

Algemeen	
Onderwerp	Inkoop 24/7 bereikbaarheid & beschikbaarheid en crisisregiefunctie
Verspreiden	Nee
Contactpersoon	Sander Egas
Eenheid	Sturing
E-mail	s.egas@regiogv.nl
Kenmerk	19.0000869
Datum	28 januari 2019

Voorstel

Nummer	Omschrijving
Voorstel 1.	Vaststellen van de overeenkomst met Kwintes inzake de inkoop van 24/7 bereikbaarheid & beschikbaarheid en crisisregiefunctie.
Voorstel 2.	Mandaat verlenen aan de manager inkoop en contractbeheer Gooi en Vechtstreek om de toelating van de contractpartij uit te voeren.
Voorstel 3.	Mandaat en, voor zover het betreft de bevoegdheid van de burgemeester, tevens volmacht te verlenen aan de manager Inkoop en contractbeheer Regio Gooi en Vechtstreek om het contractbeheer uit te voeren, waartoe worden gerekend ingebrekestelling, ontbinding, vorderen van nakoming, opzegging van een overeenkomst en alle andere besluiten, die hiermee verband (kunnen) houden, met uitzondering tot het voeren van een rechtsgeding.

Behandeling

Datum	Overleg	Doel	Conclusie
31-01-19	Directie-overleg	Adviseren	Positief advies
21-02-19	Portefeuillehoudersoverleg	Vaststellen	Volgt
maart	Besluitvorming lokaal	Vaststellen	Volgt

Toelichting

Beknopte toelichting

Naar aanleiding van een positieve evaluatie van de pilot 24/7 bereikbaarheid & beschikbaarheid hebben gemeenten besloten tot gecombineerde inkoop van deze functie met de crisisregiefunctie. Op basis hiervan is een voorgenomen gunning hiervan aan Kwintes, dat de pilot heeft uitgevoerd, gepubliceerd op de aanbestedingskalender. Hierop zijn geen reacties ontvangen.

Bijgaand vindt u de overeenkomst met Kwintes aangaande deze functies, welke na behandeling in het PFHO Sociaal Domein zal worden voorgelegd aan de colleges.

Bijlage(n)

Nummer	Omschrijving
Bijlage 1.	Voorstel inkoop 24/7 bereikbaarheid & beschikbaarheid en crisisregiefunctie
Bijlage 2.	Overeenkomst 24/7 bereikbaarheid & beschikbaarheid en crisisregiefunctie

Algemeen	
Onderwerp	Inkoop 24/7 bereikbaarheid & beschikbaarheid en crisisregiefunctie
Verspreiden	Nee
Contactpersoon	Sander Egas
Eenheid	Sturing
E-mail	s.egas@regiogv.nl
Kenmerk	19.0000870
Datum	28 januari 2019

Voorstel

1. Vaststellen van de overeenkomst met Kwintes inzake de inkoop van 24/7 bereikbaarheid & beschikbaarheid en crisisregiefunctie.
2. Mandaat verlenen aan de manager inkoop en contractbeheer Gooi en Vechtstreek om de toelating van de contractpartij uit te voeren.
3. Mandaat en, voor zover het betreft de bevoegdheid van de burgemeester, tevens volmacht te verlenen aan de manager Inkoop en contractbeheer Regio Gooi en Vechtstreek om het contractbeheer uit te voeren, waartoe worden gerekend ingebrekestelling, ontbinding, vorderen van nakoming, opzegging van een overeenkomst en alle andere besluiten, die hiermee verband (kunnen) houden, met uitzondering tot het voeren van een rechtsgeding.

Kernboodschap

Met het afsluiten van deze overeenkomst wordt voor een periode van 3 jaar geborgd dat zelfstandig wonende kwetsbare burgers (ouder dan 18 jaar) buiten kantoortijden ongeplande ondersteuning kunnen ontvangen. In combinatie hiermee wordt de crisisregiefunctie voor de komende 3 jaar ingekocht op een wijze dat continuïteit is geborgd en voldaan wordt aan de arbeidstijdenwet.

Aanleiding

Er is een pilot uitgevoerd met het bieden van beschikbaarheid en bereikbaarheid buiten kantoortijden, zodat kwetsbare burgers eerder en langer thuis kunnen wonen. Vanuit de pilot werd ondersteuning geboden bij ongeplande zorgvragen van kwetsbare burgers (ouder dan 18 jaar), waarbij ook naasten van deze cliënten de dienst konden inzetten. Op basis van de positieve evaluatie van de pilot is besloten deze dienst structureel in te kopen. Tevens is besloten deze inkoop te combineren met de inkoop van de crisisregiefunctie binnen de regio, waardoor deze functie beter geborgd is en een overzichtelijker zorglandschap ontstaat buiten kantoortijden.

De uitgevoerde pilot met 24-7 beschikbaarheid en bereikbaarheid is een gevolg van het beleidsplan bescherming & opvang 2017-2020. Deze functie vormt een belangrijk onderdeel van de gewenste ondersteuning om de doelstelling te kunnen realiseren dat burgers zoveel mogelijk zelfstandig kunnen wonen en functioneren. De uitgevoerde pilot was aanleiding voor besluitvorming over het structureel realiseren van deze functie binnen de regio.

Reeds jarenlang wordt de crisisregiefunctie binnen onze regio ingekocht bij Harro Koeleman als zzp-er. Deze is bereikbaar voor alle betrokkenen rondom cliënten die overlast geven op straat, opvallend en/of zorgelijk in beeld komen en hulp nodig hebben en lost als crisisregisseur problemen op door te zorgen voor de juiste opvolgen van de problematiek en overdracht naar de juiste instantie. Het beleggen van deze functie bij een zzp-er is in strijd met de arbeidstijdenwet en geeft een risico op continuïteit. Eerder is al onderzocht of deze functie anders belegd kon worden. Dit bleek destijds niet haalbaar.

Vanuit Kwintes, dat de pilot 24-7 heeft uitgevoerd, en Harro Koeleman (tevens werkzaam bij Kwintes) is nu voorgesteld de crisisregiefunctie bij het team onder te brengen dat zorg draagt voor de beschikbaarheid en bereikbaarheid buiten kantoortijden.

Kwintes ontvangt een vast bedrag om de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel buiten kantoortijden alsook de beschikbaarheid van een beveiliging te dekken (product 1). De kosten van daadwerkelijke oproepen en uitrukken worden vergoed op basis van ureninzet.

De inzet ten behoeve van de crisisregiefunctie (product 2) en inzet op locaties voor Scheiden Wonen en Zorg (product 3) worden gefactureerd aan de regio. De kosten voor inzet bij zelfstandig wonende cliënten (product 4) komen voor rekening van de betreffende gemeente.

Doel

Beoogd wordt:

- Voor de gehele regio de voorwaarden te creëren om kwetsbare burgers zo lang en zo snel mogelijk zelfstandig te kunnen laten wonen
- De crisisregiefunctie duurzaam te contracteren, op een wijze waarbij wordt voldaan aan de arbeidstijdenwet en continuïteit is geborgd

Argumenten

1.1. De functie van bereikbaarheid en beschikbaarheid buiten kantoortijden voor ongeplande zorgvragen is een essentieel onderdeel in het zorglandschap om de ambities uit het beleidsplan bescherming en opvang (zo zelfstandig mogelijk wonen en functioneren van kwetsbare inwoners) te kunnen realiseren.

Indien deze functie niet zou worden ingekocht zullen kwetsbare inwoners minder (snel) in staat worden gesteld zelfstandig te wonen.

1.2. De huidige nadelen inzake de crisisregiefunctie, het risico voor de continuïteit en het handelen niet conform de arbeidstijdenwet, worden weggenomen.

Als deze functie niet wordt gecombineerd met de 24-7 functie blijven deze nadelen en risico's onverkort bestaan.

1.3. Er zijn door de combinatie van beide functies minder partijen actief buiten kantoortijden.

Dit leidt tot meer overzicht, minder overdracht en afstemming en meer efficiency.

Kanttekeningen

1.1. Risico op discontinuïteit van de dienstverlening

Het risico van discontinuïteit op de dienstverlening is ondervangen door de voorgenomen gunning aan Kwintes. Om die reden wordt een contractperiode van 3 jaar voorgesteld met tweemaal een optie tot verlenging met een periode van 1 jaar.

Financiën

De bereikbaarheid en beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel en beveiliging wordt ingekocht voor €55.000 per jaar, ten laste van de regionale begroting Bescherming & Opvang. De kosten voor de daadwerkelijke oproepen en uitrukken inzake de crisisregiefunctie en locaties voor scheiden wonen en zorg komen worden gedeclareerd á €76,80 per uur en komen eveneens ten laste van de regionale begroting Bescherming & Opvang. De kosten hiervoor worden ingeschat op ongeveer €15.000 per jaar.

De kosten van oproepen en uitrukken van zelfstandig wonende cliënten komen ten laste van de betreffende gemeente(n), zoals dat geldt voor alle ambulante inzet ten behoeve van deze cliëntengroep. Ook deze kosten worden gedeclareerd op basis van een uurtarief van €76,80. In de praktijk blijkt dat een deel van de cliënten nooit een oproep doet. Verwacht wordt dat in totaal binnen de regio hiervoor ongeveer €15.000 per jaar zal worden gedeclareerd.

Uitvoering

Het contract heeft een looptijd van 3 jaar, tot 1 april 2022 met een optie tot verlenging met nog eens 3 jaar. Met de uitvoeringsdiensten is afgestemd tijdens de pilot alsook ten behoeve van de implementatie. Zelfstandig wonende cliënten die gebruik willen maken van dit aanbod dienen hiervoor een beschikking te hebben met het reeds bestaande product Begeleiding Individueel Specialistisch 24/7 en een toewijzing aan het nieuwe product BIS 24/7 ongepland dat vanaf 1 april 2019 kan worden ingezet bij aanbieder Kwintes. Tevens worden afspraken gemaakt over het afgeven van beschikkingen en toewijzingen voor bestaande deelnemers aan de pilot.

Overeenkomst 24/7 Bereikbaarheid & beschikbaarheid en crisisregiefunctie

April 2019 – april 2022



gn gooisemeren



De ondergetekenden:

Gemeente Blaricum statutair gevestigd te Blaricum, kantoor houdende aan de Kerklaan 16 (1261 JB) te Blaricum, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32168837, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. van der Spek-Stikkelorum, contractmanager sociaal domein Regio Gooi en Vechtstreek, daartoe ingevolge artikel 171 tweede lid van de Gemeentewet aangewezen door de burgemeester en handelend op basis van afgegeven volmacht verlening d.d. 29 juni 2016.

Gemeente Eemnes statutair gevestigd te Eemnes, kantoor houdende aan de Zuidersingel 1 (3755 AZ) te Eemnes, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32170038 ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. van der Spek-Stikkelorum, contractmanager sociaal domein Regio Gooi en Vechtstreek, daartoe ingevolge artikel 171 tweede lid van de Gemeentewet aangewezen door de burgemeester en handelend op basis van afgegeven volmacht verlening d.d. 29 juni 2016.

Gemeente Gooise Meren statutair gevestigd te Bussum, kantoor houdende aan de Brinklaan 35 (1404 EP) te Bussum, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64935345, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. van der Spek-Stikkelorum, contractmanager sociaal domein Regio Gooi en Vechtstreek, daartoe ingevolge artikel 171 tweede lid van de Gemeentewet aangewezen door de burgemeester en handelend op basis van afgegeven volmacht verlening d.d. 05 juli 2016.

Gemeente Hilversum statutair gevestigd te Hilversum, kantoor houdende aan het Dudokpark 1 (1217 JE) te Hilversum, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32170443, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. van der Spek-Stikkelorum, contractmanager sociaal domein Regio Gooi en Vechtstreek, daartoe ingevolge artikel 171 tweede lid van de Gemeentewet aangewezen door de burgemeester en handelend op basis van afgegeven volmacht verlening d.d. 05 juli 2016.

Gemeente Huizen statutair gevestigd te Huizen, kantoor houdende aan de Graaf Wichman10 (1276 KB) te Huizen, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32166112, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. van der Spek-Stikkelorum, contractmanager sociaal domein Regio Gooi en Vechtstreek, daartoe ingevolge artikel 171 tweede lid van de Gemeentewet aangewezen door de burgemeester en handelend op basis van afgegeven volmacht verlening d.d. 30 juni 2016.

Gemeente Laren statutair gevestigd te Laren, kantoor houdende aan de Eemnesserweg 19 (1251 NA) te Laren, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32169164, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. van der Spek-Stikkelorum, contractmanager sociaal domein Regio Gooi en Vechtstreek, daartoe ingevolge artikel 171 tweede lid van de Gemeentewet aangewezen door de burgemeester en handelend op basis van afgegeven volmacht verlening d.d. 29 juni 2016.

Gemeente Weesp statutair gevestigd te Weesp, kantoor houdende aan de Nieuwstraat 70a (1381 BD) te Weesp, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32165235, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. van der Spek-Stikkelorum, contractmanager sociaal domein Regio Gooi en Vechtstreek, daartoe ingevolge artikel 171 tweede lid van de Gemeentewet aangewezen door de burgemeester en handelend op basis van afgegeven volmacht verlening d.d. 05 juli 2016.

Gemeente Wijdemeren statutair gevestigd te Loosdrecht, kantoor houdende aan de Rading 1 (1231 KB) te Loosdrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 32165063, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M. van der Spek-Stikkelorum, contractmanager sociaal domein Regio Gooi en Vechtstreek, daartoe ingevolge artikel 171 tweede lid van de Gemeentewet aangewezen door de burgemeester en handelend op basis van afgegeven volmacht verlening d.d. 28 juni 2016.

hierna tezamen en afzonderlijk te noemen: "Opdrachtgever"

en

Stichting Kwintes statutair gevestigd te Zeist aan de Laan van Vollenhove 3213 (3706 AR), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 30211012 rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. J.W. van Zuthem

hierna te noemen "Opdrachtnemer"

Overwegende dat:

- aangenomen mag worden dat op basis van de huidige dienstverlening de Opdrachtnemer bekend is en voldoet aan de eisen zoals verwoord in bijlage I van deze Overeenkomst;
- de Opdrachtnemer op grond van de bovengenoemde aanneming na ondertekening van deze Overeenkomst is toegelaten als gecontracteerde partij;
- partijen volledige overeenstemming hebben bereikt en thans hun afspraken in dat kader schriftelijk wensen vast te leggen, waartoe zij hierbij overgaan.

Verklaren het volgende te zijn overeengekomen:

1. Definities

In deze overeenkomst hebben de onderstaande begrippen de hierna vermelde betekenis:

Bijlagen:	Aanhangsels bij deze Overeenkomst die deel uitmaken van deze overeenkomst.
Diensten/prestaties:	Diensten die door Opdrachtnemer worden aangeboden en/of door Opdrachtgever worden gevraagd in het kader van deze Overeenkomst.
Overeenkomst:	De onderhavige overeenkomst, alle bijbehorende bijlagen, documenten waarnaar verwezen wordt en mogelijke addenda.
Programma van Eisen:	Beschrijving van de inhoudelijk afspraken over te leveren hulpverlening, alsmede van de kwaliteitseisen voortvloeiend uit de wettelijke kaders.
Regio G&V:	De regio Gooi en Vechtstreek bestaande uit de gemeenten Blaricum, Bussum, Eemnes, Hilversum, Huizen, Laren, Muiden en Naarden.

2. Reikwijdte van de Overeenkomst

Deze Overeenkomst is van toepassing op het leveren van diensten zoals staat omschreven in paragraaf 8 van deze Overeenkomst.

3. Algemene Inkoopvoorwaarden en documenten

1. Op deze Overeenkomst zijn de **geldende** Algemene inkoopvoorwaarden van de inkoop-samenwerking Gooi en Vechtstreek van toepassing. Deze inkoopvoorwaarden zijn tevens als bijlage IV bij deze overeenkomst opgenomen.
2. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtnemer wordt hierbij uitdrukkelijk uitgesloten.
3. Bij eventuele strijdigheid tussen de Algemene inkoopvoorwaarden van de inkoop-samenwerking Gooi en Vechtstreek, en deze Overeenkomst zullen de bepalingen van deze Overeenkomst prevaleren.
4. De in dit lid genoemde documenten maken een integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn geldt de navolgende rangorde, waarbij het eerder genoemde document prevaleert boven het later genoemde:
 - 4.1. Deze Overeenkomst
 - 4.2. Bijlage I: Programma van Eisen
 - 4.3. Bijlage IV: Algemene inkoopvoorwaarden van de inkoop-samenwerking Gooi en

4. Verplichtingen Opdrachtnemer

1. Binnen de kaders van het Programma van Eisen neemt Opdrachtnemer ten opzichte van de Eindgebruiker bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hem of haar geldende professionele standaard.
2. Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van de werkzaamheden rekening met de redelijke wensen van Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer staat ervoor in dat hij bij het uitvoeren van de werkzaamheden zich te allen tijde zal houden aan de wettelijke verplichtingen die op haar van toepassing (zullen) zijn.
4. Opdrachtnemer garandeert dat hij voldoet aan alle (kwaliteits)eisen die voor zijn zorgfunctie voortvloeien uit onder meer de volgende wet:
☒ Boek 7, titel 7, afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek (WGBO).

5. Verplichtingen Opdrachtgever

1. Opdrachtgever zal voor zover zulks redelijkerwijs noodzakelijk is zijn medewerking verlenen aan de uitvoering van de werkzaamheden door Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal tijdig noodzakelijke gegevens aan Opdrachtnemer verstrekken en zal de noodzakelijke maatregelen treffen zodat Opdrachtnemer de werkzaamheden naar behoren kan verrichten.

6. Opdrachtverstrekking aan Opdrachtnemer

1. Opdrachtgever heeft een digitaal platform (het Digitaal LeefPlein) ontwikkeld ter ondersteuning van de opdrachtverstrekking, het werken met het plan, de declaratieverwerking, de interactie tussen de betrokken partijen en het verschaffen van inzicht voor de Eindgebruiker. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten op bestaande infrastructures. Voor het uitwisselen van gegevens wordt aangesloten bij landelijk afgesproken standaarden, zoals beschreven in de door KING ontwikkelde softwarecatalogus.

Van Opdrachtnemer wordt aansluiting op het platform verwacht. De aansluiting kan plaatsvinden via gegevensuitwisseling met bestaande functionaliteiten van Opdrachtnemer. Bij het ontbreken van een eigen infrastructuur kan Opdrachtnemer zich aansluiten via een portal waar Opdrachtnemer via een eigen inlogmogelijkheid, toegang tot heeft.

In bijlage III is een volledige beschrijving van de werkwijze opgenomen. Deze werkwijze is alleen van toepassing op de oproepen en uitrukken ten behoeve van ongeplande zorgvragen voor ambulante cliënten.

7. Onderaanneming

1. Opdrachtnemer is verplicht om aan de door hem ingezette medewerkers van onderaannemers en/of overige derden dezelfde voorwaarden op te leggen als die voor hem in relatie tot Opdrachtgever van toepassing zijn.
2. Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek per ommegaande de gegevens aan te leveren van de in lid 1 bedoelde onderaannemers/en of derden aan Opdrachtgever.
3. Indien sprake is van onderaanneming of uitbesteding wordt de prestatie alleen in rekening gebracht door de Opdrachtnemer.
4. De aanbieder die de dienstverlening in onderaanneming uitvoert of aan wie de dienstverlening is uitbesteed, mag noch een afzonderlijke prestatie noch een deel van de prestatie in rekening brengen bij de Opdrachtgever.

8. Beschrijving van de opdracht

1. Opdrachtnemer wordt gevraagd de dienstverlening zoals beschreven in de in tabel 1 opgenomen diensten te leveren.

2. Uitgangspunt hierbij is dat per dienst 1 medewerker beschikbaar is voor het uitvoeren van de betreffende werkzaamheden. Opdrachtnemer bewaakt in hoeverre de dienstverlening met deze inzet gerealiseerd kan blijven worden en informeert Opdrachtgever wanneer extra inzet wenselijk lijkt. In onderling overleg bepalen partijen welke maatregelen in dat geval zullen worden getroffen om ofwel binnen de kaders van dit contract hiermee om te gaan ofwel een contractwijziging door te voeren.
3. Inhoudelijk betreft de dienstverlening enerzijds het vervullen van de crisisregiefunctie (zowel binnen als buiten kantoor tijden) en anderzijds het bieden van bereikbaarheid en beschikbaarheid ten behoeve van ongeplande begeleidingsvragen (alleen buiten kantoor tijden).

Tabel 1: overzicht diensten

Diensten
1. Crisisregiefunctie
2. Bereikbaarheid en beschikbaarheid buiten kantoor tijden tbv ongeplande begeleidingsvragen

De crisisregiefunctie

4. Opdrachtnemer verplicht zich voor de duur van de overeenkomst de navolgende werkzaamheden te verrichten: het vervullen van de functie van crisisregisseur. Opdrachtnemer is inzetbaar voor spoedeisende psychosociale situaties of crisissen. Opdrachtnemer is bereikbaar voor alle betrokkenen rondom cliënten die overlast geven op straat, opvallend en/of zorgelijk in beeld komen en hulp nodig hebben. Opdrachtnemer is bereikbaar voor o.a. politie, hulpverleningsinstellingen, woningcorporaties, gemeenten en burgers. Opdrachtnemer lost als crisisregisseur problemen op door te zorgen voor de juiste opvolging van de problematiek en overdracht naar de juiste instantie. Opdrachtnemer betreft daarbij, indien mogelijk, het netwerk van de cliënt.
5. Opdrachtnemer wordt in hoge mate vrij gelaten om de opdracht naar eigen inzicht (op basis van opgedane kennis en ervaring) in te vullen.
6. Opdrachtnemer accepteert de opdracht en aanvaardt daarmee de volle verantwoordelijkheid voor het op juiste wijze uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden. Opdrachtnemer zal de opdracht naar beste eer en geweten vervullen.
7. Opdrachtnemer deelt zijn opdracht zelfstandig in. Wel vindt, voor zover dat voor de uitvoering van de opdracht nodig is, afstemming met Opdrachtgever plaats in geval van samenwerking met anderen, zodat deze optimaal zal verlopen.
8. Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer alle bevoegdheid en informatie benodigd voor een goede uitvoering van de opdracht.
9. Opdrachtnemer neemt bij het aangaan van de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en verplicht zich derhalve de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uit te voeren. Opdrachtnemer is bij het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden geheel zelfstandig. Opdrachtnemer verricht de overeengekomen werkzaamheden naar eigen inzicht en zonder toezicht of leiding van de Opdrachtgever.
10. Opdrachtgever kan aanwijzingen en instructies geven omtrent het beoogde doel van de opdracht, voor zover dit niet de wijze van uitvoeren van de opdracht raakt.

Bereikbaarheid en beschikbaarheid t.b.v. ongeplande begeleidingsvragen (buiten kantoor tijden)

11. Opdrachtnemer levert een bereikbaarheids- en beschikbaarheidsfunctie voor ongeplande zorg buiten kantoor tijden (17:00 – 8:30 uur, weekends en feestdagen) is beschikbaar voor:
 - Ambulante cliënten (18+) met een beschikking voor ambulante begeleiding specialistisch 24/7 en een toewijzing voor het product ongeplande ambulante begeleiding buiten kantoor tijden (te declareren binnen Digitaal LeefPlein) op de productcode 02A21 voor BIS 24/7 ongepland)
 - Cliënten die het product scheiden wonen en zorg van Kwintes ontvangen (conform het toelatingsdocument beschermd wonen) en in dat kader buiten kantoor tijden gebruik kunnen maken van deze functie zonder aanvullende beschikking (te declareren door middel van facturatie).
12. Bij het bieden van bovenstaande dienst gelden de volgende voorwaarden:

- Alle oproepen worden gerapporteerd in het elektronisch cliëntendossier.
- Het uitrukken naar de cliënt gebeurt indien nodig en daarbij is principe van een maximale aanrijtijd van 30 minuten.
- Over de intake van de cliënten voor deze functie worden afspraken gemaakt met de zorgaanbieders die de zorg binnen kantoortijden verzorgen.
- Over alle oproepen wordt de eerstvolgende werkdag terugkoppeling gegeven aan de reguliere zorgaanbieder / begeleider van de betreffende cliënt.

Voorwaarden voor beide diensten

13. Opdrachtnemer borgt de beschikbaarheid van een beveiliging, om indien ingeschat wordt dat er sprake is van een serieus veiligheidsrisico mee te gaan met het uitrukken.

9. Prijzen en bekostiging

1. Van toepassing zijn de volgende tarieven welke tevens zijn opgenomen in bijlage II van deze overeenkomst. Prijzen worden uitgedrukt in euro's en zijn exclusief omzetbelasting (BTW). Product 1 betreft een vergoeding voor de bereikbaarheid en beschikbaarheid, waar tevens de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de beveiliging deel van uitmaakt. Dit product wordt vergoed op basis van een vast bedrag per jaar. Product 2, 3 en 4 worden afgerekend op basis van werkelijke ureninzet. De reistijd, geleverde inzet voor de intake en overdracht inzake individuele cliënten mogen eveneens worden gedeclareerd. De geleverde inzet wordt afgerond op hele en halve uren, waarbij per oproep of uitruk minimaal een half uur wordt gedeclareerd.

Tabel 2: Overzicht producten en tarieven

Producten	Eenheid / Tarief in EURO	Geschatte omvang opdracht euro's (jaar)
1. Bereikbaarheid en beschikbaarheid (binnen en buiten kantoortijden voor de crisisregiefunctie en buiten kantoortijden voor ongeplande begeleidingsvragen)	€55.000 per jaar	€55.000
2. Oproepen en uitrukken crisisregiefunctie	€76,80 per uur	€11.000
3. Oproepen en uitrukken ongeplande zorgvragen ten behoeve van Scheiden Wonen en Zorg	€76,80 per uur	€4.000
4. Oproepen en uitrukken ongeplande zorgvragen ten behoeve van ambulante cliënten	€76,80 per uur	€15.000

2. Indien wenselijk om veiligheidsredenen wordt bij het uitrukken een beveiliging ingezet. De kosten van het uitrukken van deze beveiliging worden op basis van werkelijke kosten gedeclareerd bij de opdrachtgever. Hierbij geldt dat er een minimale inzet van 4 uur per uitruk zal worden gefactureerd. Ook kosten voor de inzet van acute maatregelen in het kader van de crisisregiefunctie kunnen op basis van werkelijke kosten worden gedeclareerd. Het gaat hier om kosten zoals voor taxivervoer of een hotelovernachting. Voor al deze kosten geldt dat deze inclusief BTW in rekening kunnen worden gebracht bij Opdrachtgever.
3. Indien van toepassing vindt indexatie van de vastgestelde tarieven eenmaal per jaar plaats, voor het eerst op 1 januari 2020. De Opdrachtgever baseert de indexatie op het indexcijfer voor caolonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur van het CBS¹. De Opdrachtgever berekent het indexcijfer jaarlijks door het indexcijfer in de maand september te vergelijken met het indexcijfer van het voorafgaande jaar. In tabel 10 (tien) is de berekeningswijze opgenomen van het indexcijfer.

Tabel 3: berekeningswijze indexcijfer

Berekeningsformule indexcijfer

Indexcijfer jaar +1 = (Index september jaar – index september jaar -1) / index september jaar -1 x 100%.

¹ <http://tinyurl.com/krvbyss>

4. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de prijsaanpassing te maximaliseren op 2,0%, indien de stijging van het indexcijfer meer dan 2,0% bedraagt ten opzichte van het voorgaande jaar.

10. Facturatie

Het facturatieproces is als volgt:

1. Declaratie van de inzet op product 4 geschiedt via het Digitaal Leefplein.
2. Opdrachtnemer zal het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag voor producten 1 tot en met 3 achteraf door middel van facturatie in rekening brengen.
3. Elk kwartaal dient de Opdrachtnemer een factuur in. Dit dient te geschieden binnen 30 kalenderdagen na afronding van het kwartaaldienstverlening. De factuur kan digitaal worden verzonden naar facturen@regiogv.nl of naar het postadres: Regio Gooi en Vechtstreek, RVE Inkoop & Contractbeheer, Postbus 251, 1400 AG Bussum.
4. De factuur is uitgesplitst per product, gespecificeerd naar levering volgens de overeengekomen prijzen welke zijn opgenomen in tabel 2 van dit document. Additioneel worden de bijkomende kosten op basis van artikel 9.2 opgenomen, voorzien van kopie facturen waaruit de werkelijk gemaakte kosten blijken.
5. Er geldt een betalingstermijn van 30 dagen netto, na ontvangst van een administratief correcte factuur. Indien Opdrachtgever geen goedkeuring aan de factuur kan verlenen, zal zij terstond contact opnemen met Opdrachtnemer. Opdrachtgever spant zich in om de betaling binnen 14 dagen te verrichten.
6. Opdrachtnemer zal de door haar voor vergoeding in aanmerking komende kosten specificeren en zo nodig staven aan de hand van bewijsstukken.
7. Contractuele afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot het facturatieproces prevaleren boven handreikingen, richtlijnen en overige adviezen van externe verbonden organisaties.

11. Duur en beëindiging van de Overeenkomst

1. Deze Overeenkomst treedt in werking op **01 april 2019** voor de duur van **drie (3)** jaar. Opdrachtgever behoudt zicht het recht voor om aan het eind van elk contractjaar de overeenkomst eenzijdig aan te passen of te beëindigen. Uiterlijk **drie (3)** maanden voor het aflopen van een contractjaar stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer op de hoogte over het besluit van Opdrachtgever om de overeenkomst eenzijdig aan te passen of te beëindigen.
2. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid de Overeenkomst **twee (2)** keer met **een (1)** jaar te verlengen. Uiterlijk **zes (6)** maanden voor het aflopen van deze Overeenkomst stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer op de hoogte over het besluit van Opdrachtgever om de voortzetting van de overeenkomst eenzijdig te verlengen of eenzijdig te beëindigen.
3. Indien de mogelijkheid tot verlenging/voortzetting heeft plaatsgevonden zoals aangegeven in lid 9.2, eindigt de Overeenkomst van rechtswege **01 april 2024**.
4. Opdrachtgever is bevoegd deze Overeenkomst geheel dan wel gedeeltelijk tussentijds op te zeggen, indien Opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen en ondanks schriftelijk tot nakoming te zijn gemaand haar tekortkoming niet kan of wil herstellen.
5. De Overeenkomst kan voorts tussentijds door Opdrachtgever worden opgezegd indien zich een of meer van de navolgende omstandigheden voordoen:
 - a. aanvraag van faillissement, dan wel een gerechtelijk vonnis strekkende tot faillietverklaring;
 - b. aanvraag dan wel uitspraak van surseance van betaling;
 - c. een aanbieding van enig akkoord aan crediteuren;
 - d. enige maatregel van conservatoire of executorial aard op het geheel of, op een belangrijk
 - e. deel van de vermogensbestanddelen van Opdrachtnemer, tenzij, voor zover het betreft een daarop gelegd conservatoir beslag, dit beslag wordt vernietigd of opgeheven binnen 30 dagen na beslaglegging.Indien Opdrachtnemer Opdrachtgever niet informeert over één van bovenstaande omstandigheden dan wordt een direct opeisbare boete van €2.500,- opgelegd door Opdrachtgever.

6. Opdrachtgever is bevoegd deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang tussentijds op te zeggen indien op Opdrachtnemer een van de navolgende gevallen van toepassing is:
 - a. besluit tot ontbinding en/of liquidatie van het bedrijf;
 - b. staking of beëindiging van de bedrijfsuitvoering of het kennelijke voornemen daartoe;
 - c. indien door (vrijwillige) overdracht of andere overgang van aandelen, door overdracht
 - d. of overgang van stemrecht op aandelen, door het nemen van aandelen of op welke ander wijze dan ook (bijvoorbeeld zonder beperking, fusie, splitsing, activa/passiva transactie), de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Opdrachtnemer door een of meer anderen wordt verkregen.
7. Opdrachtnemer verplicht zich jegens Opdrachtgever om bij het einde van deze Overeenkomst (ongeacht de reden voor wijze van beëindigen) alle redelijkerwijs noodzakelijke medewerking te verlenen teneinde een eventueel nieuwe Opdrachtnemer in staat te stellen de werkzaamheden (of onderdelen daarvan) na het einde van deze Overeenkomst ongestoord voort te zetten.
8. Voor zover de overeenkomst wordt beëindigd op basis van het bepaalde in het zesde lid c, verplicht Opdrachtnemer zich er zo nodig toe het bepaalde in het zevende lid contractueel te bedingen bij de rechtspersoon aan wie het bedrijf of diens activiteiten zijn overgegaan of overgedragen.
9. Indien Opdrachtgever eenzijdig contractaanpassingen doorvoert is Opdrachtnemer gerechtigd de dienstverlening te beëindigen, met inachtnaam van een redelijke termijn.

12. Aansprakelijkheid

Indien deze Overeenkomst ten gevolge van een toerekenbare niet-nakoming van Opdrachtnemer wordt ontbonden of opgezegd, kan Opdrachtgever de voortzetting van de werkzaamheden door een derde laten uitvoeren en de daaraan verbonden (extra) kosten in rekening brengen bij Opdrachtnemer. Deze kosten worden vastgesteld en voorzien van een onderbouwing door Opdrachtgever. Opdrachtnemer is gehouden deze kosten binnen dertig (30) dagen na een daartoe ontvangen bericht, over te maken aan Opdrachtgever.

13. Communicatie

1. Partijen wijzen elk een contactpersoon aan die alle voorkomende aangelegenheden zullen afstemmen.
2. Opdrachtnemer heeft bij het aangaan van deze Overeenkomst een contactpersoon aangesteld, die tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst de leiding en coördinatie heeft van het door Opdrachtnemer ingezette personeel en eventuele derden. De activiteiten van de contactpersoon dienen bij zijn uitval te worden overgenomen door een tweede contactpersoon (vervanger). Contactpersoon en vervanger dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

14. Integriteit

1. Geen van de partijen is bevoegd personeelsleden van de andere partij te bewegen tot prestaties, toezeggingen en dergelijke tegen enige vorm van beloning of gift aan dat personeelslid.
2. Voor zover gebruik wordt gemaakt van onderaanneming zal het in het eerste lid bepaalde contractueel van overeenkomstige toepassing op de onderaannemer worden verklaard.

15. Accountantsverklaring

Na afloop van ieder kalenderjaar levert Opdrachtnemer vóór 1 april van het jaar volgend op het betreffende kalenderjaar een verantwoording aan, indien noodzakelijk voorzien van een goedkeurende verklaring van een registeraccountant. Deze verantwoording dient te voldoen aan de door de Regio Gooi & Vechtstreek voorgeschreven verantwoordingsvereisten, welke separaat worden meegestuurd met deze Overeenkomst. Indien Opdrachtnemer niet aan deze bepaling voldoet wordt een direct opeisbare en verrekenbare boete van €250,- per dag opgelegd voor iedere kalenderdag dat Opdrachtnemer de verantwoording te laat aanlevert.

16. Toezicht

Opdrachtgever kan consequenties en of/sancties opleggen aan Opdrachtnemer indien er sprake is van:

- een ernstige verwijtbare fout of voortdurende wanprestatie van Opdrachtnemer;
- een geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid van de geleverde dienstverlening (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen);
- het niet voldoen aan de gestelde voorwaarden in het programma van eisen.

Afhankelijk van de ernst en zwaarte van de geconstateerde feiten kan Opdrachtgever besluiten één of meer van de volgende maatregelen te nemen:

1. Het opleggen van een waarschuwing;
2. Het opleggen per gegronde klacht van een boete van €25,- die direct opeisbaar en verrekenbaar is;
3. Het opleggen van een boete van €100,- per dag die direct opeisbaar en verrekenbaar is, bij het niet voldoen aan de genoemde verplichtingen in controle- en verantwoordingsprotocol Regio Gooi en Vechtstreek 2019 in verband met de financiële verantwoording per dag na het verstrijken van de deadline;
4. Het doen van aangifte bij het Openbaar Ministerie;
5. Opzegging van de overeenkomst.

Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren van en schadeloos stellen voor vorderingen die derden tegen Opdrachtgever in verband met het tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen van de Opdrachtnemer op grond van de onderhavige overeenkomst hebben. Opdrachtnemer zal tevens de kosten van rechtsbijstand vergoeden die Opdrachtgever in deze als gevolg van het tekortschieten van de Opdrachtnemer moet maken, als deze kosten toerekenbaar zijn aan Opdrachtnemer.

17. Monitoring en verantwoording

In onderling overleg spreken partijen met elkaar af volgens welk format Opdrachtnemer per kwartaal schriftelijk rapporteert over de activiteiten in het kader van de Crisisregiefunctie. In onderling overleg spreken partijen met elkaar af volgens welk format Opdrachtnemer per kwartaal schriftelijk rapporteert over de activiteiten in het kader van de bereikbaarheid en beschikbaarheid. In elk geval wordt over elk kwartaal over beide diensten gerapporteerd:

- het aantal oproepen
- het aantal uitrukken
- gemaakte kosten voor beveiliging en acute maatregelen crisisregiefunctie inclusief motivatie

Alle oproepen in het kader van de dienst bereikbaarheid en beschikbaarheid buiten kantoor tijden t.b.v. ongeplande begeleidingsvragen worden gerapporteerd in het elektronisch cliëntendossier.

18. Wijziging wet- of regelgeving en overig

In geval van veranderingen in wet- en regelgeving en/of de ontwikkeling en uitvoering van overheidsbeleid (op nationaal, supranationaal en internationaal niveau) die de ongewijzigde uitvoering van deze Overeenkomst voor tenminste één partij onredelijk bezwarend maken, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. In dat geval streven zij gezamenlijk en in redelijkheid naar een oplossing, waarbij het beschikbare macrobudget een leidende factor is.

19. Onverbindendheid van de Overeenkomst

Indien een of meer bepalingen van de Overeenkomst onverbindend zijn of worden, blijven de overige bepalingen van kracht. Niet-verbindende bepalingen worden door Partijen vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zo min mogelijk (gelet op doel en strekking van de Overeenkomst) afwijken van de niet-verbindende bepalingen.

20. Aansprakelijkheid, vrijwaring & verzekering

1. De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van de Eindgebruiker en andere derden ter zake van de door of namens de Opdrachtnemer verleende hulp, die is verleend in het kader van deze Overeenkomst.
2. De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate verzekering tegen wettelijke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens de Eindgebruiker gedurende de gehele looptijd van deze Overeenkomst en de duur van de hulpverlening.

21. Privacy

Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer dienen zich vanzelfsprekend te houden aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of andere wet- en regelgeving op het gebied van bescherming van persoonsgegevens (denk aan Europese regelgeving, maar ook aan wettelijk vastgelegde beroepsgeheimen en dergelijke).

22. Algemene bepalingen

1. Deze Overeenkomst inclusief haar bijlagen bevat alle afspraken en regelingen tussen partijen inzake de levering van diensten van Opdrachtnemer en doet alle voorgaande overeenkomsten of afspraken inzake dat onderwerp vervallen.
2. Indien één of meer bepalingen van deze Overeenkomst ongeldig of op andere wijze niet verbindend zou(den) zijn, wordt daardoor de geldigheid van de overige bepalingen van deze Overeenkomst niet aangetast.
3. Partijen zullen alsdan in gezamenlijk overleg en in de geest van deze Overeenkomst de Overeenkomst voor zover nodig aanpassen, in die zin dat de niet verbindende bepalingen worden vervangen door juridisch geldige bepalingen die zo min mogelijk verschillen van de betreffende niet-verbindende bepalingen.
4. Mondelinge mededelingen, toezeggingen of afspraken hebben geen rechtskracht tenzij deze schriftelijk door partijen zijn bevestigd.
5. Wijzigingen en/of aanpassingen in deze Overeenkomst zijn niet eerder van kracht dan nadat zij schriftelijk zijn overeengekomen en in de vorm van een addendum aan deze Overeenkomst zijn toegevoegd.
6. Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever terstond wijzigingen door te geven indien deze zich voordoen gedurende de contractperiode.

23. Overdracht en bezwaring

1. De Opdrachtnemer mag de uit deze Overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever overdragen.
2. De Opdrachtnemer is niet bevoegd de Overeenkomst en zijn daaruit voortvloeiende rechten tegenover de Opdrachtgever uit hoofde van deze Overeenkomst te bezwaren, te verpanden, te belasten met een beperkt recht of anderszins voorwerp te maken van zekerheid jegens een derde.

24. Geschillenregeling en toepasselijk recht

1. De in deze Overeenkomst neergelegde rechten en verplichtingen zijn privaatrechtelijk van karakter.
2. De rechtsverhouding tussen Partijen wordt beheerst door Nederlands recht.
3. Geschillen tussen Partijen zullen zoveel mogelijk in goed overleg tussen Partijen tot een oplossing worden gebracht.
4. In geval van geschillen treden partijen verplicht met elkaar in overleg om tot consensus te komen. Mocht dit niet mogelijk blijken dan wenden partijen zich tot de rechtbank Midden-Nederland, afdeling bestuursrecht. Het adres is: Postbus 16005, 3500 DA Utrecht.

Aldus overeengekomen en getekend door Opdrachtgever:

Namens de **Gemeente Blaricum**

Namens de **Gemeente Eemnes**

Namens de **Gemeente Gooise Meren**

Namens de **Gemeente Hilversum**

Namens de **Gemeente Huizen**

Namens de **Gemeente Laren**

Namens de **Gemeente Weesp**

Namens de **Gemeente Wijdmeren**

De heer M. van der Spek-Stikkelorum
Contractmanager sociaal domein Regio Gooi en Vechtstreek

.....

Datum 31 maart 2019

Aldus overeengekomen en getekend door Opdrachtnemer:

.....

Datum:

.....

Bijlage I: Programma van Eisen

1.1 Algemene eisen

Eis 1.	Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen en overige voorwaarden zoals opgenomen in deze overeenkomst en conformeert zich daarmee volledig en zonder voorbehoud aan deze overeenkomst en bijbehorende stukken.
Eis 2.	Opdrachtnemer voldoet en geeft uitvoering aan de geldende wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen. <i>Voorbeelden van relevante wet- en regelgeving zijn (niet uitputtend):</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>(ingeschreven in het) AGB-register</i> - <i>Arbowet</i> - <i>Beroepscode van de verschillende beroepsgroepen (GGZ/zorg en welzijn)</i> - <i>Bouwbesluit</i> - <i>Convenant landelijke toegankelijkheid</i> - <i>Governance code</i> - <i>Burgerlijk Wetboek Boek 2, titel 9 (jaarverantwoording)</i> - <i>Landelijk gestelde huisvestingseisen zorgvoorzieningen</i> - <i>Handreiking Landelijke toegang in de maatschappelijke opvang</i> - <i>Lokale gemeentelijke ruimtelijke en veiligheidseisen</i> - <i>Meldcode</i> - <i>Milieuwetgeving</i> - <i>Norm medische en farmaceutische zorg mo/vo</i> - <i>Participatiewet</i> - <i>Tabakswet</i> - <i>Verordening maatschappelijke ondersteuning</i> - <i>Warenwetbesluit Bereiding en behandeling van levensmiddelen</i> - <i>Warenwetbesluit hygiëne van levensmiddelen</i> - <i>Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg (Wbsn-z)</i>
Eis 3.	Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten.
Eis 4.	Opdrachtnemer zal indien er twijfels bestaan over de eisen en/of voorwaarden tijdens de uitvoering van de overeenkomst direct in overleg treden met de Opdrachtgever om interpretatieverschillen te voorkomen. Opdrachtnemer is er zich van bewust dat de beslissing van Opdrachtgever in deze situaties leidend is.
Eis 5.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de algemene inkoopvoorwaarden, die zijn bijgesloten onder bijlage IV.
Eis 6.	De algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn niet van toepassing.
Eis 7.	Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering belaste personeelsleden van Opdrachtnemer beheersen minimaal de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
Eis 8.	Jaarrekening Opdrachtnemer dient volledig openbaar te zijn voor Opdrachtgever
Eis 9.	Opdrachtnemer voldoet aan Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
Eis 10.	Opdrachtnemer heeft een aandachtsfunctionaris aangesteld conform Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
Eis 11.	Opdrachtnemer verleent indien noodzakelijk de medewerking aan de regionale ombudsfunctionaris.

1.2 Eisen op Eindgebruikerniveau

Eis 12.	Opdrachtnemer neemt binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de toewijzing
---------	--

	contact op met de betreffende Eindgebruiker. Opdrachtnemer start de verlening van de ondersteuning binnen een naar algemene maatstaven acceptabele termijn. Indien Opdrachtnemer hier niet toe in staat is, doet hij hiervan onmiddellijk mededeling aan Opdrachtgever.
Eis 13.	Het is Opdrachtgever toegestaan om de dienstverlening van de Opdrachtnemer te (laten) evalueren onder de Eindgebruikers. Opdrachtnemer dient hier aan mee te werken en kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.
Eis 14.	Opdrachtnemer zorgt voor een vertrouwde en stabiele relatie tussen Eindgebruiker en professional.
Eis 15.	Opdrachtnemer is verplicht zijn Eindgebruikers actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het regionale klachtenmeldpunt sociaal domein.
Eis 16.	Bij beëindiging van ondersteuning wordt de reden voor de beëindiging in samenspraak met de Eindgebruiker vastgesteld. De reden wordt opgenomen in het zorgdossier. De Opdrachtnemer rapporteert over de redenen beëindiging zorg aan de opdrachtgever.

1.3 Eisen op professionalniveau

Eis 17.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel bevoegd is en beschikt over de kennis en kunde die noodzakelijk is voor de verlening van kwalitatief verantwoorde ondersteuning passend bij de behoeften en persoonskenmerken van de Eindgebruiker.
Eis 18.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel inhoudelijk op de hoogte is van de contractuele bepalingen van deze overeenkomst en gerelateerde documenten.
Eis 19.	Opleiding en bijscholing van personeel van Opdrachtnemer dient zodanig te zijn dat zij over een kwalitatief verantwoorde kennis en kunde kunnen (blijven) beschikken.
Eis 20.	Opdrachtnemer volgt de minimale Cao-eisen bij het leveren van de dienstverlening.
Eis 21.	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen ten aanzien van studie- en beroepsdiploma's, die voor de dienstverlening wordt verlangd.
Eis 22.	De ondersteuning wordt uitgevoerd door deskundige. De in te zetten medewerkers beschikken minimaal over een HBO werk- en denkniveau.

1.4 Eisen voor bedrijfsvoering en bestuur

Eis 23.	Opdrachtnemer verleent de toegekende ondersteuning zonder enige betaling of enige aanvullende betaling door de Eindgebruiker. Opdrachtnemer is wel vrij tot levering van aanvullende particuliere diensten aan de Eindgebruiker. Opdrachtgever acht het niet wenselijk dat de bedragen voor dezelfde dienstverlening een ander tarief kennen dan de vastgestelde tarieven voor dezelfde dienstverlening in het kader van de opdracht.
Eis 24.	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de ondersteuning. Dit betekent dat een Eindgebruiker de noodzakelijke ondersteuning ook gedurende vakantieperiodes en officiële feestdagen ontvangt.
Eis 25.	Opdrachtnemer verzorgt (indien van toepassing) tijdig de aanlevering van de gegevens ten behoeve van de inning van de eigen bijdrage door het CAK. Opdrachtnemer zal door een adequate inrichting ten aller tijde voorkomen dat Eindgebruiker zogenaamde stapelfacturen ontvangen. Deze aanlevering dient te gebeuren volgens de door het CAK gestelde voorwaarden.
Eis 26.	Wanneer een Eindgebruiker de ondersteuning bij een andere Opdrachtnemer gaat afnemen dan dient de nieuwe Opdrachtnemer een zogenaamde 'warme overdracht' van informatie en werkrelatie van de Eindgebruiker met hulpverlener van huidige naar nieuwe Opdrachtnemer te organiseren. De huidige Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen.
Eis 27.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo vroeg mogelijk wanneer de continuïteit van ondersteuning in gevaar dreigt te komen. Indien de continuïteit van ondersteuning door Opdrachtnemer in redelijkheid niet gevegd kan worden, verstrekt Opdrachtnemer alle relevante informatie die Opdrachtgever nodig heeft om, indien nodig, vervangende Opdrachtnemers aan de Eindgebruiker voor te stellen, waaruit de Eindgebruiker een keuze kan maken.
Eis 28.	Opdrachtnemer kan ondersteuning aan een individuele Eindgebruiker uitsluitend weigeren of beëindigen indien er gewichtige redenen bestaan, verband houdende met omstandigheden die de persoon van de individuele Eindgebruiker betreffen en op grond waarvan (voortzetting van) de ondersteuning in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan

	worden verlangd. Van de voorgenomen weigering of beëindiging doet Opdrachtnemer tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan de Eindgebruiker en een verzoek aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan de aangevragen ondersteuning slechts beëindigen na voorafgaande toestemming van Opdrachtgever.
Eis 29.	Opdrachtnemer levert jaarlijks aan de opdrachtgever het Jaardocument Maatschappelijk Jaarverslag (Wmo 2015) eventueel aangevuld met andere informatie die de opdrachtgever verder noodzakelijk acht. Het Jaardocument Maatschappelijk Jaarverslag dient inzicht te geven in de opbrengsten, die zijn verkregen uit inschakeling van derden.
Eis 30.	Opdrachtnemer houdt zich bezig met een systematische verbetering van de kwaliteit en koppelt jaarlijks hierover terug aan Opdrachtgever in een jaarverslag.
Eis 31.	Opdrachtnemer dient bij inwerkingtreding van de overeenkomst te voldoen aan de norm van bezoldiging in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector of indien van toepassing de gewijzigde Aanpassingswet Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector zonder hierbij een afbouwperiode te hanteren.
Eis 32.	Opdrachtnemer doet volgens het door Opdrachtgever vastgestelde meldprotocol (www.regiogv.nl/wmotoezicht) bij de toezichthoudend ambtenaar onverwijld melding van : - ledere calamiteit die bij de verstrekking van een Wmo voorziening heeft plaatsgevonden - Geweld bij de verstrekking van een Wmo voorziening.
Eis 33.	Indien Opdrachtnemer voornemens is een Eindgebruikersstop in te stellen voor alle Eindgebruikers die een bepaalde vorm van ondersteuning willen afnemen, gaat hij daarover zo snel mogelijk overleg aan met Opdrachtgever over een mogelijke oplossing. Opdrachtnemer is gehouden Opdrachtgever een mogelijke Eindgebruikersstop minimaal vier (4) weken van tevoren aan te kondigen bij Opdrachtgever en Opdrachtgever schriftelijk te informeren over gemaakte afspraken. Hieronder vallen ook afspraken over een beschikbaar alternatief aanbod. Dit gebeurt minimaal vijf (5) werkdagen voorafgaand aan de Eindgebruikersstop.
Eis 34.	Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie en goede registratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, Eindgebruikerdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
Eis 35.	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde verplichtingen in het controle- en verantwoordingsprotocol Regio Gooi en Vechtstreek in verband met de financiële verantwoording.

1.5 Eisen voor dienstverlening

Eis 36.	Indien de Eindgebruiker naast ondersteuning ook andere zorg of ondersteuning ontvangt stemt Opdrachtnemer de ondersteuning af met de professionele dienstverlener die deze zorg of ondersteuning levert in overleg met de Eindgebruiker (of diens wettelijk vertegenwoordiger) en/of zijn omgeving.
Eis 37.	Opdrachtnemer heeft een werkend kwaliteitssysteem.
Eis 38.	Opdrachtnemer werkt met een veiligheidsmanagementsysteem. <i>Een veiligheidsmanagementsysteem bestaat bijvoorbeeld uit:</i> 1. <i>Beleid: het formuleren van een veiligheidsbeleid en strategie;</i> 2. <i>Cultuur: het creëren van een veilige cultuur;</i> 3. <i>PRI (prospectieve risicoanalyse): inzichten in risicovolle processen;</i> 4. <i>VIM: het veilig incidenten melden;</i> 5. <i>Continu verbeteren: het blijvend verbeteren van de (patiënt-/Eindgebruiker)veiligheid.</i> 6. <i>Patiënten-/Eindgebruikersparticipatie: het betrekken van patiënten en Eindgebruikers bij veiligheidsbeleid en –strategie.</i>

1.6 Eisen voor samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Eis 39.	Het is Opdrachtgever (of door Opdrachtgever daartoe aangewezen deskundige derden) toegestaan verwachte en onverwachte controle uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit van de ondersteuning en op financiële administraties. Uitkomsten hiervan worden met Opdrachtnemer besproken. Opdrachtnemer dient hier volledige medewerking aan te verlenen.
---------	--

Eis 40.	Het is de door Opdrachtgever aangewezen medewerker (doorgaans de "toezichthoudende ambtenaar") toegestaan verwachte en onverwachte fysieke controles uit te voeren op locaties van de Opdrachtnemer waar de ondersteuning aan Eindgebruikers wordt geboden. Opdrachtnemer dient hier volledige medewerking aan te verlenen.
Eis 41.	Uiterlijk volgende werkdag informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever schriftelijk over de aard en de inhoud van elke melding aan of verscherpt toezicht door de Inspectie voor de Gezondheidszorg.
Eis 42.	Opdrachtnemer is bekend met calamiteitenprotocol sociaal domein. Tevens is opdrachtnemer verplicht medewerking te verlenen indien er sprake is van (onverwachtse) ingrijpende gebeurtenis waarbij sprake is van (mogelijke) gevolgen ten aanzien van personen, politiek, publiciteit of personeel.
Eis 43.	Conform landelijke afspraak vraagt het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) twee keer per jaar gegevens op bij gecontracteerde Opdrachtnemers. De opdrachtnemer levert op verzoek van het CBS deze gegevens aan.
Eis 44.	Opdrachtnemer meldt bij de gemeente lopend onderzoek door een gemeentebestuur, Justitie, de Inspectie van de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW.
Eis 45.	Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de Eindgebruiker, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen) aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar, conform calamiteitenprotocol van de gemeente.

Bijlage II Tarievenlijst

Tabel 4. Overzicht producten en tarieven

Producten	Eenheid / Tarief in EURO	Geschatte omvang opdracht euro's (jaar)
1. Bereikbaarheid en beschikbaarheid (binnen en buiten kantoortijden voor de crisisregiefunctie en buiten kantoortijden voor ongeplande begeleidingsvragen)	€55.000 per jaar	€55.000
2. Oproepen en uitrukken crisisregiefunctie	€76,80 per uur	€11.000
3. Oproepen en uitrukken ongeplande zorgvragen ten behoeve van Scheiden Wonen en Zorg	€76,80 per uur	€4.000
4. Oproepen en uitrukken ongeplande zorgvragen ten behoeve van ambulante cliënten	€76,80 per uur	€15.000

Bijlage III Werkwijze opdrachtgever (t.b.v. product 4 in dit contract)

1.1. Digitaal Leefplein

Opdrachtgever heeft een digitaal platform (het Digitaal Leefplein) ontwikkeld ter ondersteuning van de opdrachtverstrekking, het werken met het plan, de declaratieverwerking, de interactie tussen de betrokken partijen en het verschaffen van inzicht voor de Eindgebruiker. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten op bestaande infrastructures. Voor het uitwisselen van gegevens wordt aangesloten bij landelijk afgesproken standaarden, zoals beschreven in de door KING ontwikkelde softwarecatalogus.

Van Opdrachtnemer wordt aansluiting op het platform verwacht. De aansluiting kan plaatsvinden via gegevensuitwisseling met bestaande functionaliteiten van Opdrachtnemer. Bij het ontbreken van een eigen infrastructuur kan Opdrachtnemer zich aansluiten via een portal waar Opdrachtnemer via een eigen inlogmogelijkheid, toegang tot heeft.

Na Inschrijving ontvangt Opdrachtnemer een handleiding voor gebruik van het Digitaal Leefplein.

1.2. Werkwijze

Op 1 januari 2017 zijn er **twee (2)** type Eindgebruikers:

1. Nieuwe Eindgebruiker;
2. Bestaande Eindgebruiker;

Nieuwe Eindgebruiker

Een nieuwe Eindgebruiker is een inwoner met een vraag om ondersteuning vanaf 1 januari 2017. Deze inwoner kan terecht bij de uitvoeringsdienst van de Opdrachtgever of een andere wettelijke verwijzer om toegang te krijgen tot ondersteuning. In de Jeugdwet is opgenomen dat naast de gemeente ook Veilig Thuis, een arts en een gecertificeerde instelling een bij wet bepaalde verwijzer is. Indien een Opdrachtnemer een Eindgebruiker toegewezen heeft gekregen van één van deze wettelijke verwijzers, voert de Opdrachtnemer voor deze Eindgebruiker de gegevens op in het Digitaal Leefplein middels een aanmelding. De uitvoeringsdienst controleert de gegevens die de Opdrachtnemer heeft opgevoerd en verstuurt indien de gegevens correct zijn een toewijzingsbericht. Indien nodig neemt de uitvoeringsdienst contact op met de Opdrachtnemer over de in te zetten zorg.

Bestaande Eindgebruiker

Een bestaande Eindgebruiker is een inwoner waarvan de zorg eerder dan 1 januari 2017 is begonnen en doorloopt in 2017. De bestaande Eindgebruiker houdt zijn rechten verbonden aan het reeds genomen besluit gedurende de looptijd. De Opdrachtgever stelt de bestaande Eindgebruiker en de Opdrachtnemer die zich inschrijft en deze opdracht verleend krijgt, in staat om gedurende de looptijd van het besluit de ondersteuning gezamenlijk vorm te geven.

Werkwijze in stappen

De nieuwe Eindgebruiker start bij stap **één (1)**. De bestaande Eindgebruiker start bij stap twee (2). Tabel 10 geeft een overzicht van de stappen.

Tabel 5: werkwijze in stappen

Stap	Betrokken actoren	Resultaat
1. Toegang	Uitvoeringsdienst, inwoner	Beschikking waarmee de inwoner wel/geen toegang krijgt tot de ondersteuning.
2. Toewijzing	Opdrachtgever & Opdrachtnemer	Opdrachtverstrekking voor Opdrachtnemer van de te leveren ondersteuning aan de Eindgebruiker.
3. Realisatie	Eindgebruiker & Opdrachtnemer(s)	Vraaggerichte levering van de ondersteuning Door Opdrachtnemer aan Eindgebruiker.
4. Declaratie	Opdrachtnemer & Opdrachtgever	Declaratie van de daadwerkelijk geleverde ondersteuning door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever.
5. Verantwoording	Eindgebruiker, Opdrachtgever, uitvoeringsdienst, Opdrachtnemer	Verantwoording over de bereikte resultaten en de tevredenheid/ervaring van de Eindgebruiker.
6. Toezicht	Eindgebruiker, Opdrachtgever, uitvoeringsdienst, Opdrachtnemer	Toezicht op de naleving van de gemaakte afspraken.

1.3. Toegang

Tabel 6: gegevens uitvoeringsdiensten Opdrachtgever

Uitvoeringsdienst	Contactgegevens	
Gooise meren (Wijzer)	Telefoon:	(035) 692 85 30
	Email:	wijzer@gooisemeren.nl
	Adres:	Landstraat 80, 1401 ES, Bussum
	Website:	https://gooisemeren.nl/zorg-en-ondersteuning/
Hilversum (Sociaal Plein)	Telefoon:	(035) 629 25 55
	Email:	sociaalplein@hilversum.nl
	Adres:	Wilhelminastraat 1-19, 1211 RH, Hilversum
	Website:	https://www.hilversum.nl/sociaalplein
Huizen, Blaricum, Eemnes, Laren (Maatschappelijke zaken HBEL)	Telefoon:	(035) 528 12 47
	Email:	wmoloket@huizen.nl jeugd@huizen.nl
	Adres:	Graaf Wichman 10, 1276 KB, Huizen

	Website:	http://www.maatschappelijkezakenhbel.nl/
Weesp	Telefoon:	(0294) 491 391
	Email:	info@weesp.nl
	Adres:	Nieuwstraat 70A, 1381BD, Weesp
	Website:	http://www.weesp.nl/
Wijdmeren	Telefoon:	14 035
	Email:	info@wijdmeren.nl
	Adres:	Rading 1, 1231 KB, Loosdrecht
	Website:	https://www.wijdmeren.nl/sociaal-domein

Het onderzoek

Inwoners kunnen bij onderstaande uitvoeringsdiensten terecht met vragen om ondersteuning. De gemeenteraad van Opdrachtgever heeft de kaders voor het onderzoek vast in de Verordening Jeugdwet en verordening Wmo en/of verordening sociaal domein. De uitvoeringsdienst onderzoekt namens het college van Opdrachtgever de vraag om ondersteuning. Voor het onderzoek kan de uitvoeringsdienst informatie inwinnen bij Opdrachtnemer.

De Eindgebruiker kan zich tijdens het onderzoek laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een cliënten vertrouwenspersoon of een onafhankelijke cliëntondersteuner. De gemeente waar de Eindgebruiker zich meldt zal de Eindgebruiker daar op wijzen.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat bovenstaande uitvoeringsdiensten niet het contactpunt zijn voor procedurele afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Dit is de afdeling contractbeheer van Opdrachtgever.

Beschikking

De uitvoeringsdienst neemt op basis van het onderzoek namens het college van Opdrachtgever een besluit over de toegang tot en omvang van de ondersteuning voor de inwoner. Dit besluit legt de uitvoeringsdienst vast in een beschikking voor de inwoner. Opdrachtgever hanteert het principe van keuzevrijheid. Eindgebruiker kiest zelf voor een Opdrachtnemer die bij hem/haar past. Indien het product BIS 24/7 ongepland wordt toegewezen is Opdrachtnemer als enige contractpartij degene die deze ondersteuning levert.

1.4. Toewijzing

Inhoud van de toewijzing

De contractbeheerder zet, namens het college van Opdrachtgever, de beschikking (bestaande /nieuwe Eindgebruikers) om in een (digitale) toewijzing voor Opdrachtnemer. De (digitale) toewijzing bevat de gegevens zoals opgenomen in tabel 7. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het overzicht van de gegevens te wijzigen.

Tabel 7: toewijzing opdrachtnemer

Gegevens	Eenheden
NAW gegevens (indien van toepassing van een bewindvoerder)	<NAAM INVULLEN>
	<ADRES INVULLEN>

	<WOONPLAATS INVULLEN>
De in te zetten voorziening	<INVULLEN PROJECTGROEP>
Te bereiken resultaat/ resultaten	<INVULLEN>
Het tarief van het perceel	<INVULLEN PROJECTGROEP>
De toewijzings- of indicatieperiode	<START- EN EINDDATUM INVULLEN>
De budgetperiode	< AANTAL WEKEN INVULLEN>
Gemaximeerd persoonsvolgend budget per budgetperiode	<BEDRAG INVULLEN>
Spoedondersteuning	<JA/NEE>
Contactgegevens uitvoeringsdienst	<EMAIL INVULLEN>

Spoedondersteuning

In spoed- of crisissituaties waarin onmiddellijke verlening van ondersteuning noodzakelijk is, verleent Opdrachtgever Opdrachtnemer met terugwerkende kracht toestemming om ondersteuning te leveren ondanks dat er nog geen volledige toewijzing is afgegeven. Spoedondersteuning kan per Eindgebruiker maximaal voor een periode van twee weken worden ingezet door Opdrachtnemer. Opdrachtgever vergoedt de kosten van spoedondersteuning, wanneer uiterlijk op de eerste werkdag na de start van de ondersteuning door of namens de Eindgebruiker een aanvraag is ingediend.

Als er geen (positieve) beschikking met terugwerkende kracht wordt afgegeven door Opdrachtgever, worden de kosten van deze ondersteuning ook door Opdrachtgever betaald. Indien Opdrachtnemer **vijf (5)** maal spoedondersteuning levert, zonder dat de geleverde ondersteuning met terugwerkende kracht door Opdrachtgever wordt overgenomen, zal Opdrachtgever, na een schriftelijke waarschuwing, geen ondersteuning meer vergoeden zonder een toewijzing vooraf.

Melding niet passen toewijzing

Opdrachtgever stemt de toewijzing af op de behoefte en mogelijkheden van de Eindgebruiker. Opdrachtnemer stelt vast dat de toewijzing passend is bij de ondersteuningsvraag van de Eindgebruiker en is verplicht om een niet passende toewijzing te melden bij de contractbeheerder van Opdrachtgever.

Overgangsrecht

(Tekst komt te vervallen)

Bemiddeling naar een Opdrachtnemer

Indien de Eindgebruiker geen keuze maakt voor een Opdrachtnemer, dan is het mogelijk dat de Eindgebruiker zich laat bemiddelen bij zijn of haar keuze voor een Opdrachtnemer. Opdrachtgever laat deze bemiddeling uitvoeren door de gemeentelijke uitvoeringsdienst. De Eindgebruiker is, ook na bemiddeling, zelf verantwoordelijk voor de keuze voor een Opdrachtnemer.

Overstappen naar een andere Opdrachtnemer

Eindgebruiker heeft de mogelijkheid om binnen de randvoorwaarden van de ondersteuning over te stappen naar een andere Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld bij een mismatch tussen Eindgebruiker en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer werkt in dergelijke gevallen mee in het belang van de Eindgebruiker mee aan de inhoudelijke overdracht van het Eindgebruikersdossier. De Opdrachtnemer die de Eindgebruiker overneemt is zich ervan bewust dat de aanspraak voor een Eindgebruiker die al gedeeltelijk behandeld is kleiner kan zijn dan de aanspraak vanuit de toewijzing.

Persoonsvolgend budget

Opdrachtgever wijst een Persoonsvolgend budget per budgetperiode toe aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever berekent het Persoonsvolgend budget door de in het onderzoek vastgelegde productie² per voorziening, te vermenigvuldigen met het tarief van het perceel en de budgetperiode in weken. In tabel 8 de berekeningsformule.

Tabel 8: persoonsvolgend budget

Berekeningsformule persoonsvolgend budget per budgetperiode

Gemaximeerd persoonsvolgend budget per budgetperiode = tarief van het perceel x budgetperiode in weken x (aantal ...minuten/ uren/etmalen per week/ jaar van de voorziening voorziening)

Opdrachtgever geeft de Eindgebruiker en Opdrachtnemer met het persoonsvolgend budget ruimte om op het niveau van de Eindgebruiker en zijn omgeving maatwerk te leveren. Opdrachtgever wil toe naar een situatie waarin alleen de ondersteuning bekostigd wordt die daadwerkelijk noodzakelijk is om het in de toewijzing vastgelegde resultaat te bereiken. Opdrachtgever verwacht dit te bereiken door de Eindgebruiker en zijn omgeving en Opdrachtnemer meer grip te geven op de inspanningen die geleverd worden en de uitgaven die daarmee gepaard gaan.

Budgetperiode

Per voorziening is de budgetperiode vastgelegd volgens de landelijke i-standaarden.

De Eindgebruiker stuurt via het hulpverleningsplan op de inzet van de Opdrachtnemer. Het is mogelijk dat de afgesproken inzet/het Persoonsvolgend budget per budgetperiode in het hulpverleningsplan lager is dan het toegewezen Persoonsvolgend budget. Er is dan sprake van een onderbesteding binnen de budgetperiode.

Overschrijding

Opdrachtnemer mag het Persoonsvolgend budget per budgetperiode niet overschrijden. Indien het budget niet toereikend is treedt Opdrachtnemer in overleg met de uitvoeringsdienst. Dit kan er toe leiden dat het budget wordt aangepast.

1.5. Realisatie

Contact opnemen met Eindgebruiker

Opdrachtnemer neemt binnen maximaal **vijf (5)** werkdagen na ontvangst van de toewijzing contact op met de Eindgebruiker. Bij de inzet van spoedondersteuning levert de Opdrachtnemer binnen **vierentwintig (24)** uur de gevraagde dienst.

Start levering

Opdrachtnemer start de levering van de ondersteuning in overleg met de Eindgebruiker en bij overeenkomstige voorkeur van de Eindgebruiker zo snel mogelijk na het ontvangen van de toewijzing. Indien Opdrachtnemer de te verlenen ondersteuning niet of niet tijdig kan bieden, dan verwijst Opdrachtnemer de Eindgebruiker naar de uitvoeringsdienst van Opdrachtgever. Opdrachtgever informeert de Eindgebruiker over Opdrachtnemers die de toegewezen ondersteuning wel (tijdig en) volledig kunnen leveren. Tevens dient op het Digitaal Leefplein de start en verwachte einddatum ingevuld te worden.

Werken met het plan

Opdrachtnemer zet de toewijzing in samenwerking met de Eindgebruiker om in een schriftelijk en/of digitaal plan. De toewijzing bevat de kaders voor het werken met het plan.

Het plan is een instrument van de Eindgebruiker, onder andere om Opdrachtnemer aan te sturen. De Eindgebruiker bepaalt met wie hij zijn plan deelt en heeft de beschikking over zijn eigen informatie in

² In uren, dagdelen of traject.

het plan. De Eindgebruiker is niet verplicht zijn plan met derden, waaronder Opdrachtgever, te delen. Opdrachtnemer is verplicht één plan voor de Eindgebruiker (of diens wettelijk vertegenwoordiger) en zijn omgeving te hanteren. De Opdrachtnemer is verplicht de Eindgebruiker er op te wijzen dat hij of zij zich kan laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een patiënten vertrouwenspersoon of een onafhankelijke ondersteuner.

Opdrachtnemer organiseert zo spoedig mogelijk na de aanvang van de ondersteuning een bespreking met de Eindgebruiker (of diens wettelijk vertegenwoordiger) en zijn omgeving waarin in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod komen:

- Welke doelen worden met betrekking tot de ondersteuning voor een bepaalde periode gesteld, gebaseerd op de wensen, mogelijkheden en beperkingen van de Eindgebruiker en zijn omgeving.
- Op welke concrete wijze zullen Opdrachtnemer en de Eindgebruiker de gestelde doelen trachten te bereiken.
- Wie is voor de verschillende onderdelen van de ondersteuning verantwoordelijk, op welke wijze vindt afstemming tussen meerdere dienstverleners plaats, en wie kan de Eindgebruiker op die afstemming aanspreken.
- Met welke frequentie en onder welke omstandigheden gaat Opdrachtnemer de ondersteuning in samenspraak met de Eindgebruiker (of diens wettelijk vertegenwoordiger) en zijn omgeving evalueren en actualiseren.

Indien de Eindgebruiker niet tot bespreking van het plan bereid is of door een beperking niet tot bespreking in staat is, dan houdt Opdrachtnemer bij de vastlegging, evaluatie of actualisering van het plan zoveel mogelijk rekening met de veronderstelde wensen en de bekende mogelijkheden en beperkingen van de Eindgebruiker.

Opdrachtnemer legt uiterlijk binnen **zes (6)** weken na aanvang van de ondersteuning het resultaat van de bespreking met de Eindgebruiker (of diens wettelijk vertegenwoordiger) en zijn omgeving op de onderscheiden onderwerpen vast in het plan. Het plan dient te zijn ondertekend door de Eindgebruiker (of diens wettelijk vertegenwoordiger). Het plan dient minimaal eenmaal per jaar geëvalueerd te worden door de Eindgebruiker en Opdrachtnemer.

In het plan staan in elk geval de volgende onderwerpen vermeld:

1. Het te bereiken resultaat.
2. Afspraken met betrekking tot de benutting van de eigen kracht van de Eindgebruiker.
3. Afspraken met betrekking tot de inzet van gebruikelijke-, informele- en mantelzorg en/of vrijwilligerswerk.
4. De nadere uitwerking van de individuele voorziening ten behoeve van de gevraagde ondersteuning.
5. De begin- en einddatum van de inzet.
6. Indien van toepassing: afspraken over afstemming met andere dienstverleners die een complementaire opdracht hebben ontvangen in relatie tot de ondersteuningsvraag van de Eindgebruiker.
7. De frequentie waarop Opdrachtnemer en Eindgebruiker het hulpverleningsplan evalueren en actualiseren.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om de (voortgang van de) realisatie te monitoren en vast te leggen in het plan. De Eindgebruiker kan Opdrachtnemer met het plan aansturen op de te realiseren inzet.

Indien gedurende het dienstverleningsproces blijkt dat de realisatie van de ondersteuning volgens de Eindgebruiker en/of Opdrachtnemer onvoldoende bijdraagt aan het te bereiken resultaat, kan de Eindgebruiker en/of Opdrachtnemer het gesprek hierover aangaan met de uitvoeringsdienst van Opdrachtgever. Dit gesprek kan leiden tot een heroverweging van de toewijzing.

Aanpassen of verlengen toewijzing(en)

In het geval dat toegewezen ondersteuning niet langer toereikend wordt geacht, kan een verzoek worden gedaan tot aanpassing of verlenging van een toewijzing. Een verzoek tot aanpassing of verlenging van toewijzingen kan formeel uitsluitend geschieden door de Eindgebruiker. De Opdrachtnemer kan een ondersteunende rol vervullen.

Beëindiging zorg & ondersteuning

Oprachtnemer dient in overleg te treden met de uitvoeringsdienst over een voornemen en de overwegingen om ondersteuning te beëindigen.

Oprachtgever verwacht dat iedere Oprachtnemer voor Jeugdwet voorzieningen zich onverkort conformeert aan de bepalingen zoals opgenomen in het document 'Harmonisatie outcome in jeugdhulp, jeugdgezondheidszorg, jeugdbescherming en jeugdreclassering'³.

Indien aan een aantal voorwaarden is voldaan, volstaat het echter om de beëindiging van ondersteuning achteraf aan de uitvoeringsdienst worden medegedeeld:

1. Eindgebruiker en Oprachtnemer stemmen beide in met het beëindigen van ondersteuning
2. De reden beëindiging zorg is 'Beëindigd volgens plan' en hierover is overeenstemming tussen Eindgebruiker en Oprachtnemer.
3. Er is overeenstemming tussen Eindgebruiker en opdrachtgever over de doelrealisatie en het doel is tenminste deels of geheel behaald.
4. Als aan bovenstaande voorwaarden is voldaan, beëindigen Oprachtnemer en de Eindgebruiker in gezamenlijk afrondingsoverleg.

Clienttevredenheid

De cliënttevredenheid wordt gemeten door de Opdrachtgever in het kader van de Monitor Sociaal Domein.

Wachtrij

De Opdrachtgever ambieert een goede aansluiting tussen vraag en aanbod. Door een goede aansluiting dienen wachtlijsten voorkomen te worden. Dit is in de praktijk niet altijd mogelijk. Indien er een wachtlijst is, treedt Oprachtnemer in contact met de Opdrachtgever.

1.6. Klachten & Signaleringen

Oprachtgever werkt met een centraal meldpunt waar Eindgebruikers terecht kunnen met klachten en signaleringen.

Tabel 9: meldpunt klachten

Meldpunt klachten	Contactgegevens	
Regio Gooi en Vechtstreek	Telefoon:	(035) 692 62 02
	Email:	klachtenmeldpunt@regiogv.nl
	Adres:	Postbus 251, 1400 AG Bussum
	Website:	https://www.regiogv.nl/gemeenten/ib-sd/klachten

Oprachtgever werkt met een meldpunt om Eindgebruikers de mogelijkheid te bieden om een klacht of een signalering in te dienen, zonder dat het gevoel bestaat dat daarmee de ondersteuningsrelatie met Oprachtnemer beschadigd wordt. Tevens wil Opdrachtgever, in het kader van de kwaliteitsbewaking en het contractbeheer, graag zicht krijgen op de inhoud en ontwikkeling van klachten over de dienstverlening van Oprachtnemer(s). Het meldpunt is daarom verbonden aan het contractbeheer van Opdrachtgever.

Oprachtnemer is verplicht zijn Eindgebruikers actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het centrale meldpunt klachten. Actief informeren betekent melding maken op de website en het meldpunt verwerken in het eigen klachtenreglement, foldermateriaal, etc. Het meldpunt klachten neemt de klacht in ontvangst, beoordeelt en administreert deze en zet deze direct door naar Oprachtnemer voor afwikkeling.

³ https://vng.nl/files/vng/20160203_harmonisatie_outcome.pdf

De klachtenfunctionaris van Opdrachtnemer stelt de klager en de aangeklaagde en het regionaal meldpunt klachten schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling bij een klacht waarin tenminste staat vermeld:

- datum klacht;
- aard van de klacht;
- uitkomst van de bemiddeling;
- wijze van afhandeling.

Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht voor de Eindgebruiker negatief is, is Opdrachtnemer verplicht om de Eindgebruiker te informeren over o.a. de mogelijkheid zijn geschil voor te leggen aan de regionale ombudsman (www.ombudspleingooienvechtstreek.nl).

De Eindgebruiker kan zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een cliënten vertrouwenspersoon of een onafhankelijke cliëntondersteuner. De partij waar de Eindgebruiker zich meldt (klachtenmeldpunt, gemeente of Opdrachtnemer) moet de Eindgebruiker daar op wijzen.

1.7. Declaratie

Uitgangspunt van Opdrachtgever is een één op één controle tussen verstrekte opdracht en declaratie. Het declaratieproces is als volgt:

1. Opdrachtnemer zal het door Opdrachtgever verschuldigde bedrag achteraf door middel van een declaratie in rekening brengen. De declaratie is opgesteld conform de door Vecozo⁴ gestelde uitgangspunten conform de voorwaarden van de Externe Integratie (EI) van Vektis. Het betreft hierbij de, IWMO303 en IJW303 en specifieke JW321 berichten.
2. Na het afronden van de dienstverlening dient de Opdrachtnemer via VECOZO een declaratie in. Dit dient te geschieden binnen 30 kalenderdagen na afronding van de dienstverlening. Indien de declaratie niet is ingediend bij VECOZO conform bovenstaande beschrijving (lid 1), vervalt het recht op vergoeding.
3. Declaratie geschiedt per deelnemende gemeente middels de digitale weg, gespecificeerd naar levering volgens de overeengekomen prijzen welke zijn opgenomen in hoofdstuk 5 en 6 van dit Toelatingsdocument.
4. In de declaratie dienen minimaal de gegevens te worden vermeld zoals in tabel 10.

Tabel 10: Gegevens declaratie

Dimensie	Voorbeeld (fictief)	Voorbeeld (fictief)
Soort Declaratie	JW303	WMO303
AGB Code aanbieder	75750001	75750001
Gemeentecode	402	402
Factuurnummer Declaratiebericht	2017H00098	2017H00099
BSN Eindgebruiker	147668190	102128650
Geboortedatum Eindgebruiker	01-07-2005	01-07-1980
Postcode Eindgebruiker	1010BB	1000AA
Huisnummer Eindgebruiker	5	1
Beschikingsnummer	98765	12345
Productcode	40A04	07A11

⁴ Niet zorg gerelateerde Opdrachtnemers dienen een AGB code op te vragen bij VEKTIS en kunnen hierna gebruik maken van het digitale berichtenverkeer

Begindatum Declaratie Periode	1-1-2017	1-1-2017
Einddatum Declaratie Periode	31-1-2017	31-1-2017
Aantal	500	25
Eenheid	Minuut	Dagdeel
Tarief in euro's	1	50
Declaratie bedrag	500	1250

5. Er geldt een betalingstermijn van 30 dagen netto, na ontvangst van een administratief correcte declaratie. Indien Opdrachtgever geen goedkeuring aan de declaratie kan verlenen, zal zij terstond contact opnemen met Opdrachtnemer (dit gebeurt digitaal d.m.v. een 304 bericht).
6. Opdrachtnemer zal de door haar voor vergoeding in aanmerking komende kosten specificeren en zo nodig staven aan de hand van bewijsstukken.
7. Contractuele afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer met betrekking tot het declaratieproces prevaleren boven handreikingen, richtlijnen en overige adviezen van externe verbonden organisaties.

Na inschrijving ontvang Opdrachtnemer een uitgebreide instructie m.b.t. het declaratieproces.

1.8. Verantwoording

Terugkoppeling uitvoeringsdienst

Opdrachtnemer is verantwoordelijk om periodiek de (voortgang van de) realisatie te monitoren en vast te leggen. **Acht (8)** weken voor het einde van de toewijzingsperiode bericht Opdrachtnemer aan de uitvoeringsdienst in hoeverre de in de toewijzing geplande resultaten zijn bereikt. Bij een toewijzingsperiode van langer dan **één (1)** jaar bericht Opdrachtnemer jaarlijks aan de uitvoeringsdienst over de voortgang van de geplande resultaten.

Tevredenheids- en ervaringsonderzoek

Opdrachtgever voert zelf tevredenheids- en ervaringsonderzoeken uit. Elke Eindgebruiker met een toewijzing krijgt jaarlijks de mogelijkheid zijn tevredenheid en/of ervaringen met Opdrachtnemer kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Opdrachtgever rapporteert jaarlijks richting Opdrachtnemers over de uitkomsten van het tevredenheids- en ervaringsonderzoek. Deze rapportages zijn openbaar.

1.9. Toezicht

Opdrachtgever kan consequenties en of/sancties opleggen aan Opdrachtnemer indien er sprake is van:

- een ernstige verwijtbare fout of voortdurende wanprestatie van Opdrachtnemer
- een geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid van de geleverde dienstverlening (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen)
- het niet voldoen aan de gestelde voorwaarden in het programma van eisen

Afhankelijk van de ernst en zwaarte van de geconstateerde feiten kan Opdrachtgever besluiten één of meer van de volgende maatregelen te nemen:

1. Het opleggen van een waarschuwing.
2. Het stoppen van de verwijzing van nieuwe Eindgebruikers.
3. Het stoppen van de verwijzing van bestaande Eindgebruikers bij herbeoordeling.
4. Het opleggen per gegronde klacht van een boete van €25,- die direct opeisbaar en verrekenbaar is.
5. Het opleggen van een boete van €100,- per dag die direct opeisbaar en verrekenbaar is, bij het niet tijdig voldoen aan de genoemde verplichtingen in controle- en verantwoordingsprotocol Regio Gooi en Vechtstreek in verband met de financiële verantwoording per dag na het verstrijken van de deadline.
6. Terugvordering van (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde declaraties (waarbij tevens de gemaakte onderzoekskosten aan de

opdrachtnemer zullen worden doorberekend) al dan niet gecombineerd met verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige declaraties.

7. Het doen van aangifte bij het Openbaar Ministerie.
8. Opzegging van de overeenkomst.

Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren van en schadeloos stellen voor vorderingen die derden tegen Opdrachtgever in verband met het tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen van de Opdrachtnemer op grond van de onderhavige overeenkomst hebben. Opdrachtnemer zal tevens de kosten van rechtsbijstand vergoeden die Opdrachtgever in deze als gevolg van het tekortschieten van de Opdrachtnemer moet maken, tenzij al rechtens is vastgesteld dat de Opdrachtnemer geen enkel verwijt gemaakt kan worden.

1.10. Kwaliteitsbeleving

Opdrachtgever ontwikkelt momenteel een ratingwebsite om de kwaliteitsbeleving van de geboden zorg inzichtelijk te maken. Het doel is om de eigen regie van inwoners te bevorderen door keuze informatie beschikbaar te stellen. Opdrachtgever wil Eindgebruikers de mogelijkheid bieden tot het beoordelen en waarderen van de geboden zorg van gecontracteerde aanbieders. Gedurende de looptijd van deze overeenkomst vindt doorontwikkeling van de ratingwebsite plaats. Opdrachtgever behoudt zich het recht om uitkomsten van kwaliteitsmetingen waaronder Eindgebruikerservaringen openbaar te publiceren. Klantwaarderingen hebben een signaalfunctie en kunnen aanleiding zijn tot gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Bij inschrijving conformeert Opdrachtnemer zich aan deze ontwikkeling en gaat akkoord met de openbare publicatie van Eindgebruikerservaringen. Tevens heeft de Opdrachtnemer een inspanningsverplichting t.a.v. de informatiebehoefte en doorontwikkeling van de ratingwebsite (KiesZo).

Deze inspanningsverplichting omvat:

- Opdrachtnemer werkt mee aan informatiebehoefte voor de ratingwebsite.
- Opdrachtnemer stimuleert het gebruik van de ratingwebsite door Eindgebruikers.

1.11. Beleidsinformatie CBS

In overeenstemming met de systematiek van beleidsinformatie zoals opgenomen in het Uitvoeringsbesluit Jeugdwet, leveren Opdrachtnemers voor de jeugdwet voorzieningen tweemaal per jaar, op 1 januari en op 1 juli, informatie aan het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Per unieke Eindgebruiker wordt aangeleverd, voor zover van toepassing:

- BSN, versleuteld;
- geboortejaar;
- geslacht;
- postcode;
- type ingezette ambulante jeugdhulp;
- startdatum jeugdhulp;
- einddatum jeugdhulp
- Verwijzer jeugdhulp;
- Wijze afsluiten jeugdhulp.

1.12. Eigen bijdrage inning door het CAK

Voor ondersteuning vanuit de Wmo moeten eindgebruikers een eigen bijdrage betalen. Het CAK is belast met het vaststellen en innen van de eigen bijdrage voor gemeenten op grond van de Wmo. Het CAK berekent en int deze bijdrage bij de Eindgebruiker en draagt de bijdrage aan uw gemeente af. De gemeente heeft het beleid voor de inning van de eigen bijdrage vastgelegd in de Wmo verordening. Tijdige, juiste en volledige aanlevering van zorggegevens zorgt ervoor dat Eindgebruikers in één keer en op tijd een correcte factuur ontvangen.

De Opdrachtnemer verzorgt tijdig de aanlevering van de gegevens ten behoeve van de inning van de eigen bijdrage door het CAK. Opdrachtnemer zal door een adequate inrichting ten aller tijde voorkomen dat Eindgebruiker zogenaamde stapelfacturen ontvangen. Deze aanlevering dient te gebeuren volgens de door het CAK gestelde voorwaarden. Op de website van het CAK (www.hetcak.nl) is informatie te vinden over het aanleveren van gegevens.

Bijlage IV Algemene inkoopvoorwaarden

I Algemeen deel

Artikel 1 Begrippen

Aflevering: het verschaffen van het bezit van de Goederen aan de Opdrachtgever

Alg. inkoopvoorwaarden: deze Algemene inkoopvoorwaarden Regio Gooi en Vechtstreek 2017

Contractant: de in de Overeenkomst genoemde wederpartij(en) van de Opdrachtgever

Diensten (Dienst): de door de Contractant te verrichten werkzaamheden ten behoeve van een specifieke behoefte van de Opdrachtgever, niet zijnde werken of leveringen

Documentatie: gebruiksaanwijzingen en productinformatie, alsmede eventuele kwaliteitskeurmerken of –certificaten

Goederen: alle zaken en alle vermogensrechten in de zin van artikel 3:1 Burgerlijk Wetboek

Leveringen (Levering): de door de Contractant op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Opdrachtgever te leveren Goederen

Offerte: een aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek

Offerteaanvraag: een enkelvoudige of meervoudige aanvraag van de Opdrachtgever voor te verrichten Prestaties of een Nationale of Europese aanbesteding conform de daarvoor geldende nationale en Europese wet- en regelgeving. Onder offerteaanvraag begrepen, doch niet beperkt tot, aanbestedingsdocument en programma van eisen.

Opdracht: Het verzoek van de Opdrachtgever tot de levering van Goederen of het verrichten van diensten, zoals omschreven in de Offerteaanvraag en alle wijzigingen daarop in de Nota van Inlichtingen en de Overeenkomst.

Opdrachtgever: de partij ten behoeve waarvan de Overeenkomst wordt gesloten, zijnde de Regio Gooi en Vechtstreek.

Overeenkomst: al hetgeen tussen de Opdrachtgever en de Contractant is overeengekomen, inclusief daarbij behorende bijlagen

Partijen/Partij: de Opdrachtgever en/of de Contractant

Personeel van Contractant: de door de Contractant voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden of andere

hulpverleners die krachtens de Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zullen zijn

Prestatie: alle door Contractant op grond van de Overeenkomst te leveren Goederen en/of te verrichten Diensten.

Werkdag: kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet, plaatselijke feestdagen en door de Opdrachtgever aangewezen brugdagen

Artikel 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op en maken deel uit van alle aanvragen, offertes, aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, bestellingen, overeenkomsten en alle andere rechtshandelingen tussen Opdrachtgever en Contractant die betrekking hebben op de in de Overeenkomst gespecificeerde en daarmee samenhangende Opdracht of Prestatie.

Deze Algemene inkoopvoorwaarden bestaan uit vier hoofdstukken:

hoofdstuk I : Algemeen deel, dat altijd van toepassing is;

hoofdstuk II : Dienstverlening, dat van toepassing is op Opdrachten voor dienstverlening;

hoofdstuk III : Leveringen, dat van toepassing is op Opdrachten voor koop en levering;

hoofdstuk IV: Privacy, dat van toepassing is indien met de Opdracht gegevens van

Opdrachtgever worden verwerkt.

2.2 Door het indienen van de Offerte aanvaardt de Contractant onverkort deze Algemene inkoopvoorwaarden en wordt de toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van Contractant, onder welke benaming dan ook, uitdrukkelijk van de hand gewezen. Ook markt- en branche specifieke standaardvoorwaarden en –regelingen worden uitdrukkelijk uitgesloten.

2.3 Mocht enige bepaling van de Algemene inkoopvoorwaarden nietig zijn of vernietigd worden, of mocht enige bepaling van de Algemene inkoopvoorwaarden naar het oordeel van de rechter niet van toepassing of ongeldig zijn, dan dient slechts de betreffende bepaling als niet geschreven te worden beschouwd, maar zullen de Algemene inkoopvoorwaarden voor het overige volledig van kracht blijven. Partijen zullen in overleg treden om de betreffende niet toepasselijke of ongeldige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de eerdere bepaling in acht zal worden genomen.

2.4 In geval van strijdigheid tussen het bepaalde in de Algemene inkoopvoorwaarden en het bepaalde in de Overeenkomst, prevaleert het bepaalde in de Overeenkomst.

2.5 Wijzigingen en aanvullingen op de Algemene inkoopvoorwaarden gelden slechts indien deze schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. De wijziging en/of aanvulling geldt slechts voor de in het eerste lid bedoelde Overeenkomst.

Artikel 3 Offerte, opdracht en totstandkoming overeenkomst

3.1 De Opdrachtgever kan een Offerteaanvraag intrekken of wijzigen voor zover dit mogelijk is binnen de geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en jurisprudentie. De Opdrachtgever zal geen kosten of schade vergoeden die hiermee samenhangen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3.2 De Offerte van de Contractant heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen of zoveel langer of korter als in de Offerteaanvraag is vermeld. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag waarop de inschrijvingstermijn sluit of op de dag die wordt vermeld in de Offerteaanvraag.

3.3 Een Overeenkomst komt eerst tot stand nadat hetzij (1) Opdrachtgever een schriftelijk aanbod van Contractant schriftelijk heeft aanvaard, (2) partijen een schriftelijk opgemaakte overeenkomst hebben ondertekend of (3) Contractant uitvoering geeft aan een schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.

3.4 Een voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in het voorgaande lid of in de zin van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek.

3.5 Alle handelingen die de Contractant verricht voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst zijn voor rekening en risico van de Contractant.

Artikel 4 Verplichtingen Contractant

4.1 De Contractant zal zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst in nauwe samenwerking met de Opdrachtgever nakomen, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van Contractant.

4.2 De Contractant zal de Opdrachtgever op de hoogte houden van de uitvoering van de Overeenkomst en desgevraagd inlichtingen geven. De Contractant is onder meer, doch niet uitsluitend, verplicht om de Opdrachtgever direct schriftelijk in te lichten over feiten en omstandigheden waarmee in de Overeenkomst geen rekening is gehouden.

4.3 De Contractant zal bij de uitvoering van de Overeenkomst alle van toepassing zijn de voorschriften bij of krachtens de wet gesteld naleven en de overeenkomsten die de Opdrachtgever met derden heeft gesloten, voor zover deze overeenkomsten bekend zijn bij de Contractant, in acht nemen. Indien de Contractant noodzaak is om contact op te nemen met derden, zal de Contractant dit eerst voorleggen aan de Opdrachtgever.

4.4 De Contractant draagt zelf de verantwoordelijkheid om de door hem ingeschakelde derden te informeren over de afspraken die gelden tussen de Contractant en de Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst.

4.5 Slechts voor zover de Contractant expliciet en schriftelijk is gemachtigd door de Opdrachtgever zal de Contractant optreden als gemachtigde van de Opdrachtgever. Eventuele gevolgen die door het in strijd handelen met het bepaalde in de voorgaande zin zijn ontstaan, komen voor rekening en risico van de Contractant.

Artikel 5 Verplichtingen Opdrachtgever

5.1 De Opdrachtgever zal op verzoek van de Contractant alle inlichtingen en gegevens verstrekken voor zover die nodig zijn om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren.

5.2 De Opdrachtgever zal zich inspannen zoals een goed opdrachtgever betaamt en zal zich indien nodig inspannen om zijn medewerking, waaronder publiekrechtelijke medewerking, te verlenen die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 6 Garanties

6.1 De Contractant garandeert dat de geleverde Prestaties voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende normen en aan de voorschriften die bij of krachtens wet of verdrag gelden met betrekking tot, doch niet uitsluitend, veiligheid, gezondheid en milieu.

6.2 De Contractant garandeert ter zake van de Overeenkomst dat de Contractant of Personeel van Contractant of een met de Contractant verbonden rechtspersoon en de onder hen werkzame personen niet betrokken zijn of zijn geweest bij overleg of afspraken met andere ondernemingen op een wijze die strijdig zou kunnen zijn met bepalingen van de Mededingingswet of artikelen 101 en 102 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, waaronder: (1) prijsvorming, (2) het afstemmen van Offerten, en/of (3) verdeling van werkzaamheden.

Artikel 7 Uitvoering overeenkomst

7.1 Overeengekomen termijnen voor levering en/of andere Prestaties gelden als vast en fataal, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien niet binnen de overeengekomen termijnen is gepresteerd, is Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, tenzij Contractant bewijst dat het niet halen van de termijnen niet aan Contractant is toe te rekenen.

7.2 De Contractant stelt de Opdrachtgever schriftelijk tijdig en met opgaaf van redenen in kennis van een eventuele vertraging en de maatregelen die de Contractant zal treffen om de vertraging zoveel mogelijk te beperken.

7.3 Indien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst gaat fuseren of taken onderbrengt in een ander samenwerkingsverband, is Opdrachtgever gerechtigd gedurende de overgangsfase gebruik te blijven maken van de Prestatie(s) van Contractant.

Artikel 8 Uitrusting en materialen

8.1 De Contractant zal voor eigen rekening en risico zorg dragen voor alle bij de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken – niet van de Opdrachtgever afkomstige – materialen en uitrusting (waaronder gereedschappen), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

8.2 De Contractant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de deugdelijkheid van de gebruikte Goederen, materialen en uitrusting en dient deze voor eigen rekening en risico te verzekeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 9 Documentatie

9.1 De Contractant is gehouden om alle bij de Goederen behorende Documentatie, opgesteld zoveel mogelijk in de Nederlandse taal, zonder additionele kosten, aan de Opdrachtgever ter beschikking te stellen.

9.2 Opdrachtgever mag de Documentatie, zonder daarvoor een nadere vergoeding verschuldigd te zijn, verveelvoudigen, wijzigen en voor gebruik binnen zijn organisatie openbaar maken, mits daarop voorkomende aanduidingen van auteursrechten en dergelijke worden gehandhaafd.

9.3 Contractant vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken die derden op grond van een aan hen toekomend auteursrecht met betrekking tot de Documentatie geldend mochten maken.

Artikel 10 Geheimhouding

10.1 Partijen zullen het bestaan, de aard en de inhoud van de Overeenkomst, evenals overige bedrijfsinformatie van de Opdrachtgever, alsmede al wat bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan zij het vertrouwelijk karakter kennen of redelijkerwijs kunnen vermoeden, geheimhouden en op geen enkele wijze openbaar maken, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift, onderzoek door een bevoegde toezichthouder of uitspraak van de rechter of een door Partijen aangewezen geschillenbeslechting hen tot bekendmaking daarvan verplicht. Partijen zullen in deze gevallen elkaar vooraf informeren dat zij tot openbaarmaking overgaan.

10.2 Partijen verplichten hun personeel en andere ingeschakelde derden om de geheimhoudingsverplichting opgenomen in het vorige lid na te komen.

10.3 De Contractant is verplicht op eerste verzoek van de Opdrachtgever Personeel van Contractant en/of door hem ingeschakelde derden een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.

10.4 Partijen geven alle gegevens die zij van elkaar hebben ontvangen en die vertrouwelijk van aard zijn op eerste verzoek terug.

10.5 De Partij die de dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schendt en/of de Partij van wie de voor hem werkzame personen en/of de door hem ingeschakelde derden de in dit artikel opgenomen geheimhoudingsverplichting schenden, is aan de andere Partij een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van € 50.000 per overtreding.

10.6 Naast de in het vorige lid genoemde boete hebben Partijen het recht om in geval van overtreding van de leden 10.1 en 10.2 door de andere Partij en/of de voor die Partij werkzame personen en/of door die Partij ingeschakelde derden de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling door middel van een aangetekend schrijven te ontbinden.

Artikel 11 Intellectuele eigendom

11.1 Alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) met betrekking tot enig resultaat voortvloeiende uit de Overeenkomst, berusten bij de Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Contractant draagt deze (aanspraken op) IE-rechten – voor zover nodig – om niet over aan de Opdrachtgever. De Contractant zal op eerste verzoek kosteloos meewerken aan het bewerkstelligen van de overdracht.

11.2 Onder resultaat als bedoeld in lid 1 van dit artikel, wordt verstaan al hetgeen in het kader van de Overeenkomst tot stand wordt gebracht ongeacht of de Contractant daarbij gebruik maakt van enige bijdrage van de Opdrachtgever en/of derden.

11.3 De Contractant doet voor zover mogelijk afstand van alle eventuele persoonlijkheidsrechten op in het kader van de Overeenkomst tot stand gebrachte auteursrechtelijke werken.

11.4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt of verkrijgt de Contractant geen gebruiksrecht met betrekking tot enig resultaat van de Overeenkomst.

11.5 De Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het auteursrecht voor met betrekking tot ieder in het kader van de Overeenkomst aan Contractant openbaar gemaakt werk. De Contractant erkent en accepteert dit voorbehoud.

11.6 De Contractant garandeert dat de gekochte Goederen en toebehoren alsmede de geleverde Diensten en al hetgeen daarmee gepaard gaat of daaruit resulteert vrij zijn van alle bijzondere lasten en beperkingen die aan het vrije gebruik daarvan door de Opdrachtgever in de weg zouden kunnen staan, zoals octrooirechten, merkrechten, modelrechten of auteursrechten en vrijwaart de Opdrachtgever tegen alle aanspraken van derden dienaangaande.

11.7 In het geval van aanspraken van derden zal de Contractant alles in het werk stellen om in overleg met de Opdrachtgever te bewerkstelligen dat de Opdrachtgever het ongestoorde gebruik van het geleverde zal kunnen voortzetten.

11.8 In het geval van aanspraken van derden waarvoor de hierboven genoemde vrijwaringverplichting geldt, zal de Contractant alle schade van de Opdrachtgever vergoeden inclusief proceskosten, waaronder tevens begrepen redelijke advocaatkosten voor het voeren van gerechtelijke procedures.

11.9 De Opdrachtgever is gerechtigd de wijzigingen dan wel aanvullingen in de Leveringen en/of Diensten aan te (laten) brengen die zij nuttig en/of wenselijk acht. Zij behoeft daartoe niet de toestemming van de Contractant en de Contractant doet hierbij afstand van zijn recht een beroep te doen op zijn eventuele (intellectuele eigendoms)rechten ter zake van daaraan verbonden of gerelateerde rechten zoals persoonlijkheidsrechten. De Contractant zal desgevraagd adviseren bij het aanbrengen van die wijzigingen dan wel aanvullingen in de Goederen en/of Diensten. De Opdrachtgever is nimmer gehouden het advies van de Contractant op te volgen.

Artikel 12 Vergoeding, meer- en minderwerk

12.1 De Contractant zal de Prestaties uitvoeren tegen de in de Overeenkomst genoemde prijzen in Euro's. De overeengekomen prijzen zijn vast, tenzij de Overeenkomst de omstandigheden vermeldt die tot prijsaanpassing kunnen leiden, alsmede de wijze bepaalt waarop de aanpassing plaatsvindt. Bij een overeengekomen prijsindexcijfer wordt uitgegaan van een procentuele jaar op jaar ontwikkeling, tenzij anders is overeengekomen.

12.2 Niet redelijkerwijs in de Overeenkomst inbegrepen extra Prestaties, zijn slechts meerwerk voor zover dit uitsluitend aan de Opdrachtgever is toe te rekenen.

12.3 Meerwerk zal door de Contractant slechts in behandeling worden genomen nadat de inhoud en het budget schriftelijk zijn overeengekomen met de Opdrachtgever.

12.4 Verrekening van meerwerk of minder werk vindt plaats tegen maximaal de tarieven zoals opgenomen in de Offerte, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

12.5 Voor zover prijzen en tarieven van meerwerk of minder werk niet in de Offerte zijn opgenomen, verplicht de Contractant zich ertoe voor meerwerk en minder werk uitsluitend marktconforme tarieven aan te bieden.

Artikel 13 Facturering en betaling

13.1 Een factuur dient te voldoen aan de wettelijke eisen alsmede de eisen die in de Overeenkomst worden gesteld.

13.2 Facturen worden digitaal aangeleverd in PDF-formaat, naar het opgegeven e-mailadres van de Opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

13.3 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst factuur, tenzij anders overeengekomen.

13.4 Indien de Goederen of Diensten niet beantwoorden aan de Overeenkomst is de Opdrachtgever bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.

13.5 Overschrijding van betalingstermijnen door de Opdrachtgever van een factuur op grond van inhoudelijke onjuistheid van de factuur, of ondeugdelijkheid van de geleverde Prestaties, geeft de Contractant niet het recht zijn Prestaties op te schorten dan wel te beëindigen, mits de Opdrachtgever de Contractant binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van de factuur, schriftelijk op de hoogte stelt van de inhoudelijke onjuistheid of ondeugdelijkheid. Tevens is de Opdrachtgever dan verplicht binnen 10 werkdagen, nadat daartoe contact is geweest met de Contractant, de inhoudelijke onjuistheid van de factuur of ondeugdelijkheid van de gefactureerde Prestaties schriftelijk aan te tonen.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

14.1 Contractant is aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever, haar ondergeschikten of derden die ontstaat door of in verband met het sluiten of uitvoeren van de Overeenkomst en die ontstaat door toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van Contractant en/of van Personeel van Contractant en/of van personen waarvoor Contractant aansprakelijk is, waaronder door haar ingehuurde derden, dan wel Personeel daarvan, alsmede voor alle schade die door of vanwege de Contractant wordt toegebracht aan personeel en/of goederen van de Opdrachtgever dan wel derden.

14.2 De door Contractant te vergoeden schade als bedoeld in het vorige lid is per gebeurtenis beperkt tot het bedrag genoemd in de Overeenkomst. Onder schade wordt ook verstaan de kosten gemaakt ter voorkoming, beperking of vaststelling van de schade.

14.3 De beperking als bedoeld in lid 2 komt te vervallen:

- a. in geval van wettelijke aansprakelijkheid, en/of
- b. in geval van opzet of grove schuld aan de zijde van Contractant en/of diens Personeel en/of door hem ingeschakelde derden, en/of
- c. in geval van schending van intellectuele eigendomsrechten als bedoeld in artikel 11 van deze Algemene inkoopvoorwaarden.

14.4 De Contractant vrijwaart de Opdrachtgever tegen eventuele aanspraken van derden ter zake van schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering van de Overeenkomst door Contractant en het gebruik of toepassing van de geleverde Goederen of Diensten van de Contractant.

14.5 De Contractant vrijwaart de Opdrachtgever voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5.2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daaronder begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die de Contractant of de Opdrachtgever krijgt opgelegd.

14.6 Alle verplichtingen, ook die krachtens de belasting, zorgverzekerings- en sociale verzekeringswetgeving (waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV)), met betrekking tot Personeel van Contractant, komen ten laste van Contractant. Contractant vrijwaart Opdrachtgever tegen elke aansprakelijkheid die daarmee verband houdt. Op deze vrijwaring zijn de voorgaande beperkingen van aansprakelijkheid niet van toepassing. De Contractant zal -indien wettelijk vereist dan wel door de Opdrachtgever wordt vereist -met een G-rekening werken. Indien de Opdrachtgever geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op de Contractant.

Artikel 15 Verzekering

15.1 Contractant heeft zich op een naar verkeersnormen passende en gebruikelijke wijze verzekerd en houdt zich gedurende de uitvoering van de Overeenkomst zodanig verzekerd tegen alle aansprakelijkheid voortvloeiende uit de Overeenkomst en de onderhavige voorwaarden, waaronder in ieder geval begrepen bedrijfsaansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid.

15.2 De verzekeringen als bedoeld in het vorige lid dienen een einddatum te kennen die is gelegen na het tijdstip waarop de Contractant aan al zijn verplichtingen met betrekking tot de opdracht heeft voldaan.

15.3 Contractant legt op verzoek van Opdrachtgever onverwijld (een gewaarmerkt afschrift van) de polissen en de bewijzen van premiebetaling ter zake van de in het eerste lid bedoelde verzekering, dan wel een verklaring van de verzekeraar betreffende het bestaan van deze verzekering en het betaald zijn van de premie over. Contractant beëindigt niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever de verzekeringsovereenkomst dan wel de condities waaronder deze zijn aangegaan. Evenmin wijzigt Contractant het verzekerde bedrag ten nadele van Opdrachtgever en derden zonder bedoelde toestemming. De door Contractant verschuldigde verzekeringspremies worden geacht in de overeengekomen prijzen en tarieven te zijn begrepen.

15.4 Eventuele verzekeringen die noodzakelijk zijn in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en waarover de Contractant nog niet beschikt, zal de Contractant afsluiten tenminste voor de periode van de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 16 Boete

16.1 Indien een boetebepaling is overeengekomen, is deze boete zonder rechterlijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar.

16.2 De boete laat onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van de Opdrachtgever tot nakoming en het recht op schadevergoeding, voor zover de schade het bedrag van de boete te boven gaat.

Artikel 17 Opschorting

Contractant is niet gerechtigd zijn verplichtingen op te schorten dan na het sturen van een ingebrekestelling, waarin aan Opdrachtgever een redelijke termijn van minimaal 30 dagen wordt geboden om alsnog aan de verplichtingen te voldoen.

Artikel 18 Opzegging

18.1 Overeenkomsten voor bepaalde tijd kunnen – behoudens de specifieke opzeggingsgronden in deze Algemene inkoopvoorwaarden of de Overeenkomst – niet tussentijds worden opgezegd (artikel 7:408 lid 1 BW is niet van toepassing). Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van respectievelijk drie (3) maanden voor Opdrachtgever en achttien (18) maanden voor Contractant.

18.2 Opdrachtgever is voorts bevoegd de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten, met inachtneming van een opzegtermijn van twaalf (12) maanden, op te zeggen tegen de datum:

- a. dat de rechten en verplichtingen van Opdrachtgever onder algemene titel overgaan op een andere partij (bijv. vanwege een fusie); of
- b. dat de betreffende activiteiten van Opdrachtgever worden uitbesteed aan een gemeenschappelijke regeling of soortgelijke andere entiteit met een publieke functie.

Artikel 19 Toerekenbare tekortkoming

19.1 Indien een Partij tekortschiet in de nakoming van een overeengekomen verplichting, kan de andere Partij haar in gebreke stellen waarbij de nalatige partij alsnog een redelijke termijn voor de nakoming wordt gegund. Blijft nakoming ook dan uit dan is de nalatige Partij in verzuim. Ingrekestelling is niet nodig wanneer voor de nakoming een fatale termijn geldt, nakoming blijvend onmogelijk is of indien uit een mededeling dan wel de houding van de andere Partij moet worden afgeleid dat deze in de nakoming van haar verplichting zal tekortschieten.

19.2 Onverminderd hetgeen overigens in deze Algemene inkoopvoorwaarden is vastgelegd, kan elk van de Partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere Partij in verzuim is dan wel een van de overige situaties bedoeld in het vorige lid zich voordoet.

19.3 Er is geen sprake van enige toerekenbare tekortkoming zijdens de Opdrachtgever indien en voor zover de publiekrechtelijke verantwoordelijkheid noopt tot het niet verstrekken van inlichtingen en gegevens respectievelijk tot het niet verlenen van de publiekrechtelijke medewerking die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 20 Overmacht

20.1 Een tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die niet te wijten is aan schuld van een Partij en evenmin krachtens, wet, rechtshandeling of in het maatschappelijk rechtsverkeer geldende opvatting voor rekening van de betreffende Partij komt, levert overmacht op.

20.2 De Contractant kan zich jegens de Opdrachtgever enkel op overmacht beroepen, indien de Contractant de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt.

20.3 Onder overmacht aan de zijde van de Contractant wordt in ieder geval niet verstaan: onvoldoende beschikbaarheid van voldoende en gekwalificeerd personeel, stakingen, grondstoffentekort, transportproblemen, verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde goederen, het tekortschieten van door de Contractant ingeschakelde derden en liquiditeits- of solvabiliteitsproblemen van de Contractant of door hem ingeschakelde derden. Ten aanzien van de nakoming van de toepasselijke garantiebepalingen door de Contractant is geen beroep op overmacht mogelijk.

20.4 Ingeval van overmacht van de Contractant treden Partijen onverwijld met elkaar in overleg ter regeling van de gevolgen. Indien Partijen overeenkomen de uitvoering van de Overeenkomst gedurende een nader overeen te komen termijn op te schorten, dan blijven de gevolgen daarvan voor rekening en risico van Partijen.

20.5 Indien de Contractant door overmacht wordt getroffen en derhalve niet kan nakomen of tekortschiet in de nakoming na afloop van de in het vorige lid genoemde termijn, dan heeft de Opdrachtgever het recht de Overeenkomst onmiddellijk bij aangetekende brief te ontbinden.

Artikel 21 Ontbinding

21.1 Onverminderd hetgeen overigens in deze Algemene inkoopvoorwaarden is bepaald, en onverminderd hetgeen overigens in de wet is bepaald, kan Opdrachtgever de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende overeenkomsten door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang ontbinden in de gevallen waarin:

- a. Contractant (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt; of
- b. Contractant zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard; of
- c. de onderneming van Contractant wordt ontbonden; of
- d. Contractant zijn onderneming staakt; of
- e. sprake is van een ingrijpende wijziging in de zeggenschap over de activiteiten van de onderneming van Contractant die maakt dat het in alle redelijkheid niet van de Opdrachtgever kan worden verwacht dat zij de Overeenkomst in stand houdt; of
- f. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van Contractant beslag wordt gelegd (anders dan door Opdrachtgever); of
- g. het Bureau BIBOB een negatief advies heeft uitgebracht over de organisatie van Contractant; of
- h. voor zover de Overeenkomst door middel van een aanbestedingsprocedure als bedoeld in de Aanbestedingswet 2012 tot stand is gekomen, zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst ten aanzien van Contractant uitsluitingsgronden voordoen als bedoeld in de artikelen 2.86 en 2.87 Aanbestedingswet 2012;
- i. artikel 6.2 van deze Algemene inkoopvoorwaarden wordt geschonden.

21.2 Prestaties die op het moment van ontbinding als bedoeld in het vorige lid al in het kader van deze Overeenkomst zijn verricht en de daarmee samenhangende betalingsverplichtingen, worden niet door de ontbinding getroffen, tenzij de Contractant met betrekking tot die prestaties in verzuim is. Bedragen die op die prestaties betrekking hebben en al zijn gefactureerd blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding onmiddellijk opeisbaar.

21.3 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na ontbinding van de Overeenkomst voort te duren, behouden nadien hun werking. Tot de bepalingen behoren in ieder geval: garantie (artikel 6), geheimhouding (artikel 10), intellectuele eigendomsrechten (artikel 11), aansprakelijkheid (artikel 14), geschillenbeslechting en toepasselijk recht (artikel 24).

21.4 Partijen treden in overleg over de afhandeling van de overige, nog lopende, verplichtingen.

Artikel 22 Overdracht rechten en plichten

Slechts met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden of uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of plichten overdragen aan een derde.

Artikel 23 Wijziging Overeenkomst

De Opdrachtgever is bevoegd om de Overeenkomst schriftelijk te wijzigen en/of aan te vullen, na overleg met en instemming van de Contractant over de gevolgen van de wijziging of aanvulling. In dit kader blijven Partijen binnen de wettelijk gestelde grenzen.

Artikel 24 Toepasselijk recht en geschillen

24.1 Op deze Algemene inkoopvoorwaarden en de Overeenkomsten, alsmede op de totstandkoming en de interpretatie daarvan, is Nederlands recht van toepassing.

24.2 De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

24.3 Als er een geschil ontstaat met betrekking tot de Offerteaanvraag, de procedure zoals beschreven in de Offerteaanvraag, de totstandkoming van de Overeenkomst of de uitvoering van de Overeenkomst, dan is elk der Partijen gerechtigd om het geschil bij uitsluiting voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement van de rechtbank Midden-Nederland, tenzij Partijen alsnog een andere vorm van geschillenbeslechting zullen overeenkomen.

Artikel 25 Nietigheid en vernietiging

Indien één of meer bepalingen van de Algemene inkoopvoorwaarden of de Overeenkomst nietig blijken te zijn of door de rechter vernietigd worden, dan behouden de overige bepalingen van de Algemene inkoopvoorwaarden of de Overeenkomst hun rechtskracht. Partijen zullen in overleg treden om de betreffende niet toepasselijke of ongedige bepaling te vervangen door een nieuwe bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de eerdere bepaling in acht zal worden genomen.

II Dienstverlening

Indien de Opdracht een opdracht tot dienstverlening betreft, gelden in aanvulling op het algemeen deel de bepalingen uit het onderhavige hoofdstuk.

Artikel 26 Uitvoering diensten

26.1 De Contractant zal zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst in nauwe samenwerking met de Opdrachtgever nakomen, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van de Contractant.

26.2 De Contractant zal de Diensten uitvoeren binnen de termijn en op de plaats zoals deze zijn opgenomen in de Overeenkomst.

Artikel 27 Garantie

27.1 Contractant garandeert dat de door of namens hem te verrichten Diensten voldoen aan de in de Overeenkomst vastgelegde eisen.

27.2 Contractant garandeert dat de door of namens hem te verrichten Diensten op vakbekwame wijze worden uitgevoerd.

Artikel 28 Verantwoordelijkheid voor Prestaties

De Contractant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor zowel zijn eigen Prestaties, Prestaties van Personeel van Contractant alsmede Prestaties van de door de Contractant ingeschakelde derden.

Artikel 29 Beoordeling en acceptatie

29.1 De Opdrachtgever is gerechtigd om de Prestaties te keuren en de Contractant verleent waar nodig zijn medewerking.

29.2 Feitelijke uitvoering van de Diensten door de Contractant of daarmee gepaard gaande handelingen houdt niet in dat de Opdrachtgever de Diensten zonder meer goedkeurt. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om eventuele verrichte Diensten te keuren, controleren of niet goed te keuren.

29.3 De goedkeuring van de Diensten zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever de Diensten niet goedkeurt, geeft zij gemotiveerd aan waarom de goedkeuring onthouden wordt.

29.4 Indien Opdrachtgever zich niet binnen een termijn van 30 dagen na de dag van levering over de beoordeling heeft uitgelaten, worden de resultaten van de Diensten geacht te zijn geaccepteerd.

29.5 Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan Contractant voordat acceptatie heeft plaatsgevonden, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 30 Personeel van Contractant

30.1 Voor zover Diensten worden verricht ten kantore en/of in de openbare ruimte van de Opdrachtgever, zijn de Contractant, Personeel van Contractant en de door de Contractant ingeschakelde derden gehouden de vastgestelde huisregels voor dat kantoor/gebouw en/of die openbare ruimte na te leven.

30.2 Contractant meldt de komst van zijn Personeel op een locatie van Opdrachtgever tijdig bij de contactpersoon van Opdrachtgever. Contractant zorgt er voor dat zijn Personeel zich op verzoek van Opdrachtgever kan legitimeren en kan aantonen dat zij voor of namens Contractant werkzaam is.

30.3 De Contractant staat ervoor in dat het Personeel van Contractant gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten dan wel Diensten te verrichten.

30.4 Medewerkers van Contractant of door Contractant met toestemming van Opdrachtgever ingeschakelde derden, overleggen voor aanvang van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever een recente Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De Contractant stemt voorafgaand aan de aanvraag de noodzaak, inhoud en aard hiervan af met de Opdrachtgever.

30.5 Partijen zijn niet gerechtigd zonder schriftelijke toestemming van de andere partij tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en/of binnen één jaar na beëindiging daarvan, Personeel van de andere partij in dienst te nemen, noch met dat personeel over indiensttreding te onderhandelen. Deze toestemming wordt niet zonder redelijke grond onthouden.

Artikel 31 Vervanging van Personeel

31.1 Vervanging van personen die zijn belast met de uitvoering van de Diensten, kan door Contractant slechts bij uitzondering plaatsvinden.

31.2 Voor de vervanging van Personeel van Contractant is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist van de Opdrachtgever, tenzij directe vervanging van Personeel van Contractant noodzakelijk is. In dat laatste geval kan worden volstaan met mondelinge toestemming van de Opdrachtgever. Uitgangspunt daarbij is dat personen beschikbaar worden gesteld die een vergelijkbare deskundigheid, opleiding en ervaring hebben (conform het vereiste in de Offerteaanvraag).

31.3 Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat Personeel van Contractant niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, dan heeft de Opdrachtgever het recht de desbetreffende persoon door de Contractant te laten vervangen.

31.4 In vervanging van Personeel van Contractant wordt op een korte termijn – doch uiterlijk binnen twee weken of zoveel korter als noodzakelijk – door de Contractant voorzien. Eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging komen voor rekening van de Contractant.

31.5 Bij vervanging van Personeel stelt Contractant tegen hetzelfde tarief Personeel beschikbaar dat qua deskundigheid, opleiding, ervaring en integriteit ten minste gelijkwaardig is aan het oorspronkelijk ingezette Personeel.

31.6 Bij vervanging van Personeel brengt Contractant geen daarmee verband houdende kosten aan Opdrachtgever in rekening, tenzij Contractant aantoonde dat het verzoek tot vervanging geen redelijke grondslag had.

31.7 Het risico van vertraging bij de Uitvoering van een Overeenkomst met een vaste levertijd als gevolg van vervanging, komt voor rekening van Contractant.

31.8 De dagen waarop Personeel van Contractant verlof opneemt worden in overleg met Opdrachtgever bepaald. In dat geval kan Opdrachtgever eisen dat tijdelijke vervanging wordt ingezet. Als dan is het bepaalde in de overige leden van dit artikel onverkort van toepassing.

Artikel 32 Onderaanneming

32.1 Het is Contractant alleen toegestaan met voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, gebruik te maken van de diensten van derden, bij de uitvoering van de Overeenkomst, dan wel gebruik te maken van ter beschikking gestelde of ingeleende arbeidskrachten.

32.2 Toestemming van Opdrachtgever laat de eigen verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Contractant voor de nakoming van de krachten de Overeenkomst op hem rustende verplichtingen en de krachtens belasting-, zorg- en sociale verzekeringswetgeving op hem als werkgever rustende verplichtingen, onverlet.

32.3 Artikel 14.6 van deze Algemene inkoopvoorwaarden is van overeenkomstige toepassing in het geval Contractant gebruik maakt van derden voor de uitvoering van de Overeenkomst.

32.4 Alle voorwaarden en eisen die gelden voor Personeel van Opdrachtgever zijn ook van toepassing op derden, die, met inachtneming van het bepaalde in het vorige lid, in opdracht van de Contractant diensten verrichten voor de Opdrachtgever.

Artikel 33 Voortgangsrapportage

Contractant rapporteert over de voortgang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever zo vaak en op de wijze als in de Overeenkomst is bepaald, dan wel Opdrachtgever nodig acht.

Artikel 34 Contactpersonen

34.1 Beide Partijen wijzen een contactpersoon aan, die de contacten over de uitvoering van de Overeenkomst onderhoudt. Partijen informeren elkaar over degene die zij als contactpersoon hebben aangewezen.

34.2 Contactpersonen kunnen Partijen alleen vertegenwoordigen en binden voor zover het betreft de uitvoering van de Overeenkomst. Tot wijziging van de Overeenkomst zijn zij niet bevoegd.

III Koop en levering

Indien de Opdracht een opdracht tot koop en levering betreft, gelden in aanvulling op het algemeen deel de bepalingen van het onderhavige hoofdstuk.

Artikel 35 Levering

35.1 De Contractant levert de Goederen conform Delivered Duty Paid (DDP), volgens Incoterms 2010, zoals vastgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC).

35.2 Tenzij schriftelijk een andere tijd of plaats is overeengekomen, geschiedt de Aflevering uitsluitend op Werkdagen tijdens de openingsuren van de locatie van Opdrachtgever. De Contractant dient zijn vervoerder hiervan op de hoogte te stellen.

35.3 Eerdere Levering van de Goederen dan op de overeengekomen leveringsdatum, -data of -termijnen, geschiedt slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever en leidt niet tot wijziging van het overeengekomen tijdstip van betaling.

35.4 Opdrachtgever is niet gehouden tot enige betaling aan Contractant voordat Levering van de Goederen heeft plaatsgevonden, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 36 Verpakking en transport

36.1 De Contractant draagt zorg voor een deugdelijke verpakking, alsmede voor een zodanige beveiliging en vervoer van de Goederen, dat deze in een goede staat de plaats van Aflevering bereiken en het lossen daar veilig kan plaatsvinden. De Contractant is verantwoordelijk voor het naleven van de Nederlandse, Europese en internationale voorschriften met betrekking tot verpakkingen.

36.2 De Contractant neemt alle verpakkingen kosteloos terug, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

36.3 Op verzoek van Opdrachtgever kan voorafgaand aan de Levering keuring van de Goederen plaatshebben door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde bij Contractant. Opdrachtgever is evenwel niet gehouden een dergelijke keuring uit te voeren.

Artikel 37 Keuring

37.1 Op verzoek van Opdrachtgever kan voorafgaand aan de Levering keuring van de Goederen plaatshebben door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde bij Contractant. Opdrachtgever is evenwel niet gehouden een dergelijke keuring uit te voeren.

37.2 Indien Opdrachtgever de Goederen wenst te keuren:

- houdt Contractant de Goederen op een zodanig tijdstip voor keuring gereed dat de overeengekomen levertijden worden nagekomen;
- werkt Contractant, zonder kosten voor Opdrachtgever, desverlangd aan de keuring mee en stelt een geschikte ruimte en redelijke personele en materiële hulp ter beschikking van Opdrachtgever;
- geschiedt de keuring, indien Contractant dat verlangt, in zijn aanwezigheid of in aanwezigheid van een door hem aangewezen deskundige. De daarmee gemoeide kosten komen voor rekening van Contractant.

37.3 Indien Opdrachtgever de te leveren Goederen afkeurt, is Contractant, onverminderd alle rechten of vorderingen van Opdrachtgever, gehouden om voor eigen rekening en risico onverwijld de ontbrekende of het herstelde of vervangende Goederen voor een nieuwe keuring aan te bieden. Alsdan gelden de bepalingen van artikel 36 onverkort. De afkeuring door Opdrachtgever bij de eerste / eerdere keuring leidt niet tot verlenging van de overeengekomen leveringstermijn.

37.4 Het goedkeuren van de te leveren Goederen door of namens Opdrachtgever houdt geen erkenning in dat de Goederen voldoen aan de overeenkomstig artikel 39 gegeven garanties.

37.5 Indien de Opdrachtgever de Goederen gemotiveerd afkeurt, zal de Contractant op zijn eigen kosten de Goederen ophalen.

37.6 De Goederen worden geacht te zijn goedgekeurd vanaf het moment van volledige operationele ingebruikname door de Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of bepaalde omstandigheden nopen tot schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever.

Artikel 38 Overdracht van eigendom en risico

38.1 De eigendom van de geleverde Goederen gaat over op het moment van Aflevering, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden die daarmee gepaard gaan. Het risico gaat over op de Opdrachtgever na acceptatie van de Goederen door de Opdrachtgever.

38.2 De acceptatie van de Goederen zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Opdrachtgever, na Aflevering en eventuele installatie van de Goederen. Indien de Opdrachtgever de Goederen niet accepteert, geeft zij gemotiveerd aan waarom de acceptatie onthouden wordt.

Artikel 39 Garantie

39.1 Contractant garandeert dat de afgeleverde Goederen aan de Overeenkomst beantwoorden, vrij zijn van gebreken en geschikt zijn voor het doel waarvoor de Goederen zijn bestemd.

39.2 Contractant garandeert dat de afgeleverde Goederen vrij zijn van iedere bijzondere last of beperking die Opdrachtgever niet uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard. Contractant vrijwaart Opdrachtgever tegen iedere aanspraak ter zake.

39.3 De Contractant verleent tenminste een garantie voor de Goederen van twaalf maanden vanaf het moment dat de Opdrachtgever de Goederen heeft goedgekeurd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze garantie laat onverlet de aansprakelijkheid van de Contractant voor schade die de Opdrachtgever lijdt als gevolg van de gebreken aan de Goederen.

39.4 De Contractant garandeert dat voor een periode van tenminste vijf jaar of een termijn die schriftelijk is overeengekomen na Aflevering van de Goederen, onderdelen van de Goederen kunnen worden geleverd.

39.5 De Contractant zal voor zijn rekening en risico alle voorkomende gebreken aan de geleverde Goederen na Aflevering of voltooiing binnen de door de Opdrachtgever bij eerste aanzegging gestelde redelijke termijn wegnemen door herstel of vervanging.

IV Privacy, beveiliging en archivering

Voor zover met de Opdracht (al dan niet door Contractant) persoonsgegevens of andersoortige gegevens worden verwerkt die afkomstig zijn van Opdrachtgever of waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is, gelden in aanvulling op het algemene deel de bepalingen uit het onderhavige hoofdstuk.

Artikel 40 Bewerkerrelatie

40.1 Voor zover Contractant in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Leverancier als bewerker / verwerker in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) / EU verordening 2016/679 (AVG) aangemerkt.

40.2 De Overeenkomst in combinatie met deze Algemene inkoopvoorwaarden wordt door partijen aangemerkt als overeenkomst in de zin van artikel 14 lid 2 Wbp / artikel 28 AVG.

40.3 Contractant verklaart zich reeds nu voor alsdan bereid een separate door Opdrachtgever opgestelde verwerkersovereenkomst af te sluiten met Opdrachtgever met daarin opgenomen aanvullende of afwijkende afspraken omtrent de verwerking van persoonsgegevens. De betreffende verwerkersovereenkomst prevaleert op hetgeen in de onderhavige voorwaarden is bepaald.

40.4 Opdrachtgever stemt er reeds nu voor alsdan mee in dat Contractant de verwerking van persoonsgegevens kan uitbesteden aan een derde (een zogenaamde "sub-bewerker"), mits Contractant:

- louter sub-bewerker betreft die afdoende garanties bieden met betrekking tot het toepassen van passende technische en organisatorische maatregelen opdat de verwerking aan de vereisten van de wet- en regelgeving voldoet en de bescherming van de rechten van de betrokkene is gewaarborgd;
- de volledige aansprakelijkheid aanvaardt voor het handelen van de ingeschakelde sub-bewerker;
- met deze sub-bewerker voorafgaand aan de uitbesteding een schriftelijke overeenkomst sluit, op grond waarvan:
 - alle verplichtingen die op grond van de Overeenkomst (waaronder de Algemene inkoopvoorwaarden) met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens op Contractant rusten mede komen te rusten op deze sub-bewerker;
 - de betreffende sub-bewerker zich eveneens richt naar de instructies van Opdrachtgever.

Artikel 41 Verwerking persoonsgegevens

41.1 Begrippen uit de Wbp / AVG die in dit hoofdstuk zijn overgenomen hebben dezelfde betekenis als in de Wbp (artikel 1) / AVG (artikel 4) gedefinieerd.

41.2 Contractant is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die zij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst, een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen.

41.3 Contractant zal, onverminderd hetgeen in artikel 42 staat vermeld, passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen treffen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging daarvan, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens meebrengen. De maatregelen zijn er mede op gericht onnodige verzameling en verdere verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.

41.4 Contractant legt ten minste een algemene beschrijving van de in het vorige lid bedoelde getroffen technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen schriftelijk vast.

41.5 Contractant verwerkt persoonsgegevens op behoorlijke en zorgvuldige wijze en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, de instructies van Opdrachtgever alsmede een eventueel toepasselijke gedragscode van Opdrachtgever.

41.6 Contractant verwerkt persoonsgegevens louter binnen de Europese Economische Ruimte, althans een land dat door een besluit van de Europese Commissie als veilig is aangemerkt, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

41.7 Alle persoonsgegevens worden als vertrouwelijk in de zin van artikel 10 aangemerkt.

41.8 Contractant onderhoudt zelf geen contact met de betrokkene. Indien de betrokkene Contractant benadert, zal hij deze verwijzen naar Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever (bijv. om technische redenen) niet zelf (volledig) gehoor kan geven aan de uitoefening van een recht door betrokkene (o.m. inzage, correctie, verzet), dan zal Contractant daar op verzoek zo spoedig mogelijk alle noodzakelijke medewerking aan verlenen.

Artikel 42 Informatiebeveiliging

42.1 Contractant staat er voor in dat al het door hem ingeschakelde personeel en andere derden zullen werken overeenkomstig de normen voor informatiebeveiliging van Opdrachtgever.

42.2 Informatie over de getroffen beveiligingsmaatregelen wordt als vertrouwelijke informatie als bedoeld in artikel 10 beschouwd.

Artikel 43 Meldplicht beveiligingsincidenten

43.1 Contractant zal Opdrachtgever na ontdekking onverwijld informeren over alle inbreuken op de beveiliging alsmede andere incidenten die op grond van wetgeving moeten worden gemeld aan een toezichthouder of betrokkene, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.

43.2 Contractant zal het doen van meldingen aan de toezichthouder(s) overlaten aan Opdrachtgever (behoudens dwingendrechtelijke verplichtingen).

43.3 Contractant zal alle noodzakelijke medewerking verlenen aan het zo nodig, op de kortst mogelijke termijn, verschaffen van aanvullende informatie aan de toezichthouder(s) en/of betrokkene(n).

43.4 De kosten voor de werkzaamheden die op grond van dit artikel door Contractant moeten worden verricht komen voor rekening van Contractant, tenzij Contractant bewijst dat de inbreuk niet aan hem is toe te rekenen.

43.5 Contractant houdt een gedetailleerd logboek bij van alle inbreuken op de beveiliging, evenals de maatregelen die in vervolg op dergelijke inbreuken zijn genomen.

43.6 Contractant geeft op eerste verzoek van Opdrachtgever inzage in het in het vorige lid bedoelde logboek.

43.7 Indien Contractant toerekenbaar in strijd handelt met een van de verplichtingen van dit artikel zal Contractant onmiddellijk - dus zonder dat daarvoor nog een ingebrekestelling moet worden verstuurd - aansprakelijk zijn voor alle schade die Opdrachtgever als gevolg daarvan lijdt, waaronder begrepen eventueel door Opdrachtgever te verbeuren boetes (binnen de kaders van artikel 14). De boetebepaling van artikel 10.5 is van overeenkomstige toepassing.

43.8 De verplichtingen in dit artikel (behoudens artikel 43.5) zijn niet van toepassing indien en voor zover de inbreuken/incidenten geen enkel risico vormen voor de gegevens die afkomstig zijn van Opdrachtgever of waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk(e) is.

Artikel 44 Archivering

Tenzij in de Overeenkomst anders is bepaald dient Contractant zorg te dragen voor het aantoonbaar beheren en beschermen van beheerde gegevens door beveiligingsmaatregelen, preserveringmaatregelen en controles ten aanzien van archivering.

Artikel 45 Controle en toezicht

Opdrachtgever kan een audit laten uitvoeren bij Contractant, om te controleren dat aan beveiligingseisen die van toepassing zijn, wordt voldaan. Een TPM kan als vervanging van de gevraagde audit worden gebruikt om aan te tonen dat aan beveiligingseisen is voldaan.