

OVEREENKOMST
HUISHOUDELIJKE ZORG 1 EN 2 OP BASIS VAN
HET “OPENHOUSEMODEL”

Tussen

Gemeente



En

Aanbieder

overeenkomstnummer

123148

Datum:

Inhoudsopgave

ALGEMENE BEPALINGEN	4
Artikel 1. Onderwerp van de Overeenkomst	5
Artikel 2. Tussentijdse aanpassingen en toetreding	5
Artikel 3. Duur van de overeenkomst en toetreding	6
Artikel 4. Totstandkoming van (dienstverlenings-)opdrachten.....	6
Artikel 5. Weigering en beëindiging van (dienstverlenings-)opdrachten	7
Artikel 6. Tarieven en declaratie.....	8
Artikel 7. Continuïteit cliënt specifieke ondersteuning bij beëindiging.....	8
Artikel 8. Overlegstructuur	8
Artikel 9. Prestatieafspraken.....	8
Artikel 10. Slotbepaling.....	9
ANNEX 1: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN SOCIAAL DOMEIN	10
ANNEX 2: BASISEISEN KWALITEIT	10
1.1. Algemeen.....	11
1.1.1 Basiseisen kwaliteit contractant	11
1.1.2 Basiseisen competenties en vaardigheden Medewerkers	13
ANNEX 3: UITVOERINGSVOORWAARDEN	15
1.1 Proces van opdrachtverstrekking/dienstverleningsopdracht tot Huishoudelijke zorg	15
1.2 Samenwerking en communicatie	16
1.2.1 Communicatie tussen de gemeente en contractant.....	16
1.2.2 Communicatie tussen contractant en cliënt	17
1.2.3 Samenwerking, kennisdeling en ontwikkeling	17
1.3 Pilots, (door)ontwikkeling en nieuwe initiatieven	17
1.4 Klachtenafhandeling en kwaliteit van ondersteuning	18
1.4.1 Afhandeling van klachten	18
1.5 Toetsen kwaliteit van de dienstverlening	18
1.6 Verantwoording en managementinformatie	19
ANNEX 4: ADMINISTRATIEPROTOCOL	20
ANNEX 5: SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI) VERPLICHTING	21

Tussen partijen zal juridisch eerst binding ontstaan op het moment dat al hetgeen partijen beogen te regelen, tussen hen schriftelijk zal zijn overeengekomen in een of meer overeenkomsten die zijn ondertekend door de wettelijke vertegenwoordigers van in ieder geval de gemeente en een contractant. Zolang aan deze voorwaarde niet is voldaan, zullen alle afspraken tussen partijen nietig zijn.

ALGEMENE BEPALINGEN

NAVOLGENDE PARTIJEN:

1. De gemeente Zutphen, gevestigd 's Gravenhof 2, 7201 DN te Zutphen, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 50099604, ten deze op grond van artikel 171 van de Gemeentewet en handelend ter uitvoering van het Algemeen mandaatbesluit gemeente Zutphen 2016, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw C. van Londen, strategisch beleidsadviseur WMO van die gemeente, hierna te noemen gemeente;

EN

1. Aanbieder x, gevestigd x, postcode te plaats, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer x, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr./mevr. x, functie, gecontracteerd voor Huishoudelijke zorg 1 en Huishoudelijke zorg 2, hierna te noemen: 'contractant',

Tezamen te noemen partijen, tevens afzonderlijk partij,

IN AANMERKING NEMEND DAT:

- I. Gemeente, in het kader van de uitvoering van de WMO 2015, haar inwoners algemene voorzieningen dient te bieden en maatwerkvoorzieningen dient te verstrekken ter ondersteuning van hun zelfredzaamheid en participatie, één en ander voor zover de burger in verband met een beperking of chronische, psychische of psychosociale problemen niet op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, met mantelzorg of met behulp van andere personen uit zijn sociale netwerk voldoende zelfredzaam is of in staat is tot participatie of handhaving in de samenleving;
- II. Eén van deze voorzieningen Huishoudelijke zorg is;
- III. Deze overeenkomst met in achtneming van hetgeen beschreven onder I en II uitsluitend ziet op Huishoudelijke zorg 1 en 2 (hierna te noemen HZ1 en HZ2) als omschreven in deze overeenkomst;
- IV. De gemeente op 12 juni 2018 een toelatingsproces instelde conform het "openhousemodel" om aanbieders Huishoudelijke zorg (hierna te noemen contractanten) te contracteren;
- V. Gedurende de looptijd van de overeenkomst de gemeente met contractant(en) aanvullende dienstverlening van vergelijkbare aard en nader te bepalen omvang kan overeenkomen, deze overeenkomst kan bijstellen op basis van voortschrijdend inzicht en nieuwe contractanten kan toelaten;
- VI. Gemeente en contractant gedurende de looptijd van de overeenkomst 2x per jaar (voor 1 maart en 1 september) de mogelijkheid hebben om de overeenkomst gemotiveerd te beëindigen waarbij rekening gehouden wordt met de belangen van alle betrokkenen waaronder uitvoerende medewerkers en cliënten;
- VII. Partijen accepteren dat zowel nu als in de toekomst onzekerheden bestaan met betrekking tot de dienstverlening en de ontwikkelingen in het Sociaal Domein, in de breedste zin des woords waarmee voortschrijdend inzicht kan leiden tot wijzigingen dan wel aanpassingen van deze overeenkomst;
- VIII. Bij nader overeen te komen dienstverlening en tarieven partijen het beginsel van proportionaliteit, redelijkheid en billijkheid hebben toegepast;
- IX. Partijen erkennen dat flexibiliteit en proactief delen van wederzijdse deskundigheid en ervaringen met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening tussen partijen en uitvoerders een essentieel onderdeel is van de uitvoering van de dienstverlening en de verdere (door)ontwikkeling van maatwerkvoorzieningen, maatwerkondersteuning en algemene voorzieningen;
- X. Partijen gedurende de uitvoering van de overeenkomst handelen conform het principe "high trust, high penalty";
- XI. partijen de randvoorwaarden waaronder de dienstverlening wordt uitgevoerd schriftelijk vastleggen in deze overeenkomst en bijbehorende annexen.

KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

Artikel 1. Onderwerp van de Overeenkomst

- 1.1 Onderwerp van deze overeenkomst is het uitvoeren van alle diensten voortvloeiend uit deze overeenkomst en annexen die zien op Huishoudelijke zorg 1 en 2 in "Natura".
- 1.2 Contractant is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de met haar overeengekomen en overeen te komen opdrachten Huishoudelijke zorg inclusief alle daarmee samenhangende processen en de te leveren prestaties. Contractant doet dit met medewerkers in loondienst of door bij toelating of gedurende de looptijd van de overeenkomst aangegeven leden of onderaannemers.
- 1.3 Op deze overeenkomst zijn de "Algemene voorwaarden sociaal domein Zorg Regio Midden IJssel Oost Veluwe (hierna te noemen algemene voorwaarden)" van toepassing, voor zover daar in deze overeenkomst niet van wordt afgeweken. De algemene voorwaarden en overige voorwaarden van contractant zijn uitdrukkelijk niet van toepassing en worden verworpen. Ook wordt hier geen aanvullende werking aan toegekend.
- 1.4 De annexen zijn een integraal onderdeel van deze overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen deze overeenkomst en bepalingen van de annexen en andere documenten prevaleren te allen tijde de bepalingen van de overeenkomst. In geval van een addendum op de overeenkomst dan wel annex, prevaleert dit addendum boven de overeenkomst respectievelijk de annex waarop deze betrekking heeft. In geval van strijdigheid tussen addenda prevaleert de meest recente. In geval van strijdigheid tussen bepalingen van de annexen geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van belangrijkheid:
 - I. Overeenkomst
 - II. Annex 1: Algemene Inkoopvoorwaarden;
 - III. Procesdocument;
 - IV. Annex 2: Basiseisen Kwaliteit;
 - V. Annex 3: Uitvoeringsvoorwaarden;
 - VI. Annex 4: Regionaal administratieprotocol;
 - VII. Annex 5: SROI verplichting.
 - VIII. Inschrijving van contractant.
- 1.5 Het Regionaal Administratieprotocol, zoals in annex 4 staat opgenomen, beschrijft de werkwijze waaraan gemeente en contractant zich verbinden.
- 1.6 Dienstverlening waarvan de voorbereiding voor de inkoop regionaal of landelijk plaatsvindt is complementair aan de dienstverlening in deze overeenkomst. Daarnaast geldt dat dienstverlening - welke tot stand is gekomen met inkoop of anderszins, ten behoeve van de voorliggende dan wel algemene voorzieningen bij de gemeente - complementair is aan de dienstverlening in deze overeenkomst.
- 1.7 Indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen dan wel sprake is van voortschrijdend inzicht welke leiden tot aanpassing van deze overeenkomst, past gemeente (na overleg met contractant) de overeenkomst aan. Bij het niet willen accepteren van de wijzigingen dient contractant de overeenkomst te beëindigen. Hierbij moet contractant een opzegtermijn van 6 maanden in acht nemen. Gemeente voegt de aanpassing ondertekend door gemeente als addendum bij deze overeenkomst en verstrekt deze elektronisch aan de contractant. Contractant heeft in dat geval het recht de overeenkomst op grond van het bepaalde in 3.4 en 3.5 van de inkoopvoorwaarden te beëindigen.

Artikel 2. Tussentijdse aanpassingen en toetreding

- 2.1 Gemeente kan de overeenkomst tussentijds uitbreiden met aanvullende uitvoeringsvoorwaarden, nieuwe producten en diensten in het kader van de HZ, dan wel de inhoud van de reeds opgenomen maatwerkvoorzieningen HZ en uitvoeringsvoorwaarden aanpassen, voor zover dit in optiek van gemeente wenselijk dan wel noodzakelijk is voor de dienstverlening in het sociaal domein in de breedste zin des woords. Hieronder wordt tevens verstaan oorzaken, welke zich buiten de invloedssfeer van de gemeenten afspelen (bijvoorbeeld maatregelen van de rijksoverheid en daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten). Ditzelfde geldt ten aanzien van het verwijderen van maatwerkvoorzieningen en uitvoeringsvoorwaarden uit de overeenkomst. In deze laatste situatie zal gemeente een opzegtermijn van zes maanden in acht nemen. Aanpassing en wijzigingen door de gemeente vinden plaats na overleg met gecontracteerde partijen.
- 2.2 Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen nieuwe contractanten toetreden.

- 2.3 Het toevoegen van nieuwe producten en diensten en contractanten in het kader van de HZ is direct van toepassing na communicatie hierover door gemeente.
- 2.4 Na ontvangst van het verzoek tot toetreding tot de overeenkomst zal gemeente de gedane inschrijving beoordelen. Nadat is vastgesteld dat er geen belemmeringen zijn om aanbieder toe te laten treden wordt de overeenkomst gesloten. Gemeente communiceert dit met de andere contractanten. Gemeente sluit tweemaal per jaar overeenkomsten met nieuwe contractanten, te weten op 1 maart en op 1 september.
- 2.5 Contractant heeft op de in het vorige lid benoemde momenten ook de mogelijkheid om de overeenkomst gemotiveerd te beëindigen. In afwijking van hetgeen is bepaald in artikel 3.4. Algemene Voorwaarden Sociaal Domein is een opzegtermijn van 3 maanden van toepassing.
- 2.6 De uitvoeringsvoorwaarden (annex 2) zijn flexibel van aard en kunnen in afwijking van al het overige zoals bepaald in deze overeenkomst op basis van voortschrijdend inzicht en praktische overwegingen eenzijdig door gemeente, na overleg met contractanten, worden aangepast. Op basis van een eventueel overleg stelt gemeente gemotiveerd de vorm van de definitieve aanpassing/wijziging vast. Bij het niet willen accepteren van de wijzigingen dient contractant de overeenkomst te beëindigen. Hierbij moet contractant een opzegtermijn van 3 maanden in acht te nemen. Alle wijzigingen/aanvullingen worden door gemeente schriftelijk (elektronisch) gecommuniceerd, contractant heeft de mogelijkheid schriftelijk (elektronisch) te reageren wanneer contractant hier niet mee instemt en de overeenkomst wenst op te zeggen.
- 2.7 De gemeente is bij wijzigingen als benoemd in lid 1 en 4 niet gehouden tot enige (schade)vergoeding.
- 2.8 Aanpassingen van de overeenkomst en uitvoeringsvoorwaarden gelden, los van het aanvullen of beëindigen van maatwerkvoorzieningen per contractant, voor alle uitvoerders. Het is niet mogelijk om per contractant individuele aanpassingen in de uitvoeringsvoorwaarden overeen te komen.
- 2.9 Een verzoek tot toetreding van contractant na tussentijdse beëindiging van onderhavige overeenkomst wordt niet in behandeling genomen tot 12 maanden na beëindiging.

Artikel 3. Duur van de overeenkomst en toetreding

- 3.1 De overeenkomst gaat in op 1 september 2018. De overeenkomst eindigt op 31 augustus 2021.
- 3.2 De gemeente zal na ommekomst van de looptijd genoemd in 3.1 de overeenkomst steeds verlengen met 12 kalendermaanden. Als de gemeente van deze mogelijkheid geen gebruik wil maken, deelt hij dit schriftelijk mee aan contractant, uiterlijk 3 kalendermaanden vóór afloop van de lopende termijn.
- 3.3 Na beëindiging van de overeenkomst, om wat voor reden dan ook, blijven de bepalingen van kracht, voor zover dit voor de afwikkeling van de overeenkomst noodzakelijk is.
- 3.4 Gedurende de looptijd van deze overeenkomst verlenen contractanten hun volledige medewerking aan rekenkamer(commisseries) en rekenkameronderzoeken van gemeente en leveren alle benodigde c.q. opgevraagde informatie onverwijld dan wel tijdig aan conform de aangegeven voorwaarden in acht nemend de vigerende wet- en regelgeving omtrent privacy.
- 3.5 Dit artikel laat het recht op ontbinding of vernietiging van deze overeenkomst onverlet.

Artikel 4. Totstandkoming van (dienstverlenings-)opdrachten

- 4.1 Contractant ontvangt, na keuze door cliënt, een door de gemeente verstrekte dienstverleningsopdracht onder de condities als zijn vastgelegd in annex 1, 3 en 4 van deze overeenkomst. Contractant is verplicht Huishoudelijke zorg te bieden in het gehele verzorgingsgebied van de gemeente.
- 4.2 De cliënt is vrij om te kiezen uit elke contractant die in de dienstverlenerslijst vermeld staat derhalve is er geen afnamegarantie voor contractant. De keuze van de cliënt is bepalend voor het volume Huishoudelijke zorg dat wordt afgenomen
- 4.3 Het verstrekken van een dienstverleningsopdracht aan een contractant geschiedt door of namens de gemeente digitaal via iWmo waarbij geldt datum verzending is datum dagtekening.
- 4.4 Contractant wordt geacht de dienstverleningsopdracht te hebben aanvaard, tenzij zij binnen drie werkdagen na dagtekening van de dienstverleningsopdracht, overeenkomstig artikel 5 van deze overeenkomst, heeft aangegeven de dienstverleningsopdracht niet te kunnen aanvaarden.

- 4.5 Contractant draagt zorg voor de start van de uitvoering van de opdracht en maakt hiertoe gebruik van de melding start zorg in iWmo.
- 4.6 Contractant is verplicht binnen tien werkdagen na dagtekening van de dienstverleningsopdracht de cliënt overeenkomstig deze overeenkomst passende Huishoudelijke zorg te bieden aan de cliënt op basis van de opdracht daartoe van gemeente
- 4.7 Contractant is verplicht de opdracht uit te voeren naar beste weten en kunnen en met in acht name van al hetgeen met hem is overeengekomen.
- 4.8 Contractant draagt er zorg voor dat in het eerste contact op de woonlocatie van de cliënt binnen de kaders van de dienstverleningsopdracht als gesteld door de gemeente, afstemming plaatsvindt omtrent de aard, de uitvoer en de frequentie van de werkzaamheden volgens de behoeften en wensen van de cliënt en zijn/haar eventuele partner c.q. mantelzorger. De werkafspraken worden vastgelegd in het werkplan Huishoudelijke zorg.
- 4.9 Het is contractant niet toegestaan om de uren zoals aangegeven in de dienstverleningsopdracht in te zetten voor financiering van andere zaken dan staan omschreven in de dienstverleningsopdracht. Hieronder vallen, niet limitatief, ook algemene voorzieningen en collectieve voorzieningen. Dit laat onverlet dat gemeente de ontwikkeling van algemene voorzieningen en collectieve voorzieningen evenals andere initiatieven die de vraag naar maatwerkondersteuning in het kader van de Wmo reduceren aanmoedigt.
- 4.10 Contractant is bereid en in staat, op basis van een spoedprocedure binnen 24 uur HZ1 en HZ2 te verlenen.
- 4.11 De inzet van spoedhulp kan worden bepaald door gemeente dan wel door een door gemeente aan te wijzen derden.
- 4.12 Onder spoedhulp wordt verstaan “niet uitstelbare Huishoudelijke zorg” ten gevolge van plotselinge wijzingen in de gezondheidssituatie van personen, dan wel beëindiging van opname in het ziekenhuis of een zorginstelling, de uitval van informele hulp vanuit sociale verbanden, welke ertoe leiden dat de persoon in kwestie c.q. de van zijn wooneenheid deel uitmakende personen, fysiek en/of mentaal niet in staat zijn te achten op afdoende wijze te voorzien in het uitvoeren van activiteiten in het huishouden en dat derhalve op zo kort mogelijke termijn – uiterlijk binnen 24 uur- moet worden voorzien in adequate hulp bij het huishouden.

Artikel 5. Weigering en beëindiging van (dienstverlenings-)opdrachten

- 5.1 Het staat contractant niet vrij een (dienstverlenings-)opdracht te weigeren of te beëindigen, tenzij dit met zwaarwegende redenen omkleed binnen 3 werkdagen na opdracht is aangegeven bij de gemeente en dit door de gemeente is geaccepteerd.
- 5.2 Contractant treedt direct in overleg met de gemeente over de continuïteit van de ondersteuning aan cliënt na acceptatie door de gemeente van de in lid 1 bedoelde weigering dan wel beëindiging.
- 5.3 Een dienstverleningsopdracht eindigt automatisch op navolgende wijze op datum van voordoen, tenzij anders overeengekomen tussen gemeente en contractant:
- 5.3.1 Door het bereiken van de in de dienstverleningsopdracht bepaalde einddatum, en/of;
 - 5.3.2 In het geval van verhuizing van cliënt buiten de gemeentegrens, en/of;
 - 5.3.3 Permanente opname van een cliënt in een zorginstelling, en/of;
 - 5.3.4 Door het behalen van het in de dienstverleningsopdracht omschreven resultaat/doelstelling waardoor Huishoudelijke zorg naar de mening van gemeente niet meer vanuit een maatwerkvoorziening geleverd hoeft te worden, en/of;
 - 5.3.5 Door het overlijden van de cliënt, en/of;
 - 5.3.6 Door middel van schriftelijke opzegging door gemeente, om haar moverende redenen.
- 5.4 Beëindiging van het toelatingsproces of opzegging door contractant leidt, met in acht name van artikel 3.4 en 3.5 van de inkoopvoorwaarden, tot beëindiging van alle aan contractant verstrekte dienstverleningsopdrachten vallend onder deze overeenkomst per datum beëindiging van de overeenkomst.
- 5.5 Bij beëindiging van de dienstverleningsopdracht verstuurt contractant binnen vijf werkdagen (nadat duidelijk is dat de zorg gestopt is) een stop-zorg bericht via iWmo.

Artikel 6. Tarieven en declaratie

- 6.1 Partijen komen overeen dat het bericht declaratie wederzijds beschouwd wordt als een factuur in de wettelijke zin van het woord. Daarbij komen partijen overeen dat het bericht declaratie beschouwd wordt als de enige geldige factuurvorm binnen deze overeenkomst, tenzij expliciet overeengekomen voor specifieke uitzonderingssituaties.
- 6.2 Contractant dient de declaraties op grond van de Wmo 2015 per kalendermaand achteraf, op basis van de daadwerkelijk aantoonbaar geleverde prestaties in bij gemeente.
- 6.3 Op de uit te voeren Huishoudelijke zorg zijn de volgende all-in uurtarieven in euro's exclusief btw van toepassing: HZ1 € 27,00 en HZ2 € 27,60.
- 6.4 De tarieven zijn all-in, er zijn dus op geen enkele wijze additionele kosten te declareren anders dan de direct door de hulp in de thuishoudelijke situatie van de cliënt uit te voeren Huishoudelijke zorg en eventueel herhaaldelijke no-show (meer dan 2 keer per maand).
- 6.5 Alle tarieven zijn exclusief btw. Contractant vermeldt het toepasselijke btw-tarief helder en duidelijk op de factuur. Indien er conform de Wet op de omzetbelasting 1968 sprake is van een btw-vrijstelling, wordt dit tevens op de factuur vermeld.
- 6.6 De in lid 1 opgenomen all-in tarieven kunnen jaarlijks bijgesteld worden door opdrachtgever. Bijstellingen en indexeringen gaan telkens vanaf één januari in. Tenzij gemeente anders heeft aangegeven worden tarieven jaarlijks, met ingang van 1 januari 2019, geïndexeerd op basis van de methode zoals opgenomen in de inkoopvoorwaarden sociaal domein.
- 6.7 Partijen wisselen iWmo-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt.
- 6.8 Contractant stuurt gemeente éénmaal per kalendermaand (zie ook lid 1) de geleverde prestaties of afgeronde (deel)trajecten doormiddel van het bericht 'Declaratie'. Dit bericht is de enige factuur die opdrachtnemer aan opdrachtgever stuurt voor geleverde dienstverlening.
- 6.9 Indien gemeente een declaratiereguleer afkeurt, dan wordt de afgekeurde regel door contractant expliciet gecrediteerd en indien nodig vervolgens gecorrigeerd opnieuw aangeleverd.

Artikel 7. Continuïteit cliënt specifieke ondersteuning bij beëindiging

- 7.1 Aanvullend aan artikel 3.5 van de inkoopvoorwaarden geldt dat; mocht een medewerker van contractant ervoor kiezen om te gaan werken voor een andere contractant zoals bijvoorbeeld een werknemerscoöperatie en cliënt wenst de medewerker in een dergelijke situatie te volgen dan werkt contractant conform hetgeen hiertoe in de overeenkomst en bijbehorende bijlagen is bepaald mee aan de overdracht van de cliënt naar de nieuwe contractant.

Artikel 8. Overlegstructuur

- 8.1 Contractant heeft de mogelijkheid om:
- suggesties in te dienen voor verbetering en aanpassing van de dienstverlening en zorg-en ondersteuningsproducten;
 - suggesties in te dienen dan wel signalen afgeven over ontwikkelingen in wijken, buurten, bij specifieke gezinnen/inwoners van gemeente;
 - feedback te geven in de breedste zin des woord.
- 8.2 Gemeente beschouwt per suggestie dan wel feedback of en hoe het voorstel geïntegreerd zou kunnen worden in de dienstverlening dan wel de overeenkomst.
- 8.3 Alle suggesties, signalen en feedback ontvangen via de openbare website kunnen door gemeente op de agenda van een regionale overlegvorm worden geplaatst.

Artikel 9. Prestatieafspraken

- 9.1 Contractant is verplicht mee te werken aan monitoring en onderzoeken volgens door opdrachtgever vastgestelde methodieken. Te denken valt aan, doch niet beperkt tot, het periodiek aanleveren van informatie over in-, door- en uitstroom.

- 9.2 Indien de bovengenoemde afspraken vastgelegd worden, is de contractant te allen tijde verantwoordelijk voor het monitoren hiervan, indien tijdig te signaleren wanneer de afspraken niet worden gehaald of als er een vermoeden is dat deze niet worden behaald.
- 9.3 De voortgang en verantwoording van de hierboven gemaakte afspraken zijn onderwerp van periodiek gesprek tussen gemeente en contractant.

Artikel 10. Slotbepaling

- 10.1 Mochten één of meerdere bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden verklaard, dan zullen de overige bepalingen van de overeenkomst onverkort van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen die nietig zijn of niet rechtsgeldig zijn verklaard, overleg plegen om zo een vervangende regeling te treffen en op zo'n manier dat in zijn geheel de strekking van deze overeenkomst behouden blijft.
- 10.2 Indien zich onvoorziene omstandigheden voordoen, welke van dien aard zijn dat de wederpartij redelijkerwijs en billijkerwijs dit niet had mogen verwachten, dan zullen de partijen overleg voeren over de uitvoering van de overeenkomst.
- 10.3 Door ondertekening van deze overeenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge, dan wel schriftelijke afspraken die zien op HZ.
- 10.4 De voorwaarden van deze overeenkomst zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende en gelieerde overeenkomsten alsmede alle (overige) afspraken ter uitvoering van een overeenkomst die tijdens de looptijd van deze overeenkomst tussen gemeente en contractant worden gesloten.
- 10.5 Bepalingen van deze overeenkomst die materieel van betekenis blijven nadat de overeenkomst is geëindigd, behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Zutphen,

Namens Gemeente, mevrouw C. van Londen, Strategisch Beleidsadviseur WMO

De datum: _____

Namens Contractant,

De datum: _____

ANNEX 1: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN SOCIAAL DOMEIN

Bijgevoegd als separaat document.

ANNEX 2: BASISEISEN KWALITEIT

1.1. Algemeen

Steeds meer mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking wonen langer zelfstandig thuis en hierbij hebben zij ondersteuning nodig. De toegevoegde waarde van de Huishoudelijke zorg drukt zich niet alleen uit in het creëren van een schoon huis maar juist ook in dat extra steuntje in de rug om zelfstandigheid te behouden. Dat maakt Huishoudelijke zorg voor veel inwoners van Zutphen onmisbaar.

Naast bovengenoemde is de verbinding van Huishoudelijke zorg met de sociale infrastructuur in de wijk essentieel om de signaleringsrol te vergroten. Deze wordt steeds belangrijker aangezien de Huishoudelijke zorg bij kwetsbare mensen soms als enige regelmatig achter de voordeur komt. Wanneer er een goede verbinding is met de sociale infrastructuur van een wijk geeft dit de Huishoudelijke zorg de mogelijkheid om aan de bel te trekken bij de juiste personen indien er zich ongebruikelijke situaties voordoen of een cliënt fysiek of psychisch achteruitgaat.

Daarnaast is er bij hulpen, aanbieders en gemeente behoefte aan;

- Eenvoudige contractafspraken en korte lijnen;
- Eigen regie van hulpen binnen de kaders die daaraan door gemeente worden gesteld (gemeente is hierin zoveel als mogelijk faciliterend en ondersteunend);
- Korte lijnen en directe contacten voor cliënt, contractant en gemeente;
- Reële tarieven;
- Rust en zekerheid voor de toekomst.

Middels deze overeenkomst, onderstaande eisen en de procedure die hiertoe wordt doorlopen geeft de gemeente Zutphen invulling aan bovenstaande en nodigt dan ook alle partijen die voldoen aan de gestelde eisen en voorwaarden uit om zich aan te melden voor de overeenkomst. Gemeente doelt hiermee naast de huidige contractpartijen ook nadrukkelijk op werknemersinitiatieven zoals bijvoorbeeld werknemerscoöperaties.

Gemeente is bereid, binnen de ruimte die wet- en regelgeving hiertoe biedt, Pilots, (door)ontwikkeling en nieuwe initiatieven te stimuleren en te faciliteren voor zover deze in lijn liggen met al hetgeen hierboven is beschreven en in onderstaande eisen verder is uitgewerkt.

1.1.1 Basiseisen kwaliteit contractant

Om goed uitvoering te kunnen geven aan de overeenkomst wordt van contractant vereist dat deze gedurende de looptijd van de overeenkomst naast hetgeen reeds is bepaald in het procesdocument, de overeenkomst, de algemene voorwaarden sociaal domein en het administratieprotocol, aan onderstaande basiseisen kwaliteit voldoet. Ter bewijs kan de gemeente de contractant te allen tijde verzoeken haar (aanvullende) bewijsmiddelen toe te sturen. Ook kan gemeente steekproeven uitvoeren (organisatie breed en/of onder het personeel van contractant) zodat vastgesteld kan worden of contractant inderdaad voldoet.

Dienstverlening vindt plaats conform de afgegeven gemeentelijke beschikking en de daaruit voortvloeiende dienstverleningsopdracht. In de regel betekent deze; dienstverlening op werkdagen tussen 07:00 uur en 19:00 uur. Het verlenen van diensten buiten deze tijden (zoals tijdens weekeinden en feestdagen), is enkel toegestaan indien dit is weergegeven in de beschikking en de daaruit voortvloeiende dienstverleningsopdracht.

1. Contractant of derden die na toestemming hiertoe door gemeente namens contractant werken zijn toegerust voor het continu en op professionele wijze uitvoeren van de vereiste Huishoudelijke zorg op basis van hiervoor geldende kwaliteitsstandaarden en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgenoten en voortvloeiende uit de professionele standaard(en). Contractant zet hiertoe ter zake deskundige en gekwalificeerde medewerkers/hulpen uit de regio in. Met de regio wordt bedoeld dat medewerkers bij voorkeur woonachtig zijn binnen een straal van maximaal 20 km gerekend vanaf 's Gravenhof 2 in Zutphen.

2. De door contractant te bieden Huishoudelijke zorg is proportioneel waarbij niet meer of minder wordt geboden dan nodig is.
3. Contractant hanteert, werkt conform, leeft na en salarieert/schaalt in en schoolt medewerkers conform de laatst geldende Cao VVT en de op de dienstverlening van toepassing zijnde salarisschaal HZ.
4. Het is contractant behoudens uitzonderingssituaties en na toestemming daartoe van gemeente niet toegestaan structureel uitzendkrachten in te zetten. De inzet van alfahulpen of bemiddelde hulpen is niet toegestaan. Indien uitzendkrachten incidenteel na toestemming van gemeente worden ingezet dan is de Cao VVT van toepassing en niet de (NBBU)-Cao voor uitzendkrachten.
5. Contract voldoet en blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst voldoen aan al hetgeen is gesteld in de vigerende wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels, voor zover die van toepassing zijn op de uit te voeren Huishoudelijke zorg.
6. Contractant werkt systematisch aan het verbeteren van kwaliteit en is gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst gecertificeerd op basis van één van de kwaliteitssystemen die gepaard gaan met onafhankelijke toetsing (externe audit) zoals opgenomen in de inkoopvoorwaarden sociaal domein:
7. Mocht een startende contractant nog niet in het bezit zijn van één van bovengenoemde kwaliteitssystemen dan heeft hij, indien hij een certificerende instelling hiertoe aantoonbaar opdracht heeft gegeven, de mogelijkheid om de certificering uiterlijk 15 maanden na start van de overeenkomst af te ronden en het certificaat aan de gemeente te overleggen. Contractant verplicht zich tot het meedenken over innovaties en optimalisaties en houdt zich voortdurend bezig met het verder ontwikkelen van het eigen kwaliteitsbeleid volgens de eigen professionele standaard.
8. Contractant draagt zorg voor een adequaat toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden welke onder zijn verantwoordelijkheid worden uitgevoerd.
9. Contractant zorgt voor de benodigde scholing, trainingen, cursussen, intercollegiaal overleg (overleg tussen medewerkers HZ binnen de organisatie) en deskundigheidsbevordering voor de door haar in te zetten medewerkers.
10. Contractant zorgt ervoor dat haar medewerkers adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en deze signalen onverwijld doorgeleiden naar de gemeente of door de gemeente aan te wijzen derde(n) en in overleg met de gemeente worden omgezet in concrete acties door contractant dan wel door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn, participatie, hulp en zorg.
11. Contractant bewaakt resultaten aan de hand van de in het werkplan met cliënt geformuleerde doelen en gewenste resultaten.
12. Contractant verklaart dat haar medewerkers, die beroepsmatig met cliënten in contact kunnen komen in het kader van onderhavige opdracht, door haar gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen werk gerelateerde strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Contractant draagt zorg voor een VOG-verklaring van de Medewerkers die direct worden ingezet bij de uitvoering van de Huishoudelijke zorg in de thuissituatie van de cliënt. Contractant staat hiervoor garant.
13. Contractant beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een veilig en betrouwbaar systeem voor gegevensuitwisseling welke strekt tot de tijdige levering van gegevens aan gemeente en andere relevante instanties. Dit systeem is tevens geschikt voor gegevensuitwisseling middels iWmo. Contractant is tevens in staat het betreffende systeem te gebruiken.

14. In afwijking van de verplichtingen t.a.v. van SROI in de inkoopvoorwaarden is contractant verplicht om:

- a. Behoudens gebleken beschikbaarheid vanuit 'het Plein' (vanaf circa 1/2019 'Zutphens Werkbedrijf'), en gebleken geschiktheid, jaarlijks minimaal 25% van haar externe vacatures voor Huishoudelijke zorgen ten behoeve van de gemeente Zutphen in te vullen met door "het Plein" aangeboden kandidaten, of
- b. Jaarlijks 25% van de opdrachtwaarde excl. Btw in te zetten voor de arbeidsinschakeling van mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt of als arbeidstoeleiding niet haalbaar is, een Maatschappelijke activiteit op basis van de bouwblokkenmethode (zie annex 5).

Ter bewijs van al hetgeen hierboven is aangegeven dient inschrijver bij inschrijving en indien hiertoe specifiek om is gevraagd bij de start van ieder contractjaar de volgende bewijsmiddelen in bij gemeente:

- geldig kwaliteitssysteem gepaard gaande met onafhankelijke toetsing inclusief desgevraagd rapportages van toetsingen uitgevoerd in het voorgaande kalenderjaar;
- overzicht scholingen, trainingen, cursussen intercollegiaal overleg in het voorgaande contractjaar van de direct bij de cliënt in te zetten hulpen (van toepassing bij inschrijving);
- te hanteren systeem voor vertrouwelijke gegevensuitwisseling (tenzij er geen veranderingen hebben plaatsgevonden);
- bewijs van verzekering in lijn met hetgeen is bepaald in de algemene voorwaarden sociaal domein artikel 3.7 (tenzij er geen veranderingen hebben plaatsgevonden);
- resultaten van in het voorgaande contractjaar uitgevoerde tevredenheidsonderzoeken, benchmarkgegevens en visitaties.

1.1.2 Basiseisen competenties en vaardigheden Medewerkers

De cliënt krijgt, in overleg met en met acceptatie van cliënt een vaste uitvoerende HZ-medewerker toegewezen. Gemeente hanteert in het geval van HZ 1 het principe geen vervanging bij ziekte en vakantie korter dan vier weken tenzij de cliënt dit geheel of gedeeltelijk nodig heeft. Gemeente eist wel van contractant zorg te dragen dat de continuïteit van Huishoudelijke zorg voor cliënten te allen tijde wordt geborgd ook in het geval van langdurige ziekte of vakantie (langer dan vier weken). Voor HZ 2 is wel de verplichte vervanging bij ziekte en vakantie te allen tijde van toepassing.

1. Contractant draagt er zorg voor dat zijn medewerkers worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden en dat medewerkers de sociale infrastructuur rondom de cliënt kennen en de mogelijkheden krijgen zich hierin te verdiepen.
2. Medewerkers in te zetten ten behoeve van de cliënt (hierna te noemen Huishoudelijke hulp) zijn cliëntgericht. Hieronder wordt verstaan:
 - a. De Huishoudelijke hulpen zijn vakbekwame professionals die werken vanuit een gevoel en interesse voor het wel en wee van de cliënt;
 - b. De Huishoudelijke hulpen werken vraaggericht, maar acteren ook proactief bij minder mondige cliënten of bij cliënten die hun eigen situatie slecht overzien;
 - c. De Huishoudelijke hulpen hebben respect voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
 - d. De Huishoudelijke hulpen hebben een actieve en passieve beheersing van de Nederlandse taal en dragen de verantwoordelijkheid voor een goede communicatie.
3. De Huishoudelijke hulpen werken vakkundig, zelfstandig, methodisch en resultaatgericht volgens het werkplan. Hieronder wordt verstaan:
 - a. De Huishoudelijke hulp past richtlijnen/protocollen toe, die gebaseerd zijn op actuele kennis volgens professionele, geautoriseerde, algemeen aanvaarde standaarden;
 - b. De Huishoudelijke hulp blijft binnen de grenzen van zijn bekwaamheid en bevoegdheid en verwijst zo nodig door naar andere disciplines of gemeente;

- c. De Huishoudelijke hulp is in staat om adequaat samen te werken met collega's, andere disciplines, mantelzorgers en Vrijwilligers, zodat de continuïteit van de Huishoudelijke zorg gewaarborgd is;
 - d. De Huishoudelijke hulp is in staat een vertrouwensrelatie met de cliënt op te bouwen;
 - e. De Huishoudelijke hulp houdt zich aan afgesproken werkzaamheden en afgesproken tijden;
 - f. De Huishoudelijke hulp gaat vertrouwelijk om met privégegevens van de cliënt;
 - g. De Huishoudelijke hulp gaat zorgvuldig om met eigendommen van de cliënt.
 - h. De Huishoudelijke hulp overlegt met familie/verwanten als de cliënt dat wil of als de cliënt minder goed in staat is de eigen situatie te overzien.
4. Huishoudelijke hulpen zijn bekend met de contactgegevens van het sociale wijkteam en wanneer ze contact moeten opnemen met het sociale wijkteam.
5. Huishoudelijke hulpen signaleren tekorten of niet passende hulp. Hieronder wordt verstaan:
- a. Signaleren niet plus situaties zoals schimmel op producten in de koelkast of vervuiling op basis van ontlasting. Zij melden dit aan de direct leidinggevenden;
 - b. Signaleren naast hetgeen is opgenomen onder a. waarneembare veranderingen in de leefsituatie en het gedrag van cliënt en rapporteren dit aan de verantwoordelijk leidinggevende;
 - c. Als het nodig of wenselijk is geleid contractant bovenstaande signalen door aan Het Plein, het wijkteam of andere bij de cliënt betrokken zorgverleners;
 - d. Huishoudelijke hulpen leggen signalen en eventuele afspraken over aanpassingen en verbeteringen vast in het werkplan.

ANNEX 3: UITVOERINGSVOORWAARDEN

1.1 Proces van opdrachtverstrekking/dienstverleningsopdracht tot Huishoudelijke zorg

Hieronder wordt het proces van opdrachtverstrekking tot en met evaluatie en bijstelling stapsgewijs omschreven.

Stap 1 Opdrachtverstrekking/dienstverleningsopdracht

De gemeente verstrekt de door cliënt gekozen contractant de dienstverleningsopdracht om de ondersteuning/Huishoudelijke zorg te verlenen. De dienstverleningsopdracht heeft dezelfde duur als is toegewezen in de beschikking aan de cliënt. Contractant is gedurende de looptijd van de dienstverleningsopdracht flexibel in de inzet van uren binnen deze periode voor zover aan hetgeen is gesteld en aangegeven in de dienstverleningsopdracht wordt voldaan.

De dienstverleningsopdracht beschrijft de gestelde doelen, de aanwezige mantelzorg, informele oplossingen en/of de van toepassing zijnde algemene voorzieningen.

Daarnaast beschrijft de dienstverleningsopdracht:

- Het resultaat
- De omvang van de ondersteuning/Huishoudelijke zorg
- De vorm van de ondersteuning/Huishoudelijke zorg
- De duur van de ondersteuning/Huishoudelijke zorg

Contractant heeft twee effectieve resultaatsverplichtingen:

- De Huishoudelijke zorg leidt tot het resultaat dat gemeente en contractant onderling overeenkomen;
- Tevreden cliënt.

Stap 2 Werkplan

Contractant analyseert kritisch de dienstverleningsopdracht van gemeente en koppelt eventuele bijzonderheden of onjuistheden terug aan gemeente. Contractant en cliënt stellen op basis van de individuele wensen en behoeften van de cliënt in gezamenlijkheid een werkplan op maat op als vertaling van de dienstverleningsopdracht. Het werkplan vormt de basis voor het leveren van de ondersteuning/ Huishoudelijke zorg en sluit aan bij de eventuele inzet vanuit het informele netwerk, eventuele algemene voorzieningen, andere maatwerkvoorzieningen, mantelzorg, enzovoorts. Het werkplan bevat alle informatie die cliënt en gemeente nodig hebben om te kunnen beoordelen of de dienstverleningsopdracht volgens afspraak door contractant wordt uitgevoerd. Het werkplan is een onderdeel van het totale zorgdossier en inzichtelijk voor gemeente. De contractant maakt met de cliënt ten minste afspraken over:

- De dagen en tijdstippen waarop de te leveren Huishoudelijke zorg wordt uitgevoerd passen in het dag-/weekprogramma van de cliënt;
- Wie de Huishoudelijke zorg namens contractant uitvoert;
- De frequentie van de te leveren Huishoudelijke zorg;
- De plaats waar de Huishoudelijke zorg geleverd wordt inclusief eventuele bijzonderheden;
- Hoe informele ondersteuning (mantelzorg, verwanten, vrijwilligers, en dergelijke) wordt meegenomen in het werkplan;
- Welke afspraken er zijn gemaakt met de informele zorgverleners en andere maatwerkondersteuners;
- De stand van zaken voor wat betreft de Huishoudelijke zorg in relatie tot het te behalen resultaat;
- Hoe en wanneer het werkplan in overleg met cliënt wordt geëvalueerd en bijgesteld.

Het werkplan bevindt zich op de woonlocatie van de cliënt. Naast het werkplan houdt contractant specifieke en vertrouwelijke informatie over de cliënt bij in een "vertrouwelijk dossier". Het vertrouwelijk dossier kan worden

ingezien door de cliënt. Het vertrouwelijke dossier is niet bedoeld voor gemeente tenzij cliënt hiervoor specifiek toestemming geeft.

Periodiek (minimaal 2x per jaar) en bij het verstrijken van de dienstverleningsopdracht wordt het werkplan door cliënt en/of belangenbehartiger en contractant gezamenlijk geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Het opstellen van een werkplan is dus niet eenmalig maar een cyclisch proces dat continue moet worden bijgehouden. De rapportage van resultaten maakt onderdeel uit van het werkplan en kan (mede) als motivering dienen voor het al dan niet aanpassen van het plan. Deze rapportage gaat dan ook samen met de periodieke evaluatie van het plan.

Het werkplan dient te worden ondertekend door de contractant en de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger. Als de contractant aantoonbaar zich herhaaldelijk te hebben ingespannen voor ondertekening van het werkplan, maar de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger blijft weigeren zonder opgave van reden, dan maakt de contractant hiervan aantekening in het werkplan. Indien de aard en/of de omvang van de te leveren Huishoudelijke zorg verandert ten opzichte van de afspraken in het werkplan, wordt dit in overleg met de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger gedaan. Voor ingrijpende wijzigingen tekenen zowel de cliënt en/of diens wettelijk vertegenwoordiger, als de contractant.

Stap 3 Huishoudelijke zorg/ ondersteuning start

Contractant verleent Huishoudelijke zorg/ondersteuning en declareert rechtstreeks bij de gemeente via iWmo. Als onderbouwing van de declaraties laat contractant de cliënt of zijn vertegenwoordiger de gewerkte uren van de hulp(en) ondertekenen voor akkoord.

De gemeente kent geen vergoeding van de afwezigheidsdagen zoals die gebruikelijk zijn binnen de Wet Langdurige zorg. Bij deze afwezigheidsdagen moet o.a. gedacht worden aan (ziekenhuis)opnames, ziekte en vakanties.

De gemeente verwacht dat de contractant duidelijke afspraken met cliënt maakt en vastlegt omtrent no-show. Indien het binnen een periode van 2 maanden herhaaldelijk voorkomt dat een cliënt niet tijdig (24 uur van tevoren) afzegt, is de contractant bevoegd deze kosten door te belasten aan gemeente.

Stap 4 Evaluatie en bijstelling

De gemeente, contractant en indien wenselijk cliënt evalueren periodiek de geboden Huishoudelijke zorg, stellen waar nodig bij, leggen dit vast en voeren Contractbeheer en contractmanagement uit.

1.2 Samenwerking en communicatie

1.2.1 Communicatie tussen de gemeente en contractant

1. De gemeente wenst korte lijnen en persoonlijk contact tussen de gemeente en contractant. De gemeente en contractant zullen hiertoe zorgdragen door vaste contactpersonen en aanspreekpunten aan te stellen. Indien de gemeente en/of contractant knelpunten ervaart in de communicatie verplichten partijen zich er toe contact op te nemen met elkaar om deze knelpunten te verhelpen.
2. Contractant zendt rapportages, declaraties/declaratieregels en overige informatie digitaal via iWmo/of indien het geen declaraties of declaratieregels betreft via een veilige verbinding aan het door gemeente beschikbaar te stellen digitale contactadres toe aan gemeente
3. Contractant informeert de gemeente proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de ondersteuning van contractant beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden. De Gemeente informeert contractant proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst.

4. Contractant draagt zorg voor een optimale telefonische (op werkdagen van 08:30 -17:00 uur) en e-mail bereikbaarheid voor de gemeente. In het geval van e-mail wordt een respons vereist binnen maximaal 2 werkdagen.

1.2.2 Communicatie tussen contractant en cliënt

1. Contractant communiceert adequaat met cliënt. De algemene informatievoorziening van contractant is goed en begrijpelijk en contractant is telefonisch en per e-mail goed bereikbaar voor cliënten.
2. Bij het eerste contact met cliënt spreekt contractant met cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, face-to-face, videobellen) het beste bij cliënt past en legt dit vast. Contractant houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt.
3. Contractant informeert cliënt schriftelijk, ondersteund met een mondelinge toelichting, over zijn klachtenprocedure.
4. Cliënt heeft een vast aanspreekpunt binnen de organisatie van contractant welke goed bereikbaar is.
5. Contractant draagt zorg voor een optimale telefonische (van ma t/m vrijdag van 08:30 -17:00 uur) en e-mail bereikbaarheid voor cliënten. In het geval van e-mail wordt een respons vereist binnen maximaal 2 werkdagen.

1.2.3 Samenwerking, kennisdeling en ontwikkeling

1. Contractant initieert, ontwikkelt, realiseert en werkt mee aan de ontwikkeling en uitvoering van een innovatieagenda die onder andere betrekking heeft op efficiëntie verhogende, effectieve en/of integrale initiatieven, met toepassing van de beschikbare lokale (sociale) infrastructuur in de wijk en sociale kaart. Signaleert ontwikkelingen en veranderingen hierin en communiceert dit met het gemeentelijk toegangsteam.
2. Contractant draagt zorg voor de informatievoorziening, instructie en lokale servicedienstverlening op het gebied van de Wmo en draagt bij aan het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid van cliënten en inwoners, ondersteunen en faciliteren van mantelzorgers, waar mogelijk tezamen met betrokkenen gebruik makend van de sociale kaart en de lokale (sociale) infrastructuur in de wijk.
3. Contractant draagt proactief bij aan de kennisdeling met belanghebbenden, betrokken organisaties en individuen. Organiseert opleidingen en scholingen voor eigen medewerkers al dan niet in samenwerking met gemeente. En bied de mogelijkheid aan mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt om aan deze opleidingen en scholingen deel te nemen. Gemeente biedt contractant de mogelijkheid in deze, indien beschikbaar, gebruik te maken van faciliteiten van gemeente.
4. Contractant maakt werk van verbeterwensen van cliënt, de gemeente, overige contractanten of zorgaanbieders en zorgverleners.

1.3 Pilots, (door)ontwikkeling en nieuwe initiatieven

1. Gemeente hecht grote waarde aan (door)ontwikkeling en nieuwe initiatieven die bijdragen aan kwaliteitsverhoging, administratieve lastenverlichting en vermindering van het relatieve gebruik van maatwerkvoorzieningen. Gemeente en contractant zijn bereid hieraan mee te werken, in de vorm van een innovatieagenda, en na afstemming en akkoord hieraan waar nodig mensen, middelen en materialen bij te dragen.
2. Pilot trajecten kunnen worden aangedragen door zowel contractant als gemeente. Een verzoek tot een pilot traject dient te bestaan uit:
 - a. Een beschrijving van het project;
 - b. Op welke wijze het project bijdraagt aan (door)ontwikkeling, kostenbesparing of verbetering van de dienstverlening, administratie, gemeentelijke uitvoering binnen het beschikbare budget;

- c. Op welke wijze het project vormgegeven zal worden;
- d. De (verwachte) resultaten van het project;
- e. De benodigde mensen, middelen en materialen;
- f. De (eigen) bijdrage (menskracht, middelen en financiën);
- g. De doorlooptijd van het project.

Indien het initiatief niet de bovenstaande onderdelen bevat dan wel onvoldoende helder is, koppelen partijen dit gemotiveerd naar elkaar terug en wordt het voorstel aangepast. Gemeente besluit uiteindelijk of het verzoek wordt ingewilligd, eventueel welke mensen, middelen en materialen worden bijgedragen en stelt in overleg met contractant(en) een heldere en bindende planning met mijlpalen en resultaten vast. Aspecten die gemeente meeweegt in haar oordeel zijn de kans van slagen c.q. haalbaarheid, de mate van concreetheid en integrale verbinding van het verzoek.

Gemeente moedigt innovatie op eigen initiatief zonder inmenging van gemeente te allen tijde aan.

1.4 Klachtenafhandeling en kwaliteit van ondersteuning

1.4.1 Afhandeling van klachten

De gemeente hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling specifieke bepalingen hierover zijn opgenomen in de inkoopvoorwaarden sociaal domein

1.5 Toetsen kwaliteit van de dienstverlening

Gemeente houdt voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door contractant en de naleving van de basiseisen kwaliteit en de eisen als gesteld in deze uitvoeringsvoorwaarden. Dit zal plaatsvinden in de vorm van steekproeven, het opvragen en beoordelen van bewijsmiddelen, (eigen) cliënttevredenheid en cliënt ervaringsonderzoeken, medewerkerstevredenheidsonderzoeken en gemeentelijke onderzoeken inzake consulenttevredenheid, het voldoen aan de contractbepalingen en het naleven van de vereisten in deze overeenkomst.

Bij dreigende escalaties of afwijkingen ten opzichte van de omschreven vereisten neemt contractant proactief contact op met gemeente en wordt een SMART aanpak opgesteld met concrete maatregelen om afwijking of overschrijding voortaan te voorkomen. De planning omvat een duidelijke planning en eindtermijnen. De planning en eindtermijn wordt met gemeente besproken en na akkoord uitgevoerd.

Bij het niet voldoen aan de eisen/contractvoorwaarden en/of het niet/niet volledig/niet correct uitvoeren van hetgeen is omschreven in de dienstverleningsopdracht in een kwartaal draagt contractant zorg dat haar dienstverlening op basis van een plan van aanpak dusdanig wordt verbeterd dat alsnog wordt voldaan aan het gestelde. Gemeente kan in een dergelijke situatie contractant gedurende het kwartaal volgend op het kwartaal waarin de "onvoldoendes" zijn behaald tijdelijk van de dienstverlenerslijst verwijderen (contractant krijgt in het betreffende kwartaal dan geen nieuwe opdrachten). Contractant wordt gedurende het betreffende kwartaal in staat gesteld op basis van het opgestelde plan van aanpak te verbeteren. Bij onvoldoende verbetering (te bepalen door opdrachtgever) duurt het verwijderd zijn van de dienstverlenerslijst het volgende kwartaal voort.

Mocht contractant binnen een kalenderjaar gedurende twee kwartalen tijdelijk van de dienstverlenerslijst zijn verwijderd of binnen twee kalenderjaren vier kwartalen zijn verwijderd dan wordt de overeenkomst ontbonden. In een dergelijke situatie volgt overdracht van cliënten naar andere gecontracteerde opdrachtnemers.

Uitkomsten van onderzoeken worden, desgewenst door opdrachtgever, gepubliceerd dan wel bekend gemaakt aan burgers, cliënten en andere opdrachtnemers (benchmarking).

1.6 Verantwoording en managementinformatie

Contractant legt schriftelijk en inzichtelijk vast hoe de Huishoudelijke zorg wordt georganiseerd, van welke andere organisatorische verbanden daarbij gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden. Contractant werkt met het systeem van het werkplan.

Randvoorwaarden

1. Contractant stemt in met (steekproefsgewijze) controle door de gemeente op de kwaliteit van de uitvoering van het contract en verleent daartoe volledige medewerking. Dit geldt tevens voor klantervaring en of/ klanttevredenheidsonderzoek.
2. Contractant gaat ermee akkoord dat gemeente de uitkomsten van bovenstaande onderzoeken mag publiceren dan wel aan cliënten ter beschikking kan stellen bij het maken van een keuze voor één van de contractanten.
3. Eén (1) x per half jaar en dus twee keer per jaar zullen gemeente en contractant periodieke evaluaties houden op basis van de aangeleverde informatie bij declaratie. Het staat gemeente vrij indien hier aanleiding toe is deze frequentie bij te stellen tot 4x per jaar (1x per jaar).
4. De agenda van elk periodiek evaluatie overleg bevat tenminste navolgende onderwerpen:
 - De ervaringen en bevindingen van contractant bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - Op cliëntniveau de klachten van cliënten en afhandeling van deze klachten, conform de klachtenprocedure
 - De kwaliteit van dienstverlening en eventuele verbetertrajecten t.b.v. kwaliteit;
 - Resultaten klanttevredenheidsonderzoeken;

ANNEX 4: ADMINISTRATIEPROTOCOL

Bijgevoegd als separaat document.

ANNEX 5: SOCIAL RETURN ON INVESTMENT (SROI) VERPLICHTING

01 Op het moment dat Gemeente Zutphen een opdracht verleent aan een opdrachtnemer wordt er een tegenprestatie gevraagd in de vorm van het bieden van werkgelegenheid en/of opleiding voor personen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Op deze manier krijgen ook deze personen de kans om hun positie op de arbeidsmarkt te verbeteren. Gezien het belang van werk en de verantwoordelijkheid van gemeenten, worden bedrijven en instellingen op diverse manieren gestimuleerd om inwoners met een kwetsbare arbeidsmarktpositie aan werk(ervaring) te helpen. Met de komst van de Participatiewet worden werkgevers ook in toenemende mate geconfronteerd met de verplichting om banen beschikbaar te stellen voor deze doelgroep.

02 Binnen de doelgroep voor SROI passen werkzoekenden (Participatiewet, ww, wia, Wajong, Nuggers) die ingeschreven staan bij een Werkplein en mensen met een SW indicatie (Sociale Werkvoorziening) en BBL en BOL leerlingen.

03 De opdrachtnemer zet/vult aantoonbaar:

- a. Behoudens gebleken beschikbaarheid vanuit Gelre Werkt! en gebleken geschiktheid, jaarlijks minimaal 25% van haar externe vacatures voor Huishoudelijke zorgen ten behoeve van de gemeente Zutphen in te vullen met door Gelre Werkt! aangeboden kandidaten, of
- b. Jaarlijks 25% van de opdrachtwaarde excl. Btw in voor de arbeidsinschakeling van mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt of als arbeidstoeleiding niet haalbaar is, een Maatschappelijke activiteit op basis van de bouwblokkenmethode.

04 Social return en bouwblokkenmethode

Bij de invulling van Social Return past de gemeente Zutphen de zgn 'Bouwblokkenmethode' toe. De kern van de Bouwblokkenmethode is dat de opdrachtnemer meer vrijheid heeft bij de invulling van Social Return.

Opdrachtnemer kan zelf een pakket samenstellen met Social Return bouwblokken, die uiteindelijk een waarde moet representeren uitgedrukt in een percentage van de aanneemsom (voor werken) en opdrachtsom (voor leveringen en diensten). Het pakket van de bouwblokken, tezamen met de prestatieafspraken vormt de invulling van de SROI bij de gegunde opdrachtnemer.

05 Invulling Social Return verplichting

De mogelijkheden van de inzet van Social return in de volgorde van voorkeur zijn:

1. Arbeidsparticipatie
2. Maatschappelijke activiteiten

Een combinatie van deze mogelijkheden voor de inzet van Social return is toegestaan.

Indien de opdrachtnemer de opdracht samen met Partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met de Coördinator SROI de feitelijke uitvoering van de Social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(s) en/of onderaannemer(s). De opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de Social return verplichting, ook als die door partner(s) en/of onderaannemer(s) ingevuld wordt.

BOUWBLOKKENMODEL GEMEENTE ZUTPHEN Soort en duur uitkering	Waarde Social Return inspanning (obv een jaarcontract fulltime = 38 uur)
< 2 jaar in Participatiewet	€ 30.000,--
> 2 jaar in Participatiewet	€ 35.000,--
> 6 maanden en < 1 jaar in WW	€ 10.000,--
> 1 jaar in WW	€ 15.000,--
WIA/WAO	€ 30.000,--
Wajong en doelgroepen	€ 35.000,--
Beroepsbegeleidend BBL 1 en 2	€ 5.000,--
Beroepsopleidend BOL 1 en 2	€ 2.500,--
WSW (detachering, diensten)	Betaalde rekening aan SW-bedrijf
Maatschappelijk verantwoorde activiteiten/hulp, steun, kennis bieden aan lokaal initiatief	€ 100,-- per uur per medewerker/factuur ingezette activiteit of bij training € 250,-- per uur.
*PSO trede 2 of hoger	Bonus € 2.000,--
Leerling Pro/VSO	Bonus € 5.000,--

50+	Bonus € 5.000,--
Statushouders	Bonus € 5.000,--

1. Betreft bruto tarieven

07 Gelre Werkt! biedt ondersteuning bij het vinden van kandidaten. Dat is de organisatie die de inzet van de werklozen in de regio Zutphen coördineert en de administratie voert. Gelre Werkt! informeert de opdrachtnemer over de mogelijkheden van plaatsing bijvoorbeeld middels detachering, uitbesteding aan contractpartners en/of SW--bedrijf.

08 De opdrachtnemer dient in het kader van deze regeling, binnen 5 werkdagen na opdracht--verstrekking, contact op te nemen met de SROI coördinator van gemeente Zutphen bij Gelre Werkt! Contactpersoon bij Gelre Werkt! is Erna Derksen (06 390 153 73)

e--mailadres: e.derksen@zutphen.nl

Adres : Gelre Werkt!

Henri Dunantweg 1

7201 EV Zutphen

Postadres : Postbus 9010

7200 GL Zutphen

09 De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een plan van aanpak over de invulling van het SROI component. De opdrachtnemer (de opdrachtnemer benoemt een contactpersoon) stemt dit af met de contactpersoon van Gelre Werkt!. De SROI coördinator kan advies en ondersteuning bieden bij het opstellen van het Plan van aanpak over de invulling.

10 De invulling van uw aangeboden maatschappelijk ondernemerschap wordt vastgelegd in prestatieafspraken. Deze prestatie afspraken worden in overleg tussen opdrachtnemer en Gelre Werkt! besproken en zijn gericht op maatwerk.

11 Gelre Werkt! ziet toe op de naleving van afspraken (in operationele zin) door alle bij de inzet van de werklozen betrokken partijen. De gemeente ziet toe op de naleving van de contractuele afspraken in juridische zin.

12 Indien de opdrachtnemer zijn verplichtingen aangaande de inzet niet of niet volledig nakomt, vindt een sanctie plaats ter hoogte van maximaal 25 % van de opdrachtsom. Deze sanctie vindt niet plaats indien buiten de schuld van opdrachtnemer de beoogde inzet van kandidaten niet is gerealiseerd. De bewijslast berust bij opdrachtnemer.

13 Door de inschrijving verklaart de opdrachtnemer zich akkoord met bovenvermelde bepalingen.