



## **Dienstverleningsovereenkomst Sociaal Domein Wmo**



## Inhoudsopgave

HOOFDSTUK 1	ALGEMEEN.....	5
Artikel 1	Begrippen.....	5
Artikel 2	Bijlagen en voorrang.....	6
Artikel 3	Voorwerp en toepassingsgebieden van de DVO.....	6
Artikel 4	Duur van de DVO.....	6
Artikel 5	Opzegging van de DVO.....	7
Artikel 6	Ontbinding van de DVO.....	7
Artikel 7	Overmacht.....	7
Artikel 8	Boete.....	7
HOOFDSTUK 2	EFFECTUERING DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST.....	8
Artikel 9	Besluit over dienstverlening.....	8
HOOFDSTUK 3	ALGEMENE EISEN AAN OPDRACHTNEMER.....	8
Artikel 10	Start, wachttijd en wachtlijst.....	8
Artikel 11	Burger en dienstverlening.....	9
Artikel 12	Goed werkgeverschap, personeel en protocollen.....	10
Artikel 13	Rapportage Overheidsinstanties.....	10
Artikel 14	Privacy.....	10
HOOFDSTUK 4	PRESTATIES EN ACTIVITEITEN GEMEENTE.....	11
Artikel 15	Verwijzing en toewijzing.....	11
HOOFDSTUK 5	MONITORING EN BOETE.....	11
Artikel 16	Monitoring.....	11
Artikel 17	Informatievoorziening.....	12
HOOFDSTUK 6	FINANCIERING EN BETALING.....	12
Artikel 18	Financiering en betaling.....	12
HOOFDSTUK 7	OVERIGE BEPALINGEN.....	13
Artikel 19	Meer Partijen als opdrachtnemer.....	13
Artikel 20	Evaluatie en wijzigingen.....	13
Artikel 21	Gedeeltelijke nietigheid.....	13
Artikel 22	Stages en Social Return.....	13
Artikel 23	Algemene voorwaarden.....	14
Artikel 24	Wijziging van de DVO en/of omstandigheden.....	14
Artikel 25	Onvoorzien omstandigheden.....	14
Artikel 26	Toepasselijk recht en geschillen.....	14

**De ondergetekenden:**

- I. de navolgende publiekrechtelijke rechtspersonen:
- a) **Gemeente Eijsden-Margraten**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester de heer D.A.M. Akkermans, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders;
  - b) **Gemeente Gulpen-Wittem**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester mevrouw N.H.C. Ramaekers-Rutjens, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders;
  - c) **Gemeente Maastricht (tevens centrumgemeente voor jeugdzorg, Wmo en beschermd wonen)**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester mevrouw J.M. Penn-te Strake, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders;
  - d) **Gemeente Meerssen**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester mevrouw M.A.H. Clermonts-Aretz, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders;
  - e) **Gemeente Vaals**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester de heer R.L.T. van Loo, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders;
  - f) **Gemeente Valkenburg aan de Geul**, krachtens artikel 171 van de Gemeentewet in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester de heer J.J. Schrijen, die handelt ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders; en

hierna gezamenlijk aan te duiden als '**opdrachtgever**', krachtens artikel 171, tweede lid Gemeentewet vertegenwoordigd door Manager Sociaal - afdeling Beleid & Ontwikkeling van de centrumgemeente Maastricht

en

- II. de dienstverlenende organisatie (hierna: '**opdrachtnemer**') genoemd in **bijlage 1**, de ondergetekenden van sub I en II ook gezamenlijk te noemen als '**partijen**'.



**Overwegende dat:**

- partijen de samenwerkingsovereenkomst Inkoop Sociaal Domein zijn aangegaan om daarmee via de in die samenwerkingsovereenkomst vastgelegde weg van bestuurlijk aanbesteden en ontwikkeltafels gezamenlijk te komen tot Dienstverleningsovereenkomsten met daarin concrete afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de te leveren diensten en de daarmee te behalen resultaten;
- partijen zich door het aangaan van deze samenwerkingsovereenkomst hebben gecommitteerd om afspraken te maken voor een nieuwe en innovatieve invulling van de dienstverlening in het sociaal domein;
- door ondertekening van deze dienstverleningsovereenkomst partijen zich committeren om de zorgtaken die gemeenten hebben in het sociale domein op een gedegen en verantwoorde wijze uit te voeren, met inachtneming van het gestelde in deze overeenkomst, het vastgesteld gemeentelijk beleid, toepasselijke verordeningen en wet- en regelgeving;
- deze dienstverleningsovereenkomst een voor deze inkoop opgestelde raamovereenkomst is, die concrete invulling krijgt op de wijze zoals in deze overeenkomst en de bijlagen nader is uitgewerkt;
- partijen zullen voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving, alsmede de deze wet- en regelgeving opvolgende dan wel vervangende wet- en regelgeving, waaronder in ieder geval begrepen en derhalve niet beperkt tot:
  - de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015), het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 en de Uitvoeringsregeling Wmo 2015;
  - de Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (hierna: AWBZ);
  - de Participatiewet;
  - de Wet marktordening gezondheidszorg;
  - de Wet toelating zorginstellingen (hierna: WTZi);
  - de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (hierna: Wkkgz);
  - de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (hierna: Wet BIG);
  - de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (hierna: WGBO);
  - de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG);
  - de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen;
  - de Mededingingswet;
  - de Regeling verslaggeving WTZi;
  - de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling;
  - de Wet normering topinkomens (hierna: WNT); en
  - de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp.

**Komen overeen als volgt:**

## HOOFDSTUK 1      ALGEMEEN

### Artikel 1      Begrippen

In de DVO wordt verstaan onder:

- *Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht*: de vigerende<sup>1</sup> algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht voor de inkoop van goederen en/of diensten vanaf € 25.000 ex BTW, die van toepassing zijn op de DVO en haar bijlagen;
- *Besluit*: een tot de burger gericht, voor bezwaar en beroep vatbaar, besluit van opdrachtgever om op basis van het ingediende ondersteuningsplan de daarin genoemde dienst te verlenen aan de burger;
- *Bijlagen*: documenten die aan de DVO zijn toegevoegd waarin enkele specifieke bepalingen in de DVO worden uitgewerkt, die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de DVO en die tot stand komen binnen de ontwikkeltafels;
- *Burger*: inwoner van een aan de DVO deelnemende gemeenten die in aanmerking wenst te komen voor een vorm van dienstverlening in het sociale domein op de grond van de daarvoor van toepassing zijnde wet- en regelgeving;
- *Deelnemende gemeente*: gemeente die de centrumregeling is aangegaan en op basis daarvan als opdrachtgever via de centrumgemeente dienstverleningsovereenkomsten wenst af te sluiten met opdrachtnemers in het sociale domein;
- *Dienstverlening*: alle werkzaamheden van opdrachtnemer voortvloeiend uit deze DVO en haar bijlagen, het ondersteuningsplan en het plan van aanpak, bestaande uit de producten zoals ook nader beschreven in bijlage 1;
- *DVO*: deze dienstverleningsovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarin afspraken zijn vastgelegd over de (in de toekomst toe te bedelen) opdrachten tot dienstverlening;
- *Ondersteuningsplan*: het document waarin de regisseur samen met de burger beschrijft welk resultaat bereikt moet worden met de dienstverlening en desgewenst welke instrumenten of interventies de regisseur in overleg met de burger hiervoor wenst in te zetten. Het ondersteuningsplan heeft tevens de functie van opdracht aan opdrachtnemer;
- *Opdrachtgever*: gemeenten die aan de DVO deelnemen, gezamenlijk of afzonderlijk, in dezen vertegenwoordigd door het organisatieonderdeel van de centrumgemeente Maastricht, dat belast is met de verwerving van de dienstverlening;
- *Opdrachtnemer*: iedere (rechts)persoon, die de diensten als in deze DVO wil verlenen en daartoe deze DVO ondertekent;
- *Ontwikkeltafel*: de overlegstructuur waarin partijen deelnemen en die voorstellen ontwikkelt ten aanzien van de uitvoering van de DVO;
- *Plan van aanpak*: een beschrijving van de werkwijze inclusief een benoeming en planning van de activiteiten waarmee opdrachtnemer voorstelt het ondersteuningsplan uit te voeren. Dit plan komt tot stand tussen opdrachtnemer en de burger dan wel diens wettelijk vertegenwoordiger;
- *Regisseur*: de verantwoordelijke functionaris bij een deelnemende gemeente die het ondersteuningsplan samen met de burger opstelt, laat uitvoeren en monitort. Hij is het aanspreekpunt voor zowel de burger als opdrachtnemer over de uitvoering van het ondersteuningsplan;
- *Verwijzer*: medewerkers van het gemeentelijke toegangsteam, huis- en jeugdartsen, gecertificeerde instellingen en eventuele andere medische specialisten die in de van toepassing zijnde wet- en regelgeving dan wel gemeentelijke verordeningen worden genoemd en verantwoordelijk zijn voor de toegang van de burger richting opdrachtnemer.

---

<sup>1</sup> Ten tijde van het aangaan van de DVO en haar bijlagen betreffen dit de algemene inkoopvoorwaarden, versie 2016.



## **Artikel 2 Bijlagen en voorrang**

1. Aan de DVO zijn de volgende bijlagen toegevoegd, die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de DVO:
  - a. bijlage 1 betreffende de tarieven voor Wmo;
  - b. bijlage 2 betreffende de kwaliteitseisen en overige inhoudelijke randvoorwaarden;
  - c. bijlage 3 betreffende het declaratieprotocol;
  - d. bijlage 4 betreffende rapportages en evaluaties;
  - e. bijlage 5 betreffende de uitsluitings- en beëindigingsgronden; en
  - f. bijlage 6 betreffende Social Return.
2. De DVO kan worden uitgebreid met nadere bijlagen.
3. In geval van tegenstrijdigheden tussen de documenten die onlosmakelijk onderdeel uitmaken van de DVO, geldt de volgende rangorde, waarbij het eerder genoemd document prevaleert boven het later genoemde document:
  - a. de bijlage(n);
  - b. de DVO;
  - c. de Samenwerkingsovereenkomst; en
  - d. de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht.

## **Artikel 3 Voorwerp en toepassingsgebieden van de DVO**

1. Onderwerp van de DVO is de dienstverlening van opdrachtnemer aan de burger, welke dienstverlening blijkt uit het ondersteuningsplan. Uit bijlage 1 blijkt welke specifieke soort(en) van dienstverlening opdrachtnemer zal leveren.
2. Opdrachtnemer voert in opdracht van opdrachtgever alle werkzaamheden uit op een kwalitatief verantwoorde, doelmatige en doeltreffende wijze en onder de voorwaarden van de DVO en haar bijlagen. De dienstverlening is gericht op het realiseren van de doelstellingen die de burger samen met de regisseur heeft vastgesteld in het ondersteuningsplan.
3. Opdrachtgever betaalt aan opdrachtnemer een prijs voor de dienstverlening, zoals deze prijs blijkt uit bijlage 1 bij de DVO.
4. De opdrachtnemer voert alle werkzaamheden, zoals in bijlage 1 beschreven, uit in opdracht van de volgende deelnemende gemeenten:
  - a. de gemeente Eijsden-Margraten;
  - b. de gemeente Gulpen-Wittem;
  - c. de gemeente Maastricht;
  - d. de gemeente Meerssen;
  - e. de gemeente Vaals; en
  - f. de gemeente Valkenburg aan de Geul.

## **Artikel 4 Duur van de DVO**

1. De DVO gaat in op 1 januari 2019 en heeft een duur van één (1) jaar.
2. Op basis van de evaluatie overeenkomstig artikel 20 van de DVO kan in onderling overleg tot verlenging van de DVO worden besloten.
3. De bijlagen bij de DVO hebben een looptijd van een kalenderjaar.
4. Partijen kunnen deze DVO (tussentijds) opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 5 van deze DVO. Opdrachtgever is op grond van artikel 6 van de DVO gerechtigd de DVO met onmiddellijke ingang te ontbinden.



## **Artikel 5 Opzegging van de DVO**

1. Partijen kunnen de DVO tussentijds middels aangetekend schrijven aan de wederpartij. Voor de opzegging geldt een termijn van zes maanden gerekend vanaf de datum van verzending van het aangetekend schrijven.
2. Opdrachtgever kan onder meer, doch niet uitsluitend, overgaan tot opzegging indien:
  - a. opdrachtnemer ondanks waarschuwing in gebreke blijft met de nakoming van enige bepaling uit de DVO en/of de bijlagen;
  - b. opdrachtnemer in gebreke blijft met de naleving van de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving, onder meer, doch niet uitsluitend, bestaande uit de in de considerans genoemde regeling;
  - c. opdrachtnemer gedurende een periode van 12 maanden geen diensten, zoals beschreven in bijlage 1, heeft verleend aan een burger; of
  - d. sprake is van een voorgenomen verandering van juridische structuur of zeggenschapsverhouding bij opdrachtnemer.
3. Maakt een partij van de opzeggingsmogelijkheid gebruik, dan treedt deze per direct in overleg met de andere opdrachtnemers over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en de dienstverlening aan burgers door dat personeel, voortvloeiende uit deze DVO en haar bijlagen.
4. Indien de DVO wordt opgezegd, dienen de reeds lopende trajecten door opdrachtnemer te worden afgerond indien de regisseur dit wenselijk acht en in belang van de burger is.

## **Artikel 6 Ontbinding van de DVO**

1. Indien opdrachtnemer tijdens de looptijd van de DVO tekortschiet in de nakoming van enige verbintenis voortvloeiend uit deze DVO en/of de bijlagen, dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor de DVO eenzijdig en per direct bij aangetekend schrijven aan opdrachtnemer te ontbinden, tenzij de tekortkoming opdrachtnemer niet kan worden toegerekend.
2. Als nakoming niet blijvend onmogelijk is, kan opdrachtgever de DVO eenzijdig en per direct bij aangetekend schrijven ontbinden, nadat opdrachtgever aan opdrachtnemer een redelijke termijn heeft gesteld om alsnog na te komen en nakoming binnen die termijn is uitgebleven.
3. Opdrachtgever is in de situatie als bedoeld in de vorige leden geen schadevergoeding of vergoeding van andere kosten verschuldigd.
4. Als de DVO wordt ontbonden, treedt opdrachtnemer per direct in overleg met opdrachtgever over de (mogelijke) overname van verplichtingen, zoals personeel en de dienstverlening aan burgers door een derde partij, indien mogelijk door dat personeel. Na de ontbinding worden op het eerste verzoek van opdrachtgever alle gegevens die benodigd zijn om de dienstverlening uit te voeren, overgedragen aan opdrachtgever dan wel een door opdrachtgever aan te wijzen partij. Opdrachtnemer verplicht zich tot volledige medewerking bij voornoemde overname.
5. Omstandigheden zoals omschreven in bijlage 5 die zich gedurende looptijd van de DVO voordoen, kunnen reden zijn tot onmiddellijke ontbinding van de DVO.

## **Artikel 7 Overmacht**

1. Indien opdrachtnemer de dienstverlening niet kan leveren door omstandigheden die de burger zijn toe te rekenen, dan is op basis van overmacht het niet bereiken van het resultaat zoals omschreven in het ondersteuningsplan niet toe te rekenen aan de opdrachtnemer. De regisseur bepaalt of sprake is van omstandigheden die kunnen worden gerekend tot overmacht.
2. Opdrachtnemer dient binnen vijf werkdagen, te rekenen vanaf het moment waarop hij bekend is geworden met de in het eerste lid bedoelde omstandigheden, melding van overmacht te doen bij de regisseur. De tekortkoming in de nakoming zal aan opdrachtgever toe te rekenen zijn indien hij eerst na ommekomst van vijf werkdagen melding aan de gemeentelijke regisseur doet.

## **Artikel 8 Boete**

1. Opdrachtnemer die tekortschiet in de nakoming van enige verbintenis uit de DVO en/of de bijlagen, is een direct opeisbare boete van minimaal € 2.500, - per gebeurtenis, met een maximum van € 25.000, - per kalenderjaar, aan opdrachtgever verschuldigd, onverminderd eventuele rechten op vergoeding van geleden schade, na daartoe in gebreke te zijn gesteld door opdrachtgever. Dit laat onverlet de mogelijkheid van opdrachtgever om de DVO tussentijds op te zeggen of te ontbinden.



2. Samenhangende gebeurtenissen, als bedoeld in het eerste lid, worden aangemerkt als één gebeurtenis.
3. Opdrachtgever is gerechtigd de boete te verrekenen met alle toekomstige betalingen die opdrachtgever verplicht is te betalen aan opdrachtnemer op grond van de DVO en haar bijlagen.

## **HOOFDSTUK 2 EFFECTUERING DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST**

### **Artikel 9 Besluit over dienstverlening**

1. Opdrachtnemer wordt enkel betaald voor de diensten aan de burger, indien de burger hierover een besluit van de deelnemende gemeente heeft ontvangen.
2. Op de betaling van de diensten is het bepaalde in bijlage 3 mede van toepassing.
3. Opdrachtnemer treedt tijdig in overleg met de burger over eventuele voortzetting van de dienstverlening, indien en voor zover deze nodig is, bij het aflopen van de geldigheidsduur van het besluit. De burger is zelf verantwoordelijk voor het aanvragen van een nieuw besluit bij de deelnemende gemeente.
4. Het eerste lid van dit artikel en van artikel 10 lid 2 gelden niet voor situaties waarin doorverwijzing niet door de gemeente plaatsvindt of in het geval van crisishulp/spoedeisende dienstverlening.

## **HOOFDSTUK 3 ALGEMENE EISEN AAN OPDRACHTNEMER**

### **Artikel 10 Start, wachttijd en wachtlijst**

1. Het werkgebied van opdrachtnemer die van de deelnemende gemeente de opdracht krijgt om de dienstverlening te leveren, is opgenomen in bijlage 1.
2. Opdrachtnemer onderneemt alle activiteiten, zijnde werkzaamheden en/of interventies ter uitvoering van het plan van aanpak die nodig zijn om het resultaat zoals beschreven in het ondersteuningsplan te behalen.
3. Onder het moment van de start van de zorg wordt verstaan het moment waarop opdrachtnemer voor het eerst in het kader van de dienstverlening, zoals opgenomen in bijlage 1, contact heeft met de burger dan wel met diens wettelijk vertegenwoordiger, waarbij wordt gewerkt aan de doelstellingen uit het ondersteuningsplan. Dit contact kan face-to-face, telefonisch dan wel elektronisch plaatsvinden.
4. Onder wachttijd wordt verstaan de termijn tussen de ingangsdatum van het besluit van de burger en het moment van de start van de zorg. De wachttijd mag maximaal 2 weken bedragen.
5. Er is sprake van een wachtlijst indien de wachttijd van twee weken, bedoeld in het vorige lid, wordt overschreden. De burger kan uitdrukkelijk instemmen met een overschrijding van die wachttijd van twee weken, tenzij dit om zorginhoudelijke redenen volgens de regisseur onverantwoord is. In dat geval mag de wachttijd maximaal zes weken bedragen.
6. Indien sprake is van een wachtlijst bij de opdrachtnemer dan wel de opdrachtnemer voorziet dat een wachtlijst zal ontstaan, informeert hij per direct opdrachtgever met vermelding van de datum van ingang van de opnamestop en de verwachte datum waarop nieuwe instroom weer mogelijk is. Tussen de melding en de ingangsdatum van de opnamestop zit ten minste één maand.
7. Indien de opdrachtnemer in gebreke blijft bij de naleving van het vorige lid, is hij verantwoordelijk voor de meerkosten die de gemeente moet maken om in een alternatief voor de burger te voorzien.
8. Tussen de aanlevering van het ondersteuningsplan en het opleveren van het plan van aanpak voor de dienstverlening aan opdrachtgever, zoals beschreven in bijlagen 1, ligt, afhankelijk van de urgentie, een termijn van maximaal één (1) maand.
9. Tussen de aanlevering van het ondersteuningsplan en de daadwerkelijke start van de dienstverlening, zoals beschreven in bijlagen 1, ligt, afhankelijk van de urgentie, een termijn van maximaal één (1) maand, tenzij hierover in het ondersteuningsplan uitdrukkelijk afwijkende afspraken zijn gemaakt.



## Artikel 11 Burger en dienstverlening

1. Opdrachtnemer verleent aan de burger de diensten genoemd in artikel 10 lid 2, afgestemd op de inhoud van de besluiten en het onderliggende ondersteuningsplan.
2. De regisseur formuleert samen met de burger het beoogde resultaat van de gevraagde dienstverlening, verkent daarbij de mogelijke dienstverlening en beoogde opdrachtnemer, bepaalt de termijnen, waaronder in elk geval de uiterlijke startdatum van de dienstverlening en legt de te behalen uitkomsten vast in het ondersteuningsplan. De in het ondersteuningsplan vermelde termijnen zijn leidend.
3. Opdrachtnemer verstrekt bij de start van de dienstverlening in begrijpelijk Nederlands in de vorm van een plan van aanpak aan de burger in ieder geval de volgende informatie over:
  - de wijze van uitvoering van de dienstverlening;
  - de wijze van samenwerking met eventuele andere dienstverleners van de burger en/of het gezin;
  - specificaties en deskundigheden;
  - het weigeren en stopzetten van de dienstverlening;
  - klachtenregeling overeenkomstig de vigerende wet- en regelgeving;
  - rechten en inspraakmogelijkheden; en
  - contactgegevens, zijnde een algemeen telefoonnummer dat bereikbaar is tussen 8:00 uur en 17:00 uur en een e-mailadres.
4. Het plan van aanpak als bedoeld in het vorige lid komt tot stand via goed overleg tussen opdrachtnemer en de burger, is gebaseerd op het besluit zoals vermeld in artikel 9 lid 1 en het ondersteuningsplan en wordt met inachtneming van de vigerende privacywetgeving ondertekend door de burger ter kennisneming voorgelegd aan de regisseur. Opdrachtnemer informeert de burger over het delen van deze informatie en is gehouden de burger om diens toestemming daartoe te vragen.
5. Indien opdrachtnemer en burger een klacht over de dienstverlening niet in onderling overleg kunnen oplossen, kan de regisseur om tussenkomst worden gevraagd door één van beiden.
6. Kan de regisseur de klachten ook niet oplossen en is er naar het oordeel van de regisseur sprake van zwaarwegende omstandigheden, dan kan de burger via de regisseur een andere opdrachtnemer toegewezen krijgen.
7. In de situatie als bedoeld in lid 6 kan de deelnemende gemeente het besluit ten aanzien van opdrachtnemer intrekken. Alsdan wordt aan opdrachtnemer een gedeelte van de prijs vergoed, welk gedeelte wordt bepaald naar rato van de normale duur van de dienstverlening aan de burger zo deze dienstverlening niet zou stoppen en doelmatig zou zijn ingezet.
8. Indien de burger en/of opdrachtnemer de dienstverlening weigert, meldt opdrachtnemer dit onmiddellijk aan de regisseur. De regisseur beslist in dat geval of en zo ja hoe de dienstverlening wordt voortgezet. In dat geval stelt opdrachtnemer geen vordering in jegens de burger vanwege de zorgweigerig.
9. Opdrachtnemer kan de dienstverlening aan een burger uitsluitend weigeren dan wel beëindigen, na voorafgaand overleg met de regisseur, bij zwaarwegende redenen, waartoe onder meer worden gerekend:
  - een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de dienstverlening onwerkbaar maakt;
  - een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
  - hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor opdrachtnemer en/of burgers; of
  - het niet nakomen van relevante verplichtingen dan wel regels door de burger, ook niet na aantoonbaar herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door opdrachtnemer.Opdrachtnemer kan de dienstverlening slechts beëindigen na voorafgaand overleg met de regisseur en nadat opdrachtnemer de continuïteit van de dienstverlening heeft verzekerd. Opdrachtnemer draagt zorg voor de voortzetting of overdracht van de reeds gestarte dienstverlening totdat een definitieve oplossing gevonden is.
10. Opdrachtnemer zorgt binnen uiterlijk vijf dagen voor adequate vervanging in geval van ziekte en vakantie van opdrachtnemer. Indien de burger geen vervanging wenst, is deze bepaling niet van toepassing.
11. In afwijking van het voorgaande lid zet opdrachtnemer te allen tijde adequate en deskundige vervanging in, indien de burger naar het oordeel van opdrachtnemer en/of regisseur niet uitstelbare dienstverlening behoeft.



12. Voor de situatie dat de burger zonder tussenkomst van de regisseur, zoals beschreven in artikel 9 lid 3, naar opdrachtnemer wordt doorverwezen, zendt de laatstgenoemde het plan van aanpak zo spoedig mogelijk ter kennisneming naar de deelnemende gemeente, mits de burger hier toestemming voor geeft.
13. Indien opdrachtnemer gedurende de looptijd van de DVO een bepaalde dienstverlening wenst te staken, dan rondt hij op behoorlijke wijze de gestarte resterende dienstverlening aan de burger af en voorziet hij – indien noodzakelijk – in een door de burger en regisseur geaccepteerde opvolgende opdrachtnemer en regelt in onderling overleg met deze opvolgend opdrachtnemer de betaling van deze.

#### **Artikel 12 Goed werkgeverschap, personeel en protocollen**

1. Opdrachtnemer zal zich als goed werkgever gedragen en alle arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving, evenals fiscale en de sociale wet- en regelgeving, volgen, alsmede de opdrachten op grond van voornoemde wet- en regelgeving plegen.
2. Opdrachtnemer zet bij het uitvoeren van de dienstverlening alleen personeel in dat bekwaam, bevoegd, deskundig is en derhalve beschikt over de competenties en vaardigheden die nodig zijn om de resultaten genoemd in het ondersteuningsplan te bereiken.
3. Diegenen die diensten verleent aan de burger voor of namens de opdrachtnemer, moeten zich aan de burger als zodanig kunnen legitimeren.
4. Opdrachtnemer is in staat om continu en kwalitatief verantwoord de diensten uit hoofde van de DVO te leveren. Het staat opdrachtnemer vrij hiervoor protocollen te hanteren, voor zover deze inhoudelijk geen afbreuk doen aan de DVO en haar bijlagen. Indien protocollen wettelijk zijn voorgeschreven, hanteert de opdrachtnemer deze.

#### **Artikel 13 Rapportage Overheidsinstanties**

1. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever in kennis van ieder relevant rapport dat door een overheidsinstantie over opdrachtnemer is uitgebracht.
2. Opdrachtnemer stelt deze niet-openbare rapporten als bedoeld in het vorige lid met inachtneming van de vigerende privacywetgeving ter inzage beschikbaar aan opdrachtgever.
3. Openbare rapporten stelt opdrachtnemer op haar website ter beschikking aan opdrachtgever en burger.
4. Opdrachtnemer meldt bij opdrachtgever een lopend onderzoek door een overheidsinstantie, alsmede de aard van dat lopende onderzoek.

#### **Artikel 14 Privacy**

1. Opdrachtnemer die persoonsgegevens van de burger registreert, verwerkt en/of bewerkt zal deze persoonsgegevens behandelen overeenkomstig de vigerende privacy wet- en regelgeving. Opdrachtnemer en opdrachtgever worden met betrekking tot de verwerking van de persoonsgegevens in het kader van de DVO en haar bijlagen jegens opdrachtgever beschouwd als verantwoordelijke overeenkomstig de vigerende privacy wet- en regelgeving.
2. Opdrachtnemer zal persoonsgegevens uitsluitend bewerken, waaronder ook wordt begrepen het verstrekken aan derden, voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de DVO en de bewerking voldoet aan het gestelde in de vigerende privacy wet- en regelgeving. Opdrachtgever kan uitsluitend gegevens verstrekken aan de in de DVO en haar bijlagen genoemde betrokkenen.
3. Indien opdrachtnemer overweegt gegevens te verstrekken aan een andere, niet gerelateerde zorgpartij, neemt hij hierover contact op met opdrachtgever.
4. De opdrachtnemer zal nimmer enig recht claimen ten aanzien van de betrokken gegevens of gerechtigd zijn tot enige vorm van exploitatie ervan, anders dan voorzien in de DVO en haar bijlagen.
5. Opdrachtnemer zal nimmer enig recht claimen ten aanzien van de betrokken gegevens of gerechtigd tot enige vorm van exploitatie ervan.
6. Indien opdrachtnemer handelt in strijd met het bepaalde in dit artikel en/of de vigerende privacy wet- en regelgeving, is hij aansprakelijk voor alle schade van opdrachtgever of de betrokkene die uit dit strijdig handelen voortvloeit.

7. Opdrachtnemer zorgt voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging dan wel verstrekking daarvan. Opdrachtgever is bevoegd daaromtrent redelijke eisen te stellen.
8. Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens vertrouwelijk behandelen en ervoor zorgdragen dat iedereen die voor of namens haar in de dienstverlening zijn betrokken, gelet op hun taak in het kader van de uitvoering van de DVO, verplicht zijn tot geheimhouding en een daartoe strekkende geheimhoudingsverklaring hebben ondertekend.

#### **HOOFDSTUK 4 PRESTATIES EN ACTIVITEITEN GEMEENTE**

##### **Artikel 15 Verwijzing en toewijzing**

1. Een burger die de dienstverlening nodig heeft, vraagt dit aan de regisseur, de huisarts dan wel een andere verwijzer, afhankelijk van de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
2. De burger bepaalt welke opdrachtnemer de dienstverlening uit zal voeren. Indien de burger geen keuze maakt, kiest de regisseur uit de beschikbare opdrachtnemers met wie een DVO is aangegaan de meest geschikte om het ondersteuningsplan uit te voeren.
3. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van informatie aan de deelnemende gemeente en de burger, zodat deze in staat zijn een voorkeur voor een opdrachtnemer te kunnen bepalen.

#### **HOOFDSTUK 5 MONITORING EN BOETE**

##### **Artikel 16 Monitoring**

1. In bijlage 4 zijn afspraken over de wijze van monitoring van resultaten en prestaties van de DVO en haar bijlagen opgenomen.
2. Opdrachtnemer doet onverwijld melding aan de toezichthoudende ambtenaar van iedere calamiteit die bij de dienstverlening heeft plaatsgevonden en van geweld bij de dienstverlening. Opdrachtnemer meldt tevens onverwijld telefonisch en schriftelijk gemotiveerd een calamiteit, de aard daarvan en waar melding is gedaan bij het Inkoopteam Sociaal Domein. Indien bij de calamiteit een burger is betrokken, wordt de calamiteit ook op eenzelfde wijze gemeld door opdrachtnemer bij de gemeente die volgens het woonplaatsbeginsel verantwoordelijk is voor de zorg van de burger, met inachtneming van de vigerende privacy wet- en regelgeving. Opdrachtnemer levert een geanonimiseerd actieplan bij opdrachtgever aan, waar in ieder geval in wordt beschreven welke stappen op welk moment door opdrachtnemer zijn ondernomen ter voorkoming van herhaling, wie wanneer is geïnformeerd, welke hulp is geboden en aan wie en of het heeft geleid tot aanpassingen in de werkwijze van opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 1 maart een opgestelde productieverantwoording aan bij opdrachtgever, uitgesplitst op basis van de te onderscheiden wetgeving en de daarmee samenhangende financieringsstromen in overeenstemming met het door opdrachtgever aangewezen accountantsprotocol.
4. Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 1 april een controleverklaring, afkomstig van en ondertekend door de accountant, aan bij opdrachtgever, die is gericht op de juistheid en rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en dienstverlening. Indien de aangeleverde controleverklaring anders dan goedkeurend is, is artikel 17 lid 3 van de DVO van toepassing. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende jaar een controle op de declaraties uit te voeren bij opdrachtnemer die geen controleverklaring dient aan te leveren maar een bestuurdersverklaring vanwege een omzet van lager dan € 100.000.
5. Partijen spreken af, dat de via de ontwikkeltafel ontwikkelde methode en frequentie van het cliënttevredenheidsonderzoek zo uniform mogelijk en voor alle opdrachtnemers die de DVO aangaan toepasbaar is, bij voorkeur gebaseerd op al bestaande en bij opdrachtnemers in gebruik zijnde vormen van cliënttevredenheidsmetingen en zo eenvoudig mogelijk en met een minimale werkbelasting van opdrachtnemer uit te voeren is.



### **Artikel 17 Informatievoorziening**

1. Opdrachtnemer is gehouden om alle door opdrachtgever gevraagde informatie en gegevens aan te leveren, die door opdrachtgever benodigd is voorafgaand aan de totstandkoming van de DVO en die opdrachtgever op grond van de DVO van opdrachtnemer verlangt.
2. Opdrachtnemer staat in voor de juistheid van alle door haar aan opdrachtgever verstrekte informatie en gegevens, zowel voorafgaand aan de totstandkoming van de DVO als tijdens de looptijd van de DVO.
3. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor te onderzoeken of opdrachtnemer de dienstverlening ingevolge de DVO uitvoert en of opdrachtnemer aan alle bij of krachtens de DVO en haar bijlagen gestelde voorwaarden voor dienstverlening voldoet. Opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan dit onderzoek en verstrekt daartoe alle door opdrachtgever noodzakelijk geachte informatie, waaronder, indien noodzakelijk, informatie zoals opgenomen in de cliëntdossiers. Desgewenst kan opdrachtgever een extern deskundigenonderzoek laten uitvoeren.
4. De uitkomsten van een in het voorgaande lid genoemd onderzoek en/of het niet verlenen van de vereiste medewerking door opdrachtnemer aan het hiervoor bedoelde onderzoek, kunnen aanleiding vormen tot het stellen van nadere eisen aan de dienstverlening door opdrachtnemer, tot onmiddellijke ontbinding van de DVO, het eventueel te veel betaalde bedrag te verrekenen met alle toekomstige betalingen die opdrachtgever verplicht is te betalen aan opdrachtnemer op grond van de DVO en haar bijlagen, het terugvorderen van het te veel betaalde bedrag of een combinatie van deze maatregelen.

## **HOOFDSTUK 6 FINANCIERING EN BETALING**

### **Artikel 18 Financiering en betaling**

1. Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit overeenkomstig het gestelde in bijlagen 1.
2. Partijen gebruiken de vigerende berichtenstandaard om feitelijke verrichte dienstverlening te declareren, te verantwoorden en te vergoeden. Betaling door opdrachtgever voor de feitelijke verrichte dienstverlening door opdrachtnemer vindt plaats op basis van de toekenning van de deelnemende gemeente, met inachtneming van bijlagen 1 en 3.
3. Andere vormen van financiering van de dienstverlening dan wel van de voorgaande leden afwijkende afspraken worden besproken gedurende de ontwikkeltafels. Het staat partijen vrij een andere vorm van financiering tijdelijk in te voeren.
4. Opdrachtgever kan bij het niet naleven van de voorwaarden zoals opgenomen in de DVO en haar bijlagen betalingen opschorten totdat aan deze voorwaarde is voldaan.
5. Het is opdrachtnemer verboden zijn (vorderings-)rechten op grond van de DVO en haar bijlagen jegens opdrachtgever over te dragen aan een derde dan wel op welke wijze dan ook te bezwaren of als zekerheid te laten dienen. Aan deze bepaling kennen partijen uitdrukkelijk goederrechtelijke werking toe als bedoeld in artikel 3:82 e.v. BW.
6. Indien voor de dienstverlening, zoals vermeld in bijlage 1, door opdrachtnemer subsidie dan wel andersoortige financiering wordt ontvangen, dan wordt dezelfde dienstverlening niet vergoed op grond van de DVO en haar bijlagen.
7. Onder onderlevering wordt verstaan het materieel minder diensten verlenen ten opzichte van de toekenning, waarbij sprake kan zijn van een afwijking in duur, intensiteit en/of complexiteit. Indien sprake is van onderlevering, zijn artikel 17 leden 3 en 4 van toepassing.
8. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de dienstverlening door opdrachtnemer aan de burger, brengt opdrachtnemer bij opdrachtgever slechts in rekening het overeengekomen bedrag voor de daadwerkelijk geleverde dienstverlening. Opdrachtgever is niet gehouden aan opdrachtnemer enig bedrag te betalen voor voorgenomen, maar niet daadwerkelijk uitgevoerde dienstverlening aan de burger. Dit geldt ook in geval van overmacht aan de zijde van opdrachtnemer.

## HOOFDSTUK 7 OVERIGE BEPALINGEN

### Artikel 19 Meer Partijen als opdrachtnemer

1. Meerdere opdrachtnemers kunnen als samenwerkingsverband en/of als hoofd- en onderaannemer een verzoek tot deelname aan de DVO en haar bijlagen indienen. Alleen met de hoofdaannemer gaat opdrachtgever de DVO aan. De aan de dienstverlening door de hoofdaannemer gestelde voorwaarden op grond van de DVO en haar bijlagen zijn onverkort van toepassing op de onderaannemer(s).
2. Op geen van de deelnemers aan een samenwerkingsverband noch op de hoofd- en/of de onderaannemer(s) is een van de uitsluitingsgronden zoals opgenomen in bijlage 5 van toepassing.
3. Indien de opdrachtnemer voor de dienstverlening, zoals beschreven in bijlagen 1, zelfstandigen zonder personeel (hierna: zzp'ers) inzet, is laatstgenoemde onderaannemer van opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever in dat geval aan te kunnen tonen dat:
  - a. de burger in geen geval kan worden aangemerkt als werkgever; en
  - b. hij samen met de zzp'er beschikt over een geldige overeenkomst van opdracht.
4. Opdrachtnemer meldt de uitvoering van de dienstverlening door onderaannemers, zoals omschreven in bijlage 1, bij opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer, als hoofdaannemer ingevolge het eerste lid, is verantwoordelijk voor de door de onderaannemer geboden dienstverlening, evenals de kwaliteit en de doelmatigheid daarvan.

### Artikel 20 Evaluatie en wijzigingen

1. Opdrachtgever organiseert minimaal één keer per jaar, en verder zo vaak als opdrachtgever noodzakelijk acht, een overleg met de opdrachtnemers om de uitvoering van de bepalingen van de DVO te evalueren en desgewenst aan te passen.
2. Partijen kunnen gedurende de looptijd van de DVO voorstellen doen tot het wijzigen van de daarin vermelde bepalingen. Opdrachtgever behoudt zich als enige het recht voor over deze voorstellen te besluiten.
3. Wijzigingen van wet- en regelgeving, dan wel een beleidsplan, dan wel wijzigingen aangaande het budget van opdrachtgever gedurende de looptijd van de DVO kunnen leiden tot het wijzigen van de DVO. Partijen kunnen, overeenkomstig het tweede lid, voorstellen doen tot het wijzigen van de bepalingen in de DVO. Opdrachtgever behoudt zich als enige het recht voor over deze voorstellen en wijzigingen te besluiten.

### Artikel 21 Gedeeltelijke nietigheid

Gedeeltelijke nietigheid van de DVO en haar bijlagen laat de geldigheid van het overige deel onverlet. In geval van gehele dan wel gedeeltelijke nietigheid verplichten partijen zich een nadere regeling met elkaar te treffen die wel geldig is en doel en strekking van het nietige deel het dichtst benadert.

### Artikel 22 Stages en Social Return

1. Opdrachtnemer is bereid mee te werken aan stageplaatsen voor leerlingen in het kader van een opleiding die ligt op het terrein waar de dienstverlening wordt uitgevoerd.
2. Opdrachtnemer, niet zijnde een zelfstandige zonder personeel, is verplicht mee te werken aan het beleid van opdrachtgever betreffende het reserveren van arbeidsplaatsen en/of leerbanen voor de doelgroep van Social Return overeenkomstig bijlage 6.

### **Artikel 23 Algemene voorwaarden**

1. Op de DVO en haar bijlagen zijn de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht voor de inkoop van goederen en/of diensten vanaf € 25.000 van toepassing, alsmede de deze algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht opvolgende dan wel vervangende algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht.
2. In afwijking van artikel 9 lid 1 van de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht geldt dat opdrachtnemer in verband met de door haar geleverde goederen en/of diensten aansprakelijk is voor alle directe en indirecte schade tot een bedrag van ten hoogste € 2.500.000, - per gebeurtenis en gemaximeerd tot tweemaal per kalenderjaar. Deze aansprakelijkheid strekt zich mede uit jegens natuurlijke- en rechtspersonen werkzaam voor of bij opdrachtgever alsmede derden waarmee opdrachtgever verplichtingen is aangegaan.
3. In afwijking van artikel 5 lid 4 van de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Maastricht geldt een onmiddellijke opeisbare boete van maximaal € 25.000, - per geval.
4. Algemene verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van opdrachtnemer zijn niet van toepassing op de DVO en haar bijlagen.

### **Artikel 24 Wijziging van de DVO en/of omstandigheden**

1. Partijen zijn gehouden elkaar tijdig te informeren indien sprake is van zodanige ontwikkeling dat deze van wezenlijke invloed kunnen zijn op de uitvoering van de DVO en haar bijlagen.
2. Opdrachtnemer informeert en treedt in overleg met opdrachtgever indien sprake is van een voorgenomen verandering van de juridische structuur of de zeggenschapsverhouding bij opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer informeert tijdig opdrachtgever over ingrijpende interne reorganisaties met de daaraan verbonden personele consequentie, waarbij de continuering en de kwaliteit van de bestaande dienstverlening gegarandeerd zijn.
4. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over wijziging van omstandigheden, waarvan opdrachtnemer weet dan wel behoort te weten dat kennis hiervan voor opdrachtgever van belang is.
5. Wijzigingen van dan wel afwijkingen op deze DVO zijn alleen dan geldig en bindend tussen partijen indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen zijn vastgelegd en rechtsgeldig zijn ondertekend. Deze zullen vastgelegd worden in een addendum bij de DVO.

### **Artikel 25 Onvoorziene omstandigheden**

1. Ingeval van omstandigheden waarin de DVO en haar bijlagen niet voorzien, treden de partijen met elkaar in overleg en treffen naar redelijkheid en billijkheid een voorziening, die doel en strekking van de DVO het dichtst benadert.
2. Als het overleg als bedoeld in het vorige lid niet tot overeenstemming leidt, beslist opdrachtgever.

### **Artikel 26 Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op de DVO is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen (daaronder begrepen geschillen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze overeenkomst tussen partijen mochten ontstaan, worden zoveel als mogelijk in onderling overleg opgelost. Partijen kunnen gebruikmaken van mediation, indien beide partijen daarmee instemmen, waarbij de kosten daarvan in gelijke delen worden gedragen. Mocht de mediation geen oplossing tussen partijen teweeg brengen, dan zullen geschillen aanhangig gemaakt worden bij de bevoegde rechter in het arrondissement Limburg.





**Aldus overeengekomen:**

**Opdrachtgever**

Gemeente Maastricht	
<b>Naam</b>	Mevr. M. Arents, namens de deelnemende gemeenten;
<b>Functie</b>	Manager Sociaal – Beleid & Ontwikkeling van de gemeente Maastricht;
<b>Datum</b>	
<b>Handtekening</b>	

**Opdrachtnemer**

Ondergetekende verklaart zich als gerechtigd vertegenwoordiger van opdrachtnemer akkoord met de inhoud van de DVO door een handtekening te plaatsen achter het betreffende document op het Handtekeningenblad, dat samen met de DVO onderdeel uitmaakt van de contractering in Negometrix onder tendernummer ...