Tekenversie - 14 april 2016

OVEREENKOMST

tussen

GEMEENTE HOLLANDS KROON

en

INCLUZIO B.V.

met betrekking tot de uitvoering van de

Jeugdwet 2015, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015,

de voorliggende voorzieningen en daaruit voortvloeiende werkzaamheden.

14 APRIL 2016

INHOUDSOPGAVE

ARTIKEL 1. DEFINITIES EN INTERPRETATIE
ARTIKEL 2. REIKWIJDTE OVEREENKOMST
ARTIKEL 3. INHOUD OPDRACHT
ARTIKEL 4. LOOPTIJD OVEREENKOMST; VERLENGING
ARTIKEL 5. WIJZIGINGEN OVEREENKOMST EN WET- EN REGELGEVING
ARTIKEL 6. WET- EN REGELGEVING; BELEIDSKADERS
ARTIKEL 7. ACCEPTATIEPLICHT OPDRACHTNEMER
ARTIKEL 8. UITVOERING VAN DIENSTVERLENING; WIJZIGING VOORWAARDEN
ARTIKEL 9. OVERLEG PARTIJEN
ARTIKEL 10. INFORMATIE- EN COMMUNICATIEVERPLICHTINGEN; SAMENWERKING KETENPARTNERS
ARTIKEL 11. INSCHAKELING VAN DERDEN
ARTIKEL 12. CHANGE OF CONTROL
ARTIKEL 13. KWALITEIT DIENSTVERLENING
ARTIKEL 14. JAARPLAN; BEGROTING EN VERANTWOORDING VERANTWOORDING
ARTIKEL 15. VERGOEDINGEN
ARTIKEL 16. FACTURATIE
ARTIKEL 17. TEKORTKOMING; SCHADEVERGOEDING
ARTIKEL 18. TUSSENTIJDSE OPZEGGING
ARTIKEL 19. BIJZONDERE BEPALINGEN
ARTIKEL 20. OVERIGE BEPALINGEN
ARTIKEL 21. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING

APPENDICES

APPENDIX 1: DEFINITIES EN INTERPRETATIE
APPENDIX 2: INSCHRIJFLEIDRAAD EN BIJLAGEN
APPENDIX 3: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN INCLUSIEF ADDENDUM
APPENDIX 4: KPI'S
APPENDIX 5: PLAN VAN AANPAK
APPENDIX 6: INSCHRIJVING INCLUZIO INCLUSIEF DE INTERVIEWS
APPENDIX 7: KOSTENCOMPONENTEN VOOR PLAFONDBEDRAGEN
APPENDIX 8: PROTOCOL VOOR EN OVERZICHT VAN CONSULENTEN WIJKTEAMS

Tekenversie - 14 april 2016

DE ONDERGETEKENDEN:

1. De publiekrechtelijke rechtspersoon Gemeente Hollands Kroon, zetelende te Anna Paulowna aan de Verwachting 1, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 54477506 en te dezen op grond van artikel 171, lid 1 Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar burgemeester J.R.A. Nawijn, welke op zijn beurt op 13 april 2016 volmacht heeft verleend aan, wethouder M.M.J. van Gent, hierna te noemen: '**Hollands Kroon**';

en

2. **Incluzio B.V.**, een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Schiedam, met kantooradres aan de Karel Doormanweg 4, 3115 JD, Schiedam en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 59816805 ('**Incluzio**');

Hollands Kroon en Incluzio worden hierna gezamenlijk ook aangeduid als '**Partijen**' en elk afzonderlijk als '**Partij**'.

OVERWEGENDE DAT:

A. Hollands Kroon per 1 januari 2015 verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Jeugdwet 2015 (de '**Jeugdwet**'). Daarnaast is Hollands Kroon verantwoordelijk voor het ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van haar inwoners met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 ('**Wmo**');

B. Met de verordening jeugdhulp en de verordening maatschappelijke ondersteuning zoals deze van tijd tot tijd worden vastgesteld door Hollands Kroon (de '**Verordeningen**') tezamen met beleidsregels, uitvoering wordt gegeven aan de Jeugdwet respectievelijk de Wmo;

C. Hollands Kroon de drang tot innovatie van zorgaanbieders wenst te vergroten door als gelijkwaardige gesprekspartners samen te werken aan de organisatie van hulpverlening en het verrichten van taken op het gebied van de Jeugdwet en de Wmo. Toegang tot de zorg is op dit moment geregeld via het principe van 'click-call-face'. Dit principe is er op gericht om inwoners van Hollands Kroon ('**Inwoners**') in eerste instantie te assisteren via de website www.wijkteam-hollandskroon.nl. Indien de informatie op de website niet volstaat, zullen Inwoners telefonisch om hulp kunnen vragen waarna, afhankelijk van de zorgbehoefte en complexiteit, een gesprek met een van de medewerkers van het wijkteam kan worden ingepland;

D. Hollands Kroon op 3 augustus 2015 een Europese aanbesteding heeft uitgeschreven conform de procedure voor B-diensten, zoals bedoeld in artikel 2.38 Aanbestedingswet 2012, op grond waarvan zij een zorgaanbieder selecteert die niet alleen voldoet aan de kwaliteitseisen voor ondersteuning in het kader van de Wmo en de Jeugdwet, maar ook in staat is om de gevraagde zorg te leveren aan Inwoners en dat op een innovatieve wijze doet. De opdrachtdoelstellingen in het kader van de aanbesteding zijn hieronder opgenomen:

a. continue borging van goede, veilige en meest effectieve zorg tegen zo laag mogelijke lasten;
b. optimale samenwerking en integratie van zorggebieden;
c. maximale tevredenheid van de cliënt;
d. optimale regievoering over en verantwoording van de zorgprestaties;

e. optimale inzet en benutting van informele zorg en voorliggende voorzieningen;
f. het leveren van een zo dekkend mogelijk zorgaanbod;
g. maximale zelfredzaamheid en eigen kracht van Inwoners;
h. minimale risico's in de continuïteit van de bedrijfsvoering van Incluzio.

E. Hollands Kroon voornemens is om met de zorgaanbieder een langdurige overeenkomst aan te gaan waarin de voorwaarden voor de te leveren zorg zijn vastgelegd;

F. Op basis van haar Inschrijving Incluzio door Hollands Kroon is geselecteerd als samenwerkingspartner;

G. Incluzio in de concretiseringsfase haar Inschrijving heeft geconcretiseerd en een compleet Plan van Aanpak heeft ontwikkeld. In de concretiseringsfase hebben Partijen overeenstemming bereikt over de onderhavige overeenkomst en een aantal documenten die als appendices aan deze overeenkomst worden gehecht en integraal onderdeel uitmaken van de tussen Partijen gemaakte afspraken. Onder meer betreft dit het Plan van Aanpak, een lijst met aannames van Partijen, een lijst met kritieke prestatie-indicatoren, een lijst met risicobeschrijvingen, de inschrijfleidraad inclusief bijlagen van Hollands Kroon en de Inschrijving van Incluzio.

H. De Facilicom-groep zoals gedefinieerd in **Appendix 1** zich middels een concern verklaring (bijlage C bij de Inschrijving) volledig en onvoorwaardelijk garant stelt voor de nakoming van alle verplichtingen die uit deze overeenkomst voortvloeien.

I. Partijen deze afspraken schriftelijk wensen vast te leggen in de onderhavige overeenkomst (de '**Overeenkomst**').

EN KOMEN OVEREEN ALS VOLGT:

Artikel 1. DEFINITIES EN INTERPRETATIE

1.1 De woorden geschreven met hoofdletters hebben de betekenis die daaraan in **Appendix 1** is toegekend, en deze Overeenkomst zal op de eveneens in **Appendix 1** omschreven wijze worden geïnterpreteerd.

1.2 Indien er sprake is van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en bepalingen van de Appendices prevaleren te allen tijde de bepalingen van de Overeenkomst, met uitzondering van **Appendix 2** - Inschrijfleidraad die prevaleert boven de Overeenkomst. In geval van een addendum op de Overeenkomst prevaleert dit addendum boven de Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen bepalingen van de Appendices geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van belangrijkheid:

- **Appendix 2** – Inschrijfleidraad en bijlagen;
- Overeenkomst en **Appendix 1** – Definities en Interpretatie;
- **Appendix 3** – Algemene inkoopvoorwaarden inclusief addendum;
- **Appendix 4** – KPI's;
- **Appendix 5** – Plan van Aanpak;
- **Appendix 6** – Inschrijving Incluzio inclusief de interviews.

Artikel 2. REIKWIJDTE OVEREENKOMST

2.1 De bepalingen in deze Overeenkomst zijn van toepassing op de Dienstverlening.

2.2 Deze Overeenkomst is gericht op de Zorg binnen het Sociaal Domein van Hollands Kroon zoals beschreven in paragraaf 3.4 van de Inschrijfleidraad en aangevuld in andere tenderdocumentatie die als **Appendix 1** aan deze Overeenkomst zijn gehecht.

2.3 Op deze Overeenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden zoals aangehecht als **Appendix 3** van toepassing, voor zover daar door Partijen in de Overeenkomst niet van wordt afgeweken. De algemene leveringsvoorwaarden van Incluzio zijn niet van toepassing.

Artikel 3. INHOUD OPDRACHT

3.1 Incluzio dient ten behoeve van Hollands Kroon te zorgen voor een kwalitatief hoogwaardige en effectieve Dienstverlening voor de onderdelen zoals beschreven in Artikel 2.2.

3.2 Onder de door Incluzio te verlenen Zorg zoals omschreven in Artikel 2.2 vallen bij het aangaan van deze Overeenkomst expliciet niet de onderwerpen en taken genoemd in paragraaf 3.8 van de Inschrijfleidraad.

3.3 Partijen kunnen de omvang van de Dienstverlening zoals opgenomen in paragraaf 3.4 van de Inschrijfleidraad met wederzijds goedvinden, en binnen de gestelde (wettelijke) kaders, uitbreiden. Nadere afspraken daarover worden vastgelegd in een addendum.

3.4 Bij de voornoemde werkzaamheden zal Incluzio zich conformeren aan de overeengekomen KPI's zoals omschreven in Artikel 13.

3.5 Hollands Kroon zorgt ervoor dat alle huidige contracten tussen Hollands Kroon en andere partijen ten aanzien van de onderwerpen genoemd in voornoemde paragraaf op de respectieve ingangsdatum van rechtswege zullen eindigen dan wel zullen zijn beëindigd.

3.6 Hollands Kroon vrijwaart Incluzio voor claims van andere partijen, waaronder zorgaanbieders, voor zover die claims betrekking hebben op de periode voorafgaande aan de respectieve ingangsdatum van (het desbetreffende deel van) de Dienstverlening. Hollands Kroon vrijwaart Incluzio eveneens voor claims van Medewerkers voor zover die betrekking hebben op de periode voorafgaand aan de datum waarop de Medewerkers in dienst treden van een nieuw op te richten werkmaatschappij van Incluzio.

Artikel 4. LOOPTIJD OVEREENKOMST; VERLENGING

4.1 Deze Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd. De Overeenkomst gaat in op 1 juli 2016 en eindigt van rechtswege op 31 december 2018, en heeft derhalve een looptijd van 2,5 jaar.

4.2 Na afloop van de in Artikel 4.1 genoemde periode kan Hollands Kroon de Overeenkomst onbeperkt schriftelijk verlengen, telkens voor een periode van één (1) jaar, overeenkomstig het bepaalde in paragraaf 3.11 van de Inschrijfleidraad.

4.3 Hollands Kroon zal de prestaties van Incluzio afzetten tegen de KPI's omschreven in Artikel 13 en zal uiterlijk zes (6) maanden voor afloop van de (verlengde) Overeenkomst bepalen of de Overeenkomst, al dan niet op enkele onderdelen van de Zorg zoals omschreven in Artikel 2.2, zal worden verlengd dan wel zal worden beëindigd. Hollands Kroon stelt Incluzio schriftelijk op de hoogte van haar besluit. Incluzio geeft uiterlijk zes (6) maanden voorafgaand aan het einde van een (verlengde) Overeenkomst schriftelijk aan bij Hollands Kroon als zij de Overeenkomst niet wenst te verlengen. In geval van verlenging zullen Partijen, indien de scope afwijkt van de oorspronkelijke scope zoals beschreven in de Inschrijfleidraad, met elkaar in overleg treden over de inhoud van de Dienstverlening en de bijbehorende vergoeding.

4.4 Deze Overeenkomst is na aflopen van rechtswege, eenmalig door Hollands Kroon voor de duur van maximaal twaalf (12) maanden te verlengen indien zich een situatie voordoet waarin beëindiging van de Overeenkomst tot discontinuering van de Dienstverlening leidt. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als Hollands Kroon niet in staat is om een nieuwe aanbieder te contracteren, doordat de aanbestedingsprocedure vertraging oploopt. Deze verlenging geschiedt tegen gelijkblijvende voorwaarden. Wanneer en of zich een dergelijke situatie voordoet wordt enkel door Hollands Kroon bepaalt en uiterlijk 90 dagen voor de voorziene beëindiging van de Overeenkomst hetzij schriftelijk, per e-mail of per post, onder opgaaf van redenen aan Incluzio medegedeeld. Het staat Incluzio niet vrij deze verlenging te weigeren. Indien Incluzio niet wil verlengen geeft zij dit tijdig uiterlijk zes(6) maanden voorafgaand aan het einde van de Overeenkomst aan, waarbij Hollands Kroon tot een maximum van 12 maanden, na aangeven van Incluzio, onder gelijkblijvende voorwaarden de Overeenkomst kan voortzetten.

4.5 Partijen evalueren de Overeenkomst en hun samenwerking in dat verband uiterlijk in de tweede helft van 2017 tussentijds. Indien de Overeenkomst na afloop van de in Artikel 4.1 genoemde periode wordt verlengd, vindt binnen zes (6) maanden na elke verlenging een tussentijdse evaluatie plaats.

4.6 Incluzio zal bij beëindiging van de Overeenkomst alle werkzaamheden, Dossiers, Cliëntgegevens en voor zover benodigd overige informatie op een efficiënte en zorgvuldige wijze overdragen aan de nieuwe contractspartij die de Dienstverlening ten behoeve van Hollands Kroon overneemt, een en ander voor zover de wet het verstrekken van Dossiers, Cliëntgegevens en overige informatie toelaat.

Ook spant Incluzio zich in om een efficiënte en zorgvuldige overdracht van de Cliënten aan de nieuwe contractspartij te bewerkstelligen om zo de continuïteit van de Dienstverlening te garanderen.

4.7 Incluzio zal de Dienstverlening voortzetten tot het moment dat de Dienstverlening is overgedragen aan de nieuwe contractspartij dan wel Incluzio of de Cliënt de Dienstverlening voordien heeft beëindigd.

4.8 De beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst ontslaat Partijen niet van hun lopende verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst die naar hun aard bestemd zijn om ook daarna voort te duren.

4.9 Partijen hebben afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheden die zij ten opzichte van elkaar en ten opzichte van bij de Dienstverlening betrokken Medewerkers hebben bij beëindiging van de Overeenkomst. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen twee groepen Medewerkers:

a. de Consulenten Wijkteams – medewerkers die voor de aanvang van deze Overeenkomst in dienst waren bij Hollands Kroon en werkzaam waren in de Wijkteams; en

b. Medewerkers, niet zijnde Consulenten Wijkteams, die door Incluzio of een door Incluzio op te richten entiteit gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangenomen.

4.10 Voor Consulenten Wijkteams gelden de volgende afspraken.

a. Wanneer Hollands Kroon besluit om de Overeenkomst na de in Artikel 4.1 genoemde initiële periode niet te verlengen, heeft Hollands Kroon een resultaatverplichting van een werk-naar-werk-traject ten aanzien van de Consulenten Wijkteams die overgaan naar Incluzio bij het aangaan van de Overeenkomst. Hollands Kroon zal, indien er in dat geval nieuwe aanbieders gecontracteerd worden, zich inspannen om Consulenten Wijkteams bij aanvang van de respectieve overeenkomst over te nemen met behoud van alle dan geldende arbeidsvoorwaarden. Consulenten Wijkteams kunnen echter niet gedwongen worden om over te stappen. Incluzio spant zich als werkgever in om de Consulenten Wijkteams te begeleiden naar ander werk. Frictiekosten die als gevolg van deze beëindiging voor deze specifieke groep medewerkers ontstaan zijn voor rekening van Hollands Kroon.

b. Indien Hollands Kroon de Overeenkomst binnen de in Artikel 4.1 genoemde periode beëindigt omdat Incluzio niet aan haar verplichtingen onder deze Overeenkomst voldoet geldt dezelfde verplichting als genoemd in Artikel 4.10a.

c. Wanneer Hollands Kroon gebruik maakt van de in Artikel 4.2 genoemde optie tot verlenging en de Overeenkomst eindigt na een verlenging, spant Hollands Kroon zich in om de Consulenten Wijkteams te helpen naar ander werk. De verplichting en (financiële) verantwoordelijkheid ligt volledig bij Incluzio; Voorafgaand aan een tweede verlenging van de overeenkomst maken Partijen nieuwe afspraken over hoe om te gaan met deze specifieke groep medewerkers.

4.11 Voor de overige Medewerkers, niet zijnde Consulenten Wijkteams, die in dienst zijn van de lokale entiteit van waaruit Incluzio deze Opdracht uitvoert, gelden de volgende afspraken:

a. Indien Hollands Kroon de Overeenkomst binnen de in Artikel 4.1 genoemde periode beëindigt omdat Incluzio niet aan haar verplichtingen onder deze Overeenkomst voldoet, spant Hollands Kroon zich in om Medewerkers, niet zijnde Consulenten Wijkteams, te helpen naar ander werk. De(financiële) verantwoordelijkheid voor deze Medewerkers ligt volledig bij Incluzio;

b. Indien de omvang van de Opdracht wijzigt door een Substantiële Wijziging die niet is geïnitieerd door Hollands Kroon (bijvoorbeeld omdat het Rijk besluit dat de Wmo naar de provincie gaat en beschermd wonen naar Hollands Kroon) en

Hollands Kroon als gevolg daarvan de Overeenkomst beëindigt, rust op Incluzio de verplichting om de Medewerkers, niet zijnde Consulenten Wijkteams, te begeleiden naar ander werk en indien noodzakelijk de generalistisch ingerichte organisatie te 'ontmantelen'. Hollands Kroon respecteert het mens volgt werk principe en zal zich op haar beurt volledig inspannen om hier gevolg aan te (laten) geven;

c. Indien Hollands Kroon de Overeenkomst beëindigt omdat zij de koers fundamenteel wil wijzigen, geldt:

(i) indien deze koerswijziging binnen de in Artikel 4.1 genoemde periode ligt, zal Hollands Kroon gezamenlijk met Incluzio, binnen de scope van de opdracht, de verantwoordelijkheid nemen voor een oplossing om het nieuwe concept vorm te geven. Hollands Kroon verplicht zich ertoe om de aankondiging van die koerswijziging uiterlijk twee (2) jaar na aanvang van de Overeenkomst kenbaar te maken. De totale periode tussen de aankondiging van Hollands Kroon en het moment waarop de Dienstverlening feitelijk eindigt, is minimaal één (1) jaar. Als dit niet het geval is verlengt Hollands Kroon de Overeenkomst met zes maanden. Incluzio spant zich in om deze periode zo efficiënt mogelijk in te richten;

(ii) voor koerswijzigingen na de in Artikel 4.1 genoemde periode, bij verlenging, maken Hollands Kroon en Incluzio nadere afspraken.

d. Indien Incluzio niet wil verlengen dan ligt de (financiële) verantwoordelijkheid bij Incluzio.

e. Indien Hollands Kroon de Overeenkomst beëindigt na een in Artikel 4.2. genoemde verlenging omdat Incluzio niet presteert, dan ligt de volledige (financiële) verantwoordelijkheid bij Incluzio.

4.12 Indien Incluzio zelf haar koers fundamenteel wijzigt bijvoorbeeld als Incluzio besluit om niet meer met Wijkteams te werken dan ligt de (financiële) verantwoordelijkheid van alle Medewerkers zoals genoemd in Artikel 4.10 en 4.11 volledig bij Incluzio.

Artikel 5. WIJZIGINGEN OVEREENKOMST EN WET- EN REGELGEVING

5.1 Wijzigingen van deze Overeenkomst zijn slechts mogelijk en van kracht voor zover daarmee door alle Partijen schriftelijk is ingestemd. Alle wijzigingen/aanvullingen worden door Partijen schriftelijk vastgelegd en als addendum bij deze Overeenkomst gevoegd.

5.2 Indien een door Hollands Kroon voorgestelde wijziging van de Overeenkomst naar het oordeel van Incluzio gevolgen heeft voor het overeengekomen tijdstip of de kwaliteit van haar Dienstverlening, zal zij, alvorens met een wijziging in te stemmen, Hollands Kroon hieromtrent zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen drie (3) werkdagen na de kennisgeving van de verlangde wijziging, schriftelijk informeren en zullen Partijen in overleg treden over de beoogde wijzigingen en de manier waarop deze tot stand kunnen worden gebracht.

5.3 Partijen zijn verplicht elkaar tijdig en schriftelijk te informeren over gewijzigd beleid en/of nieuwe wettelijke voorschriften, alsmede over de te verwachten gevolgen daarvan voor de uitvoering van de Overeenkomst.

In geval van veranderingen in wet- en regelgeving en/of de ontwikkeling en uitvoering van overheidsbeleid (op lokaal, nationaal, supranationaal en internationaal niveau en daaruit voortvloeiende verordeningen en besluiten) die de ongewijzigde uitvoering van deze Overeenkomst voor ten minste één Partij onredelijk bezwarend maken, treden Partijen met elkaar in overleg. In dat geval streven zij gezamenlijk en in redelijkheid naar een oplossing. Als de in dit Artikel 5.3 beschreven wijzigingen ervoor zorgen dat het voor Incluzio niet meer mogelijk is om met een rendabele exploitatie de Dienstverlening binnen de dan geldende scope uit te voeren zal Incluzio dit voorzien van een onderbouwing transparant maken voor Hollands Kroon. Incluzio kan aan het verstrekken van een dergelijke onderbouwing geen recht ontlenen op wijziging of voortijdige beëindiging van de Overeenkomst.

Artikel 6. WET- EN REGELGEVING; BELEIDSKADERS

6.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Incluzio voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving en alle daarin van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels en de in **Appendices 2, 3, 4 en 5** opgenomen eisen en voorwaarden.

6.2 Incluzio zal zich houden aan het beleid en de regels die Hollands Kroon op het terrein van de Zorg heeft ontwikkeld en nog zal ontwikkelen.

Artikel 7. ACCEPTATIEPLICHT OPDRACHTNEMER

7.1 Incluzio kan een door Hollands Kroon of door de Medewerkers aangedragen Cliënt niet weigeren indien de Cliënt in aanmerking komt voor Zorg.

7.2 Incluzio is gehouden om elke Cliënt verantwoorde Zorg te verlenen en/of Begeleiding aan te bieden.

Artikel 8. UITVOERING VAN DIENSTVERLENING; WIJZIGING VOORWAARDEN

8.1 Partijen erkennen de beperkingen omtrent de systemen en de dienstverlening van het COWWI (zoals ook door Incluzio beschreven in haar Plan van Aanpak). Hollands Kroon heeft besloten om (haar betrokkenheid bij) het COWWI en de daarbij behorende taken zoals genoemd in de Inschrijfleidraad 2.7.1 af te schalen. Tot 1 januari 2017, met een mogelijke uitloop tot 1 juli 2017, zullen Partijen nog gebruik maken van de diensten van het COWWI. Gedurende de overgangssituatie, die maximaal 12 maanden vanaf start van de Overeenkomst duurt, spannen Partijen zich volledig in om te voorkomen dat de beperkingen in de dienstverlening van het COWWI en de overgang naar een nieuwe inrichting van de dienstverlening ten koste gaat van de Dienstverlening.

8.2 Hollands Kroon is verantwoordelijk voor de nieuwe inrichting van de dienstverlening die thans wordt geleverd door COWWI en richt daartoe op eigen kosten een projectorganisatie in. Incluzio geeft Hollands Kroon kosteloos advies over de nieuwe inrichting van de dienstverlening.

8.3 Indien beperkingen in de dienstverlening van het COWWI ertoe leiden dat Incluzio deze Overeenkomst niet of niet volledig kan nakomen, treden Partijen in overleg. Indien noodzakelijk kunnen Partijen - binnen de bestaande financiële kaders - nadere afspraken maken over de KPI's en de Dienstverlening. Dergelijke afspraken leiden niet tot een verhoging van de vergoedingen aan Incluzio.

8.4 De voorwaarden waaronder Incluzio de Dienstverlening verricht zijn flexibel van aard en kunnen op basis van voortschrijdend inzicht en praktische overwegingen door Hollands Kroon, na overleg met en goedkeuring van Incluzio, worden aangepast. Op basis van het overleg stelt Hollands Kroon gemotiveerd de vorm van de definitieve aanpassing/wijziging vast.

8.5 In het geval van Substantiële Wijzigingen treden Partijen met elkaar in overleg teneinde in redelijkheid en billijkheid te komen tot een wijziging van de Overeenkomst die recht doet aan de belangen van beide Partijen en van Cliënten. In het geval van Substantiële Wijzigingen zullen Partijen ook met elkaar in overleg treden over de KPI's en de wijze waarop de Dienstverlening wordt geëvalueerd zoals omschreven in Artikel 13.

8.6 Substantiële Wijzigingen zijn buiten de invloedssfeer van Incluzio liggende wijzigingen die inhouden dat de omvang van de Dienstverlening zoals opgenomen in paragraaf 3.4 van de Inschrijfleidraad wordt gewijzigd doordat taken uit de Dienstverlening worden gehaald of juist worden toegevoegd en die een aanzienlijke invloed hebben op het plafondbudget. Hierbij geldt dat deze taken binnen de voornoemde omvang van de Dienstverlening niet voorkomen hadden kunnen worden en aantoonbaar niet op te vangen waren binnen het ten tijde van de Substantiële Wijziging geldende plafondbudget.

Onder Substantiële Wijzigingen wordt tevens verstaan wijzigingen in de demografie die van grote invloed zijn op het plafondbudget en aantoonbaar niet op te vangen zijn/waren binnen het ten tijde van de Substantiële Wijziging geldende plafondbudget. Enkele voorbeelden zijn de komst of het vertrek van nieuwe locaties die voor extra toestroom zorgen bijvoorbeeld een opvanglocatie voor asielzoekers, een nieuwe zorglocatie met cliënten waarop het woonplaatsbeginsel van toepassing is. Dit betreft wijzigingen die niet te wijten zijn aan de toegang tot de Zorg zoals neergelegd bij Incluzio. Een Substantiële Wijziging kan ook zijn de afname van de rijksmiddelen voor en afname van de Zorg zelf door wijzigingen in het beleid en/of wetgeving.

Artikel 9. OVERLEG PARTIJEN

9.1 Partijen zullen in onderling overleg een format opstellen waarin Incluzio wekelijks of met een nader overeen te komen frequentie aan Hollands Kroon zal rapporteren over de Risico's, beheersmaatregelen indien de KPI's niet worden gehaald, en de te leveren resultaten. Tevens zal Incluzio vier (4) maal per jaar Hollands Kroon uitgebreid informeren over de Dienstverlening in het voorgaande kwartaal.

9.2 Incluzio is verplicht om Hollands Kroon per ommegaande te informeren over ontwikkelingen die een wezenlijke invloed hebben op de Dienstverlening. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan het constateren van gebreken in de Dienstverlening door Medewerkers en/of Cliënten of ketenpartners of het nakomen van de prestatieafspraken door Incluzio.

Artikel 10. INFORMATIE- EN COMMUNICATIEVERPLICHTINGEN; SAMENWERKING KETENPARTNERS

10.1 Indien zich een Calamiteit voordoet, zal Incluzio dat direct melden aan Hollands Kroon.

10.2 Incluzio stelt een regeling vast voor de afhandeling van klachten van Cliënten, Medewerkers, mantelzorgers en andere professionals/ketenpartners die betrekking hebben op de wijze van afhandeling van (verzoeken om) advies en ondersteuning en de wijze waarop de Dienstverlening wordt verricht. Deze klachten zal Incluzio met inachtneming van geldende privacy wetgeving inzichtelijk maken en kunnen op verzoek met Hollands Kroon specifiek worden besproken in het kader van een onafhankelijke kwaliteitsbewaking.

10.3 Hollands Kroon kan informatie opvragen bij Incluzio indien dat redelijkerwijs nodig is in het kader van de klachtenregeling zoals vermeld in Artikel 10.2 of indien dat nodig blijkt te zijn ten behoeve van de kwaliteitsbeoordeling en de toetsing van KPI's of bijvoorbeeld voor de accountant. Incluzio zal de informatieverstrekking niet op onredelijke grond weigeren.

10.4 In aanvulling op het voorgaande verstrekt Incluzio op eerste verzoek van Hollands Kroon, binnen een daarbij door Hollands Kroon te bepalen redelijke termijn, alle door Hollands Kroon gewenste informatie met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst.

10.5 In aanvulling op het voorgaande zal Incluzio de overige ketenpartners waarmee Hollands Kroon convenanten heeft afgesloten betrekken in haar Dienstverlening indien dit nodig is om invulling te geven aan de Dienstverlening.

Artikel 11. INSCHAKELING VAN DERDEN

11.1 Incluzio is gerechtigd om Derden in te schakelen voor het uitvoeren van de Dienstverlening mits deze voldoen aan de in de Inschrijfleidraad en deze Overeenkomst gestelde voorwaarden. Incluzio zal Hollands Kroon informeren over de desbetreffende Derde die (een gedeelte van) de Dienstverlening namens Incluzio zal uitvoeren. Incluzio staat jegens Hollands Kroon in voor de deugdelijke nakoming van de Dienstverlening door een Derde en is hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de uit deze Overeenkomst voortvloeiende verbintenissen.

11.2 Incluzio is verantwoordelijk voor de gegevensuitwisseling met een Derde. Incluzio zal ook verantwoordelijk blijven voor de rapportage aan Hollands Kroon zoals bepaald in Artikel 9.

11.3 Incluzio waarborgt continuïteit van zorgverlening per 1 juli 2016. Daartoe zullen uiterlijk 15 mei 2016 met alle belangrijke onderaannemers (concept) overeenkomsten zijn gesloten. Deze (concept) overeenkomsten beslaan minimaal 80% van de door Incluzio in te kopen dienstverlening binnen de scope van de opdracht. Dus ook als blijkt dat Incluzio een gedeelte van de werkzaamheden zelf nog niet kan invullen. Indien Incluzio deze waarborg niet waarmaakt is Hollands Kroon gerechtigd per direct deze overeenkomst te ontbinden zonder dat zij enige vergoeding hoeft te betalen aan Incluzio. Incluzio is aansprakelijk voor de schade die Hollands Kroon hierdoor leidt met een maximum van EUR 150.000,-.

Artikel 12. CHANGE OF CONTROL

12.1 Indien de zeggenschap wijzigt of Incluzio partij is bij een fusie of splitsing of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt, is Hollands Kroon gerechtigd zonder een ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Indien de zeggenschap wijzigt doordat een andere entiteit binnen de Facilicom-groep de zeggenschap over Incluzio verkrijgt, dan kan door Incluzio worden verzocht de Overeenkomst te mogen overdragen aan een andere rechtspersoon binnen de Facilicom-groep. Dit kan uitsluitend met schriftelijke toestemming van Hollands Kroon. Hollands Kroon zal niet op onredelijke gronden een beroep doen op haar ontbindingsbevoegdheid.

12.2 Indien de betrokken partijen alle benodigde goedkeuringen met betrekking tot een fusie of overname van Incluzio hebben verkregen en Hollands Kroon geen gebruik maakt van haar ontbindingsrecht zoals omschreven in Artikel 12.1, zal Incluzio als gevolg daarvan de Dienstverlening niet langer verrichten, en zal Incluzio Hollands Kroon informeren welke entiteit de Dienstverlening op zich zal nemen. De desbetreffende partij zal toetreden tot deze Overeenkomst en zich binden aan de afspraken die Partijen terzake hebben gemaakt.

Artikel 13. KWALITEIT DIENSTVERLENING

13.1 Incluzio heeft KPI's opgesteld aan de hand waarvan de kwaliteit van de Dienstverlening door Incluzio zal worden vastgesteld. De KPI's zijn opgenomen in **Appendix 4**. Incluzio is verplicht de in de KPI's beschreven kwaliteit te leveren. Incluzio garandeert dat zij met deze KPI's de in de considerans onder punt D genoemde doelstellingen zal realiseren.

13.2 Indien de KPI's / doelstellingen niet worden gehaald en dit niet wordt veroorzaakt door het optreden van een risico dat ligt buiten de invloedssfeer van Incluzio, dient Incluzio binnen twee weken nadat dat is vastgesteld een verbeterplan in, dat erop gericht is om binnen een overeen te komen redelijke termijn alsnog de KPI's / doelstellingen te realiseren. Indien dit verbeterplan niet leidt tot de gewenste verbetering huurt Incluzio een onafhankelijk extern adviesbureau in om hen te begeleiden bij het inzetten van extra en/of andere verbeteracties. Deze voorgestelde verbeteracties worden opgevolgd door Incluzio. Indien zij hiervan wil afwijken kan dit uitsluitend met schriftelijke toestemming van Hollands Kroon.

13.3 Indien Incluzio doelstellingen niet haalt en/of op meerdere KPI's substantieel slechter scoort dan de afgesproken norm, is Hollands Kroon, nadat het in Artikel 13.2 beschreven proces is doorlopen en ook doorvoering van de door het extern adviesbureau geadviseerde verbeteracties niet binnen een overeen te komen redelijke termijn geleid hebben tot het gewenste resultaat, gerechtigd om op kosten van Incluzio een externe partij in te huren die dit voor Hollands Kroon gaat organiseren. Deze kosten worden rechtstreeks in rekening gebracht bij Incluzio of een andere vennootschap binnen de Facilicom-groep en komen expliciet niet ten koste van het door Hollands Kroon beschikbaar gestelde en nog beschikbaar te stellen budget.

13.4 Indien de continuïteit van de Zorg aantoonbaar acuut in gevaar is en dit niet veroorzaakt wordt door het optreden van een risico dat ligt buiten de invloedssfeer van Incluzio, heeft Hollands Kroon zonder tussenkomst van Incluzio het recht om op kosten van Incluzio een externe partij in te huren die voor continuering van die Zorg zorgdraagt Indien Incluzio aantoonbaar in staat is om de kwaliteit weer te kunnen garanderen, maken Partijen in overleg een afspraak om de Zorg bij Incluzio te

continueren. De kosten van de externe partij worden rechtstreeks in rekening gebracht bij Incluzio of Facilicom en komen expliciet niet ten koste van het door Hollands Kroon beschikbaar gestelde en nog beschikbaar te stellen budget.

13.5 Doorlopend zal worden bepaald of de KPI's zijn behaald. Per KPI zijn Partijen overeengekomen op welke manier en met welke frequentie het resultaat wordt gemeten. Dit is op genomen in **Appendix 4**.

13.6 In het Plan van Aanpak, aangehecht als **Appendix 5** hebben Partijen nader vastgelegd op welke wijze de Dienstverlening aan Cliënten zal worden geconcretiseerd.

13.7 De KPI's zijn flexibel van aard en kunnen in aanvulling op het bepaalde in deze Overeenkomst op basis van voortschrijdend inzicht en praktische overwegingen door Partijen in onderling overleg worden aangepast. Indien wijzigingen worden aangebracht aan de KPI's in **Appendix 4** zullen Partijen dat conform het bepaalde in Artikel 5.1 schriftelijk vastleggen.

13.8 Partijen evalueren jaarlijks of de KPI's nog voldoende relevant zijn, dan wel dat zij vervangen moeten worden door andere KPI's. Indien Partijen hier geen overeenstemming over bereiken en aangepaste KPI's niet zijn vastgelegd in een door Partijen ondertekend document blijven de oorspronkelijke KPI's van kracht.

13.9 Indien Hollands Kroon en Incluzio het niet eens worden over de meetmethodes en of meetwaarden van KPI's schakelen zij gezamenlijk een onafhankelijk deskundige in die objectieve meetmethodes en realistische meetwaarden bepaalt waarbij de kosten voor inschakeling in gelijke delen door Partijen worden gedragen.

Artikel 14. BEGROTING EN VERANTWOORDING

14.1 Jaarlijks vóór 1 oktober dient Incluzio bij Hollands Kroon een conceptbegroting in voor het volgende kalenderjaar; vóór 1 november zijn de gesprekken over deze begroting afgerond.

14.2 De begroting bevat een risicoparagraaf met een beschrijving van de in het komende jaar mogelijk te verwachten risico's en welke tegenmaatregelen Incluzio neemt om de risico's te beperken of te voorkomen.

14.3 Incluzio is verplicht om, indien tussentijds aanmerkelijke verschillen ontstaan of dreigen te ontstaan tussen de werkelijke uitgaven en inkomsten en de begrote uitgaven en inkomsten, daarvan onverwijld mededeling te doen aan Hollands Kroon onder vermelding van de oorzaak van de verschillen.

14.4 Incluzio dient elk kwartaal een managementrapportage aan Hollands Kroon over te leggen. Deze rapportage bevat in elk geval de volgende informatie:

a. financiële rapportage en prognose gebaseerd op de resultaten over het desbetreffende kwartaal;

b. de voortgang van het bereiken van de gevraagde prestaties zoals gevraagd in de Inschrijfleidraad en beschreven in het Plan van Aanpak en deze Overeenkomst; en

c. opvallende signalen, successen en eventuele knelpunten in de nakoming van de Overeenkomst.

Artikel 15. VERGOEDINGEN

15.1 De bekostiging van de Dienstverlening vindt plaats uit het budget dat Hollands Kroon daarvoor heeft vastgesteld waarbij voor de looptijd van de Overeenkomst de onderhavige onderverdeling is gemaakt:

(Gedeelte van) jaar	**Maximaal plafondbedrag per jaar**
2016 (1-7-2016 t/m 31-12-2016)	EUR 4.524.000
2017	EUR 11.903.000
2018	EUR 11.952.000
Totaalprijs plafondbudget	**EUR 28.379.000**

Tabel 1

De in de bovenstaande tabel genoemde plafondbedragen zijn inclusief eventueel verschuldigde btw.

15.2 Indien deze Overeenkomst wordt verlengd, zal het plafondbedrag voor het jaar 2018 als basis gelden voor de bedragen die benodigd zijn in de drie (3) opvolgende jaren. Op basis van te behalen efficiencyvoordelen zijn voor de opvolgende jaren de navolgende plafondbedragen en procentuele besparingen vastgesteld. Hierin zijn indexeringskosten verrekend:

Jaar	**Maximaal plafondbedrag per jaar**	**Procentuele besparing**	Jaarbedrag op basis van besparing
2019	EUR 11.952.000	3%	EUR 11.593.000
2020	EUR 11.952.000	2%	EUR 11.712.000
2021	EUR 11.952.000	2%	EUR 11.712.000
2022- en verder		1%	EUR 11.832.000

Tabel 2

15.3 De kostencomponenten voor de in Artikel 15.1 genoemde bedragen zijn verder uitgewerkt in **Appendix 7**.

15.4 Incluzio hanteert een transparant kostenmodel. De afdeling control van Hollands Kroon alsmede een door Hollands Kroon ingeschakelde onafhankelijke partij kan de (digitale) administratie van de door Incluzio voor de Dienstverlening op te richten B.V. controleren. Partijen zullen overleggen over het moment waarop en locatie waar de controle plaats zal vinden zodat de Dienstverlening niet nadelig wordt beïnvloed.

15.5 Hollands Kroon behoudt het recht om, na overleg met Incluzio, de omvang van de gecontracteerde Dienstverlening tijdens het lopende jaar bij te stellen en daarmee (indien van toepassing) een bijgesteld plafond af te geven, zodat Hollands Kroon kan herschikken binnen de gecontracteerde middelen.

15.6 Incluzio voert de Opdracht in Hollands Kroon uit, vanuit een nieuw op te richten lokale entiteit. Incluzio rekent hiervoor een risicofee van 2% van het plafondbedrag van dat jaar. Indien er middelen over blijven worden deze in overleg met Hollands Kroon (i) ingezet om te investeren in de doorontwikkeling van de dienstverlening in Hollands Kroon of (ii) wordt het aangewend om de voor de Dienstverlening benodigde vergoeding vanuit Hollands Kroon te verlagen.

15.7 Voor de bekostiging van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal Hollands Kroon vierwekelijks 1/13 deel van het voorlopige plafondbudget van dat jaar betaalbaar stellen aan Incluzio.

15.8 De producten en diensten die in het kader van de Dienstverlening worden verstrekt zijn vrijgesteld van btw, met uitzondering van activiteiten die zien op het aanbrengen van aanpassingen aan, op of in de woonruimte van een Cliënt en vervoersdiensten voor zover die niet direct gekoppeld zijn aan Zorg.

15.9 Indien Incluzio meent dat van meerwerk sprake is, zal zij daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk mededeling doen aan Hollands Kroon onder vermelding van de redenen waarop haar mening is gebaseerd.

15.10 Incluzio vangt niet aan met meerwerk alvorens zij daartoe een schriftelijke opdracht van Hollands Kroon heeft gekregen. Incluzio brengt ter verkrijging van een schriftelijke opdracht een schriftelijke offerte uit betreffende de omvang van het verwachte meerwerk en de daar aan verbonden tijdsduur en kosten tegen marktconforme tarieven.

15.11 Met betrekking tot het door Incluzio te verrichten meerwerk gelden de bepalingen van de Overeenkomst, voor zover deze door de nadere schriftelijke opdracht niet worden gewijzigd.

15.12 Incluzio ontvangt een vergoeding op basis van de werkelijke kosten voor het daadwerkelijke aantal Jeugdzorgplus cliënten op het moment dat Incluzio de Dienstverlening gaat verrichten. Voor 2016, 2017 en 2018 zijn respectievelijk EUR 100.000,- , EUR 200.000,- en EUR 200.000,- opgenomen. Indien er mutaties optreden in het aantal Cliënten dat JeugdzorgPlus ontvangt, zal de vergoeding op basis van de werkelijke kosten worden verminderd of vermeerderd al naar gelang de toe- of afname van het aantal Cliënten dat Jeugdzorgplus ontvangt.

Artikel 16. TEKORTKOMING;

16.1 Indien een Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst zal de andere Partij daar middels een aangetekend schrijven melding van maken. Partijen zullen vervolgens met elkaar in overleg treden en SMART geformuleerde afspraken maken over de wijze waarop de tekortkoming ongedaan kan worden gemaakt.

16.2 Een tekortkoming van een Partij in de nakoming van haar verplichtingen uit de Overeenkomst is niet toerekenbaar indien de tekortkoming het gevolg is van overmacht. Een beroep van Incluzio op overmacht is in ieder geval niet gerechtvaardigd in het geval van:

a. gebrek aan Medewerkers;

b. ziekte van Medewerkers;

c. stakingen of werkonderbrekingen;

d. tekortkomingen van Derden;

e. vertraging in de aanlevering of ongeschiktheid van zaken die benodigd zijn voor het verrichten van de Dienstverlening; of

f. liquiditeits- en/of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van Incluzio of Derden.

Artikel 17. TUSSENTIJDSE OPZEGGING

17.1 Ieder der Partijen kan de Overeenkomst tussentijds en met onmiddellijke ingang opzeggen, indien:

a. de andere Partij in strijd handelt met of tekortschiet in de nakoming van verplichtingen uit hoofde van deze Overeenkomst en zulk een handelen of nalaten niet conform het bepaalde in en de binnen een redelijke termijn wordt opgeheven;

b. de andere Partij in staat van faillissement verkeert, al dan niet op grond van een gerechtelijke uitspraak is ontbonden, (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, een onderhands akkoord met schuldeisers heeft gesloten of haar activiteiten heeft gestaakt.

Artikel 18. BIJZONDERE BEPALINGEN

Verzekering, aansprakelijkheid en vrijwaring

18.1 Incluzio draagt er zorg voor dat zij gedurende de looptijd van de Overeenkomst adequaat verzekerd is en blijft voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid (WA = bedrijfsaansprakelijkheid) conform het bepaalde in de Inschrijfleidraad. Incluzio verleent Hollands Kroon op eerste verzoek inzage in de daartoe strekkende polis dan wel het verzekeringscertificaat.

18.2 Incluzio is aansprakelijk voor alle schade die door Hollands Kroon wordt geleden als gevolg van een tekortkoming van Incluzio bij de uitvoering van de Overeenkomst tot het bedrag zoals genoemd in het addendum bij de Algemene Inkoopvoorwaarden.

18.3 Alle redelijke kosten die Hollands Kroon maakt voor herstel van eventuele schade of voor het alsnog uitvoeren van de Opdracht door een Derde komen eveneens voor vergoeding in aanmerking.

18.4 Hollands Kroon is niet aansprakelijk voor schade die – in welke vorm dan ook – door Incluzio wordt geleden als gevolg van of in verband met een onrechtmatige daad of een toerekenbare tekortkoming door Incluzio onder de Overeenkomst, tenzij die schade het gevolg is van de grove schuld of opzet van Hollands Kroon of een van haar vertegenwoordigers.

Documentatie en archivering

18.5 Incluzio zal met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht een juiste en volledige administratie voeren. Op eerste verzoek van Hollands Kroon verleent Incluzio Hollands Kroon volledig inzicht in deze administratie.

18.6 Vernietiging, ontoegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van Dossiers door Incluzio geschiedt in samenspraak met Hollands Kroon en conform de vigerende wet- en regelgeving.

Geheimhouding

18.7 Hollands Kroon is gehouden aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet openbaarheid bestuur (WOB) (of diens opvolger). Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in van stukken die Hollands Kroon in het kader van de uitvoering van deze Overeenkomst onder zich heeft en geeft Incluzio evenmin enige grond tot schadevergoeding.

18.8 Incluzio neemt alle wettelijke bepalingen in acht met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en privacy van iedere Cliënt, waaronder begrepen de bepalingen uit de Wbp. Bovendien verbindt Incluzio zich tot het treffen van voldoende maatregelen om geheimhouding te verzekeren met betrekking tot alle gegevens van Hollands Kroon of personen waarvan zij bij de uitvoering van deze Overeenkomst kennisneemt.

18.9 Iedere Partij is gehouden om bedrijfsgegevens, van de andere Partij geheim te houden. Het is Partijen verboden deze informatie te verstrekken aan derden, daargelaten situaties waarin een Partij daartoe schriftelijk toestemming heeft verkregen van de andere Partij of een Partij verplicht is tot het verstrekken van de desbetreffende informatie op grond van regelgeving of een gerechtelijk bevel. Partijen zullen deze toestemming niet weigeren op onredelijke gronden.

Verwerking van persoonsgegevens

18.10 Voor zover elk der Partijen zelfstandig het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens (waaronder Cliëntgegevens) bepaalt, kwalificeren Partijen ieder als verantwoordelijke in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens (**'Wbp'**). Elke Partij zal als verantwoordelijke de persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de Wbp en eventuele andere toepasselijke regelgeving, beleidsregels en richtsnoeren met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens, en er voor zorgdragen dat hun medewerkers de daaruit voortvloeiende verplichtingen zullen nakomen.

18.11 Onverminderd enige overige verplichtingen ter zake van het verwerken van de persoonsgegevens, zal elke Partij passende technische en organisatorische (beveiligings-)maatregelen (laten) nemen ter bescherming van de persoonsgegevens tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking, in overeenstemming met de Wbp en eventuele andere toepasselijke regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en door relevante autoriteiten uitgevaardigde richtsnoeren en beleidsregels.

18.12 Voor zover Incluzio ten behoeve van en in opdracht van Hollands Kroon ter uitvoering van de publiekrechtelijke taken van (het college van Burgemeester en Wethouders van) Hollands Kroon op grond van de Jeugdwet en/of de Wmo persoonsgegevens (waaronder begrepen Cliëntgegevens) verwerkt, zullen Partijen op eerste verzoek van Hollands Kroon een door Hollands Kroon opgestelde en door Incluzio goedgekeurde bewerkersovereenkomst afsluiten in de zin van artikel 14 Wbp. Deze bewerkersovereenkomst maakt alsdan onderdeel uit van deze Overeenkomst.

ICT voorzieningen

18.13 Hollands Kroon stelt aan Incluzio ten behoeve van de uitvoering van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Overeenkomst een klantvolgsysteem ter beschikking.

18.14 Ten aanzien van het klantvolgsysteem, geldt het volgende:

a. Hollands Kroon stelt aan Incluzio bij de aanvang van de Dienstverlening tot in beginsel 1 januari 2017, met een mogelijke uitloop tot 1 juli 2017, via het COWWI het klantvolgsysteem Suite4 sociale regie van leverancier Centric beschikbaar inclusief GWS, de backofficefaciliteit en My Corsa, een elektronisch archief (zoals is beschreven in het Plan van Aanpak).

b. Hollands Kroon stelt na afloop van de onder (a) genoemde periode een nieuw klantvolgsysteem beschikbaar, dat geschikt is voor en aansluit op de gevraagde Dienstverlening. Hollands Kroon betrekt Incluzio bij de inrichting van het klantvolgsysteem. Partijen maken afspraken over de functionaliteiten en prestaties van het nieuwe klantvolgsysteem en de eventuele gevolgen daarvan voor de (kwaliteit van de) Dienstverlening.

c. Het klantvolgsysteem is beschikbaar voor alle medewerkers van Incluzio.

d. Hollands Kroon stelt het klantvolgsysteem kosteloos beschikbaar aan de Consulenten Wijkteams. Incluzio betaalt een vergoeding voor gebruik door medewerkers anders dan de Consulenten Wijkteams.

18.15 Ten aanzien van hardware, geldt dat Hollands Kroon de hardware die nu ook gebruikt wordt bij de uitvoering van het werk door de Consulenten Wijkteams die overkomen naar Incluzio kosteloos beschikbaar stelt. Dit betreft de laptops en mobiele telefoons, die Hollands Kroon aan de Consulenten Wijkteams ter beschikking heeft gesteld. Incluzio zorgt zelf voor de hardware van alle Medewerkers, niet zijnde Consulenten Wijkteams.

Publiciteit en communicatie over Cliënten

18.16 Incluzio conformeert zich aan de werkwijze van Hollands Kroon ten aanzien van het informeren van publiciteitsmedia, waaronder ook begrepen 'social media'. Dit houdt in dat Incluzio zonder instemming van Hollands Kroon geen informatie mag verstrekken aan derden en/of publiciteitsmedia die verband houdt met de aan Incluzio verleende Opdracht en de door Incluzio te ondersteunen Cliënten. Uitgezonderd hiervan is algemene PR-informatie, voor zover deze informatie correct is en niet schadelijk is voor Cliënten, Hollands Kroon of de Dienstverlening.

18.17 Indien publiciteitsmedia Incluzio verzoeken om informatie te verstrekken die verband houdt met de uitvoering van de Opdracht, dient Incluzio voorafgaande aan het al dan niet verstrekken daarvan contact op te nemen met de woordvoerder van Hollands Kroon. Incluzio maakt vervolgens afspraken met deze woordvoerder over de afhandeling van het in de vorige volzin genoemde verzoek. Mocht Incluzio de woordvoerder (of zijn waarnemer) niet kunnen bereiken, dan dient Incluzio het verzoek te bespreken met een nader door Hollands Kroon aan te wijzen contactpersoon.

18.18 Incluzio staat er voor in dat de Medewerkers en Derden het bepaalde in Artikelen 18.16 en 18.17 naleven.

Medewerkers

18.19 De Consulenten Wijkteams die in dienst zijn bij Hollands Kroon vallen nu onder de CAR-UWO. Deze Medewerkers komen ten behoeve van de Dienstverlening in dienst van een nieuw op te richten werkmaatschappij van Incluzio, tenzij College of OR van Hollands Kroon anders beslist. In dat geval maken Partijen aanvullende afspraken zowel financieel als procesmatig. Deze werkmaatschappij zal de CAO Zorg en Welzijn gaan gebruiken. Incluzio respecteert de huidige arbeidsvoorwaarden en per Consulent Wijkteams worden maatwerkafspraken gemaakt voor de overgang.

18.20 Partijen hebben de (arbeids-)voorwaarden en de overige regelingen met betrekking tot de indiensttreding van de Consulenten Wijkteams bij de nieuwe werkmaatschappij en hun werkzaamheden ten behoeve van de Dienstverlening vastgelegd in een protocol welk protocol is aangehecht als **Appendix 8**. Incluzio ondersteunt de Consulenten Wijkteams in hun doorontwikkeling naar generalist en zodoende de competenties hebben die aansluiten op de Dienstverlening. Hollands Kroon staat er voor in dat de Consulenten Wijkteams ten tijde van het aangaan van de Overeenkomst naar behoren functioneren en dat zij passen in het generalistenprofiel. Incluzio houdt een gedegen dossier bij over de ontwikkeling van de Consulenten Wijkteams. Indien blijkt dat een Consulent Wijkteams niet functioneert en Incluzio als gevolg daarvan de arbeidsovereenkomst met deze persoon wenst te beëindigen en het niet functioneren niet te wijten is aan de inspanningen van Incluzio, dan dragen Hollands Kroon en Incluzio gezamenlijk de lasten van de transitiekosten die als gevolg hiervan ontstaan (bestaande uit de kosten aangaande het ontslag en het helpen van werk naar werk). Deze transitiekosten bedragen gemiddeld EUR 6.000,- à EUR 7.000,- per Consulent Wijkteams. Deze afspraak aangaande de transitiekosten geldt tot 31 december 2017.

18.21 Incluzio draagt er zorg voor dat de Medewerkers binnen zijn organisatie en van door hem ingeschakelde Derden handelen volgens tenminste de standaard die binnen de kring der beroepsgenoten algemeen aanvaard is en de eisen en voorwaarden als benoemd in deze Overeenkomst. Voor Incluzio houdt dit in ieder geval in dat Medewerkers op het moment van indiensttreding beschikken over een Verklaring omtrent Gedrag welke niet ouder is dan drie (3) maanden. De controle op volledigheid, geldigheid en authenticiteit is te allen tijde de verantwoordelijkheid van Incluzio.

18.22 Incluzio draagt er zorg voor dat Medewerkers continu worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.

18.23 Incluzio draagt er zorg voor dat Medewerkers, eigen medewerkers en die van Derden zich te allen tijde kunnen legitimeren ten overstaande van Cliënten en medewerkers van Hollands Kroon.

18.24 Incluzio is verantwoordelijk en aansprakelijk voor zijn Medewerkers. Indien en voor zover er schade ontstaat dan wel sprake is van gebrekkige Dienstverlening wegens minder bekwame Medewerkers is Incluzio hier direct en rechtstreeks aansprakelijk voor. Alle kosten voor herstel en schade zijn voor rekening van Incluzio.

Artikel 19. OVERIGE BEPALINGEN

19.1 Indien één of meer bedingen van deze Overeenkomst nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bedingen onverkort van kracht. In dat geval treden Partijen in overleg teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige en/of vernietigde bedingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht wordt genomen. Indien Partijen geen overeenstemming bereiken over de vervanging, geldt de geschillenregeling zoals opgenomen in Artikel 20.

19.2 De voorwaarden van deze Overeenkomst zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende en gelieerde overeenkomsten alsmede alle (overige) afspraken die gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen Partijen worden gemaakt, tenzij Partijen expliciet anders bepalen.

19.3 Indien Incluzio aan één of meerdere bepalingen die voortvloeien uit de vigerende wet- en regelgeving en/of deze Overeenkomst nog niet, niet geheel en/of niet meer kan voldoen, stelt zij Hollands Kroon hierover schriftelijk in kennis. Partijen treden met elkaar in overleg over te consequenties en de te nemen maatregelen.

Artikel 20. TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLENBESLECHTING

20.1 Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

20.2 Indien Partijen een verschil van mening hebben over de uitleg van een bepaling of de uitvoering van deze Overeenkomst, wordt geacht een geschil te bestaan.

20.3 Partijen zullen in eerste instantie trachten een geschil op minnelijke wijze te beslechten. Indien gesprekken tussen Partijen zelf niet tot een oplossing van het geschil leiden, kunnen Partijen overeenkomen gebruik te maken van de mediation. De kosten van mediation zullen in dat geval door Partijen in gelijke delen worden gedragen.

20.4 Indien Partijen niet overeenkomen gebruik te maken van mediation of mediation niet binnen vier (4) maanden tot een beslechting van het geschil leidt, is het elk van Partijen toegestaan om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter van de rechtbank Noord-Holland.

Een ondertekeningspagina volgt.

ALDUS OVEREENGEKOMEN en in tweevoud ondertekend.

Hollands Kroon

Gemeente Hollands Kroon
Door: M.M.J. van Gent
Functie: wethouder

Incluzio

Incluzio B.V.
Door: Facilicom Services Group N.V.
Door: J.A. Gennissen
Functie: bestuurder
Krachtens volmacht: P. de Visser

APPENDIX 1.

DEFINITIES EN INTERPRETATIE

Accommodatie	bouwkundige voorziening of deel van een bouwkundige voorziening met het daarbij behorende terrein waar Zorg wordt verleend door of namens een Medewerker
Algemene Inkoopvoorwaarden	het VNG model van de algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten inclusief het addendum inkoopvoorwaarden van Hollands Kroon zoals aangehecht als **Appendix 3**
Andere voorziening	voorziening anders dan in het kader van de Jeugdwet, op het gebied van zorg, onderwijs, maatschappelijke ondersteuning of werk en inkomen
Appendix	iedere appendix bij deze Overeenkomst
Artikel	ieder artikel van deze Overeenkomst
Begeleiding	activiteiten waarmee een Cliënt wordt ondersteund bij het uitvoeren van dagelijkse levensverrichtingen en het aanbrengen en behouden van structuur in en regie over het persoonlijk leven
BW	Burgerlijk Wetboek
Calamiteit	niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de Jeugdhulp en/of Wmo en tot een ernstig schadelijk gevolg voor of tot de dood van een Cliënt heeft geleid
Cliënt	een Inwoner aan wie een voorziening is verstrekt bijvoorbeeld in het kader van de WMO, dan wel een Jeugdige in de zin van de Jeugdwet en diens ouders aan wie op basis van de Jeugdwet een individuele voorziening is verstrekt
Cliëntenraad	de op basis van de Jeugdwet ingestelde cliëntenraad die de belangen van Cliënten behartigt
Cliëntgegevens	alle gegevens die direct of indirect zijn te herleiden tot een bepaalde Cliënt, waaronder naam, adres, gespreksaantekeningen, aantekeningen over verleende zorg, of over de schoolopleiding of het vastgestelde plan voor Begeleiding
Cliëntondersteuning	ondersteuning van een Cliënt met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van diens Zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke Dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve

	zorg, zorg, jeugdzorg, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen
Consulenten Wijkteams	de Medewerkers die voor aanvang van de Overeenkomst in dienst zijn van Hollands Kroon en werken in de Wijkteams en die per 1 juli 2016 in dienst komen bij Incluzio of een aan Incluzio gelieerde entiteit voor de uitvoering van de Opdracht. Alle Consulenten Wijkteams zijn opgenomen in **Appendix 8**
COWWI	Centrale Ondersteuning Wijkteams, Werk en Inkomen verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling na het contact met de Cliënt en de digitale en telefonische bereikbaarheid en intake alsmede de ondersteuning van de Wijkteams
Derden	de door Incluzio bij de uitvoering van de Dienstverlening ingeschakelde derden
Dienstverlening	alle door Incluzio op grond van de Overeenkomst te leveren Zorg
Dossier	het geheel van schriftelijk of elektronisch vastgelegde gegevens met betrekking tot de verlening van Zorg aan een Cliënt
Facilicom-groep	de groep van vennootschappen waarvan de aandelen uiteindelijk direct of indirect worden gehouden door Facilicom Services Group N.V.
Hollands Kroon	de gemeente Hollands Kroon
Huiselijk geweld	huiselijk geweld als bedoeld in artikel 1.1.1 lid 1 Wmo
Inclusieve individuele voorziening	voorzieningen in het kader van de Jeugdwet of Wmo die ten goede komen aan slechts één Cliënt en derhalve 'maatwerk' zijn in plaats van 'confectie'. Zorg wordt aangeduid als een inclusieve individuele voorziening als deze geboden wordt in de dagelijkse leefomgeving van de Cliënt, dat wil zeggen thuis, op school of in een andere bekende omgeving
Incluzio	Incluzio B.V.
Inschrijfleidraad	de inschrijfleidraad Europese aanbesteding conform de procedure voor B-diensten – De koers naar partnerschap in zorg (Taken Jeugdwet Wmo & voorliggende voorzieningen) van 3 augustus 2015,
Inschrijving	de door Incluzio op 5 oktober 2015 ingediende inschrijving in reactie op de Inschrijfleidraad (**Appendix 6**)
Inwoners	alle natuurlijke personen die op grond van de Jeugdwet en/of de Wmo recht hebben op ondersteuning van Hollands Kroon

Jeugdbescherming	een maatregel die de rechter dwingend oplegt indien een gezonde en veilige ontwikkeling van een kind of Jeugdige wordt bedreigd en vrijwillige hulp niet of niet voldoende helpt
Jeugdhulp	1. ondersteuning van en hulp en zorg, niet zijnde preventie, aan Jeugdigen en hun ouders bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de Jeugdige, of opvoedingsproblemen van ouders of adoptie gerelateerde problemen; 2. het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van Jeugdigen met een somatische, verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem en die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, met dien verstande dat de leeftijdgrens van achttien jaar niet geldt voor Jeugdhulp in het kader van jeugdstrafrecht en 3. het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van de Persoonlijke Verzorging gericht op het opheffen van een tekort aan Zelfredzaamheid bij Jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een somatische of psychiatrische aandoening of beperking, die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt, met dien verstande dat de leeftijdgrens van achttien jaar niet geldt voor Jeugdhulp in het kader van jeugdstrafrecht.
Jeugdige	een natuurlijke persoon die: 1. de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt; 2. de leeftijd van achttien jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van artikel 77c van het Wetboek van Strafrecht recht is gedaan overeenkomstig de artikelen 77g tot en met 77gg van het Wetboek van Strafrecht; of 3. de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt, en voor wie op grond van de Jeugdwet: - is bepaald dat de voortzetting van Jeugdhulp als bedoeld in onderdeel 1, waarvan de verlening was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, noodzakelijk is; - vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar is bepaald dat Jeugdhulp noodzakelijk is, of – is bepaald dat na beëindiging van Jeugdhulp die was aangevangen vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de Jeugdhulp noodzakelijk is;

Jeugdwet	wet van 1 maart 2014 inzake regels over de gemeentelijke verantwoordelijkheid voor preventie, ondersteuning, hulp en zorg aan Jeugdigen en ouders bij opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen en stoornissen, zoals gepubliceerd op 14 maart 2014 in het Staatsblad 2014, zoals deze wet van tijd tot tijd zal hebben te gelden
KPI's	kritieke prestatie-indicatoren opgesteld door Incluzio om de kwaliteit van de geleverde zorg te meten opgenomen in **Appendix 4**
Medewerkers	de professionals met expertise op het vlak van Jeugdhulp en/of Wmo die participeren in een of meer Wijkteams
Opdracht	de door Incluzio te verrichten Dienstverlening ten behoeve van Hollands Kroon zoals beschreven in deze Overeenkomst
Opdrachtnemer	Incluzio
Overeenkomst	de onderhavige overeenkomst tussen Hollands Kroon en Incluzio waarin de voorwaarden en kernbedingen die gelden ten aanzien van de Dienstverlening door Incluzio zijn vastgelegd inclusief alle Appendices en addenda en eventuele toekomstige wijzigingen daarvan
Partij	Hollands Kroon of Incluzio
Partijen	Hollands Kroon en Incluzio gezamenlijk
Persoonlijke Verzorging	ondersteuning van een Cliënt bij de algemene dagelijkse levensverrichtingen die geen verband houdt met de behoefte aan geneeskundige zorg of een hoog risico daarop en valt onder de Jeugdwet respectievelijk de Wmo
Persoons Gebonden Budget (PGB)	een persoonsgebonden budget dat na een indicatiestelling door Hollands Kroon aan een Cliënt is toegekend en dient te worden aangewend voor (onder meer) Zorg
Plan van Aanpak	het Plan van Aanpak, aangehecht als **Appendix 5** waarin Partijen hebben aangegeven op welke wijze de Dienstverlening aan Cliënten zal worden geconcretiseerd
Sociaal Domein	het Sociaal Domein behelst alles wat mensen in hun directe bestaan raakt en primair betrekking heeft op zorg, welzijn, arbeid, onderwijs, gezondheidszorg, en vrijetijdsbesteding en van invloed is op de wijze waarop zij participeren in de samenleving
Substantiële Wijzigingen	heeft de betekenis die daaraan in Artikel 8.6
Verordeningen	de door Hollands Kroon van tijd tot tijd vastgestelde verordening maatschappelijke ondersteuning en de verordening jeugdhulp

Verwijzer	een Medewerker of hulpverlener die een zorgvrager doorstuurt naar een andere hulpverlener
Voorliggende Voorzieningen	de voorzieningen zoals bedoeld in paragraaf 3.4.1 en paragraaf 3.4.2 van de Inschrijfleidraad
Wbp	de Wet van 6 juli 2000, houdende regels inzake de bescherming van persoonsgegevens (Wet bescherming persoonsgegevens) die van toepassing is op de geheel of gedeeltelijk geautomatiseerde verwerking van persoons-/Cliëntgegevens, alsmede niet geautomatiseerde verwerking van persoons-/Cliëntgegevens die in een bestand zijn opgenomen of die bestemd zijn daarin te worden opgenomen
Wijkteams	gebiedsgerichte teams van Medewerkers voor het adviseren over (i) (ambulante) Jeugdhulp alsmede het verstrekken van dergelijke hulp en (ii) taken op het vlak van Wmo en het verlenen van dergelijke diensten
Wmo	wet van 9 juli 2014, houdende regels inzake de gemeentelijke ondersteuning op het gebied van Zelfredzaamheid, participatie, beschermd wonen en opvang zoals gepubliceerd op 18 juli 2014 in het Staatsblad 2014, nr. 280, zoals deze wet van tijd tot tijd zal hebben te gelden
Wmo-raad	de op basis van de Wmo door Hollands Kroon ingestelde raad die de belangen van Cliënten behartigt
Wob	de Wet van 31 oktober 1991, houdende regelen betreffende de openbaarheid van bestuur (Wet openbaarheid van bestuur), zoals deze van tijd tot tijd zal hebben te gelden
Woonplaats	1. woonplaats als bedoeld in artikel 1:12 BW; 2. ingeval de voogdij over de Jeugdige berust bij een instelling als bedoeld in artikel 1:302 BW: de plaats van het werkelijke verblijf van de Jeugdige; 3. ingeval de woonplaats, bedoeld onder 1. en 2., onbekend is dan wel buiten Nederland is: de plaats van het werkelijke verblijf van de Jeugdige op het moment van de hulpvraag
Zelfredzaamheid	het in staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen en het voeren van een gestructureerd huishouden
Zorg	alle zorg en bijbehorende diensten die door Incluzio worden geleverd in het kader van deze Overeenkomst waaronder begrepen Jeugdzorg, Wmo-taken en Voorliggende Voorzieningen die vallen binnen de omvang van de Dienstverlening zoals opgenomen in paragraaf 3.4 van de Inschrijfleidraad en eventueel gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen Partijen overeen te komen andere

	zorg en/of diensten
Zorg in Natura	Zorg die door Incluzio aan Cliënt wordt verleend.

1.1 Een verwijzing in deze Overeenkomst naar een Appendix, een overweging of een Artikel, geldt als verwijzing naar een appendix, een overweging of een artikel bij of van deze Overeenkomst.

1.2 Geen bepaling in deze Overeenkomst zal ten nadele van een Partij worden uitgelegd uitsluitend vanwege het feit dat die Partij verantwoordelijk was voor het opstellen van de desbetreffende bepaling. Daarnaast zullen de bepalingen van deze Overeenkomst, alsmede de Inschrijfleidraad en andere documenten die verband houden met de Dienstverlening en de wijze waarop deze dient te worden vormgegeven, worden uitgelegd met inachtneming van de betekenis die Partijen daaraan redelijkerwijs mochten toekennen. Daarbij geldt dat voor de uitleg van de Inschrijfleidraad de bewoordingen van de bepalingen, gelezen in het licht van de gehele tekst van de leidraad, in beginsel van doorslaggevende betekenis zijn. Daarbij komt het aan op de betekenis die naar objectieve maatstaven volgt uit de bewoordingen waarin de Inschrijfleidraad is gesteld.

1.3 Aan de titels of opschriften boven de Artikelen komt geen zelfstandige betekenis toe en deze opschriften zijn op geen enkele wijze van invloed op de inhoud, uitleg of interpretatie van de bepalingen van deze Overeenkomst.

1.4 In deze Overeenkomst zijn verwijzingen naar wettelijke bepalingen en begrippen verwijzingen naar wettelijke bepalingen en begrippen zoals deze luiden bij het aangaan van de Overeenkomst.

1.5 In deze Overeenkomst zal, indien de context dit vereist, het enkelvoud ook het meervoud omvatten en vice versa.

APPENDIX 2.

INSCHRIJFLEIDRAAD EN BIJLAGEN

APPENDIX 3.

ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN INCLUSIEF ADDENDUM

APPENDIX 4.

KPI'S

Nr.	KPI	Wijze van Meten
1	Elke inwoner uit Hollands Kroon die met een vraag bij het wijkteam komt, krijgt in 2016 binnen 8 werkdagen passende ondersteuning, binnen 6 werkdagen in 2017 en binnen 5 werkdagen in 2018.	In het klantvolgsysteem registreren we het moment van de eerste melding en de start van de ondersteuning door het wijkteam. Op basis van maandelijkse rapportage uit het klantvolgsysteem monitoren we in hoeverre de KPI wordt gerealiseerd. Tweemaal per jaar voeren wij telefonisch onderzoek uit onder een steekproef van onze klanten waarbij de begeleiding of andere dienstverlening kort geleden is gestart. Wij vragen hen of de zorg die zij ontvangen passend is.
2	Bij 80% van onze klanten, realiseren we 100% doelbereik*. **Doelbereik gaat over de mate waarin we het doel bereiken dat we vooraf samen met de klant hebben bepaald op basis van de behoefte en mogelijkheden van de klant. Er zijn verschillende type doelen: van inschakelen eigen netwerk tot vergroten zelfredzaamheid, tot stoppen overbelasting mantelzorger, tot voorkomen huisuitzetting, tot stabiliseren gezinssituatie, tot stijging op de participatieladder etc.*	We registreren in het klantvolgsysteem bij start ondersteuning het doel van de klant, de verwachte doorlooptijd waarbinnen dit doel zou moeten zijn bereikt, de nulsituatie ten opzichte van het doel. Tussentijds (= halverwege de voorgenomen doorlooptijd) en bij het bereiken van de bij start voorgenomen einddatum, monitoren we in hoeverre het doel is bereikt. Dit doen we door een inschatting te maken van het percentage in hoeverre het doel is bereikt. Deze inschatting maken we samen met de klant en daarnaast gebruiken we afhankelijk van het gestelde doel, 1 of meerdere door de branche erkende meetinstrumenten zoals de participatieladder en de zelfredzaamheidsmatrix of een soortgelijk erkend instrument, voor verdere onderbouwing.
3	In 2017 geeft 80% van de hulpbehoevende inwoners, van de professionals en van de ketenpartners aan, dat zij weten waarvoor ze bij wie terecht kunnen en 90% in 2018.	Elk kwartaal houden we een steekproef onder professionals en partners en stellen we in een online enquête 3 vragen waaruit blijkt of zij weten waarvoor ze bij wie terecht kunnen. Elk wijkteam neemt daarnaast in het wijkonderzoek, dat zij elk kwartaal uitvoeren onder 10 willekeurige inwoners waarmee zij nog niet eerder in contact zijn geweest, de vraag mee of zij behoefte hebben aan maatschappelijke ondersteuning. Indien zij deze vraag beantwoorden met ja, dan stellen zij hen de vraag of zij kunnen aangeven met wie zij hiervoor contact kunnen opnemen. Alle correct beantwoorde vragen tellen we mee in het gestelde percentage hulpbehoevende inwoners die weten waarvoor ze bij wie terecht kunnen.

4	We realiseren met onze dienstverlening een positief maatschappelijk effect op 3, jaarlijks vast te stellen, voor Hollands Kroon relevante thema's.	Jaarlijks halen we bij onze stakeholders (inwoners, Wmo-adviesraad, gemeenteraad, ketenpartners, onderaannemers, onze medewerkers) op wat zij zien als de voor het komende jaar belangrijkste maatschappelijke thema's in de gemeente Hollands Kroon. Hieruit distilleren we een top 3. Eind 2017 en eind 2018 voert een externe partij een audit uit, waarin zij vaststelt in welke mate onze dienstverlening heeft bijgedragen aan een positief effect op deze 3 thema's.
5	Klanten beoordelen onze dienstverlening gemiddeld minimaal met een 7,5 (schaal 1- 10).	Elk kwartaal vragen we al onze klanten een cijfer te geven voor onze dienstverlening. We volgen hierbij de methode van horizontale verantwoording. De professionals vragen hun eigen klanten om feedback, dit registreren zij vervolgens in het klantvolgsysteem. Op basis van kwartaalrapportages volgen we de tevredenheid van onze klanten per wijk en voor de gehele gemeente. Onderaannemers vragen we om dit ook te meten en daarover te rapporteren.
6	Minimaal 90% van de klanten (van de latende organisaties) en van de (overgenomen) medewerkers ervaren geen tot beperkte hinder van de vormgevingsfase*. **De vormgevingsfase is van 11 april 2016 tot 1 februari 2017 (zie de bijlage: detailplanning).*	In het laatste kwartaal van 2016 en in het eerste kwartaal van 2017 voeren wij een belevingsonderzoek uit onder overgenomen klanten van de latende organisaties en onder de overgenomen medewerkers. In dit belevingsonderzoek meten we in hoeverre zij hinder hebben ervaren van de overgangsfase. We voeren op basis van een aselecte steekproef een telefonische enquête uit onder overgenomen klanten. Alle overgenomen medewerkers bevragen we middels een online enquête. Dit belevingsonderzoek laten we uitvoeren door stagiaires van de Hogeschool.
7	Inwoners zijn minimaal 10% meer tevreden over de voorliggende voorzieningen dan zij het jaar eerder waren.	In 2016 zitten de voorliggende voorzieningen nog niet in scope. Eind 2016 voeren we een nulmeting uit over de mate waarin inwoners op dat moment tevreden zijn over de voorliggende voorzieningen. Eind 2017 en eind 2018 herhalen we dit onderzoek.
8	Medio 2017 hebben inwoners* in minimaal 3 verschillende kernen een initiatief genomen dat is gekoppeld aan een concreet probleem dat speelt in die kern (bijvoorbeeld drankgebruik onder jongeren, te weinig beweging bij ouderen, hoge werkeloosheid onder specifieke bevolkingsgroep) en dat binnen een jaar aantoonbaar bijdraagt aan het verminderen van dat probleem. **Per initiatief zijn minimaal 5 inwoners betrokken.*	Eind 2017 voert een externe partij een audit uit over de genomen inwonersinitiatieven. Uit de audit komt een rapportage met daarin minimaal het aantal initiatieven, het aantal inwoners dat betrokken is per initiatief, het lokale probleem waar deze initiatieven aan beogen bij te dragen en de geboekte resultaten. Eind 2018 voert dezelfde externe partij weer een audit uit over de genomen inwonersinitiatieven. Ditmaal evalueert de auditeur in hoeverre aantoonbaar is bijgedragen aan het verminderen van het probleem waar het initiatief medio 2017 voor is opgezet.

9	30%* van het totale budget van onze opdracht brengen wij uiterlijk in 2017 en 2018 onder in 4 integraal werkende wijkteams die wij in eigen beheer uitvoeren. Met het resterende budget kopen wij zorg in. Minimaal 10% van het totaal door ons ingekochte volume kopen wij in 2017 in op basis van resultaatfinanciering. *Dit percentage betreft de kosten van de wijkteams en management ten opzichte van het totale budget.	We rapporteren bij welke onderaannemers we inkopen, het volume dat we bij hen inkopen en of er sprake is van resultaatfinanciering. Daarnaast blijkt uit onze (door de accountant goedgekeurde) financiële verslaglegging welk deel van het totale budget wij uitgeven aan zorg die wij ondergebracht hebben in de wijkteams.
10	Onze ketenpartners en onderaannemers beoordelen onze performance gemiddeld minimaal met een 7,5 (schaal 1-10).	Elk kwartaal houden we een steekproef onder ketenpartners en onderaannemers en vragen we hen in een online enquête een cijfer te geven ter beoordeling van onze performance. Voor het uitvoeren van dit onderzoek gebruiken we de applicatie 'Survey World'. Mensen kunnen daar anoniem hun oordeel geven. GHK heeft rechtstreeks toegang tot het programma zodat zij de uitkomsten zelf, zonder tussenkomst van Incluzio, kunnen volgen.

APPENDIX 5.

PLAN VAN AANPAK

APPENDIX 6.

INSCHRIJVING INCLUZIO INCLUSIEF DE INTERVIEWS

APPENDIX 7.

KOSTENCOMPONENTEN VOOR PLAFONDBEDRAGEN

Tekenversie - 14 april 2016

APPENDIX 8.

PROTOCOL VOOR EN OVERZICHT VAN CONSULENTEN WIJKTEAMS

Protocol

in verband met de aanbesteding van

de Jeugd- en Wmo zorg & voorliggende voorzieningen van de Gemeente Hollands Kroon

Protocol met het oog op de rechtspositionele gevolgen van de uitbesteding van de wijkteams

1.Algemeen

Dit Protocol bevat de regelingen, die de hierna te noemen contractpartijen van toepassing verklaren op de medewerkers die in dienst zijn in de functie van Consulent Wijkteam bij de Gemeente Hollands Kroon (GHK).

Binnen GHK zijn vier wijkteams actief. De teams bestaan uit professionals in dienst van GHK. Voor een overzicht van deze medewerkers wordt verwezen naar bijlage 3E van het plan overname personeel.

De medewerkers zijn aangesteld door GHK. Op deze aanstelling is de Cao Gemeenten en Collectieve arbeidsvoorwaardenregeling en de Uitwerkingsovereenkomst (CAR-UWO) van toepassing. GHK wenst de gehele Jeugd- en Wmo zorg uit te besteden aan één samenwerkingspartner. Incluzio is geselecteerd als partij met wie GHK in de concretiseringsfase tot definitieve afspraken wenst te komen voor de uitvoering van deze opdracht. In de aanpak van Incluzio speelt het wijkteam een belangrijke rol. Daarom wenst Incluzio de wijkteams en haar medewerkers onder te brengen in een nieuwe lokale entiteit die onder Incluzio valt. Hieraan is onlosmakelijk de overgang van de medewerkers van de wijkteams verbonden.

1.2 Contractpartijen

Dit Protocol is overeengekomen tussen GHK, Incluzio en de ondernemingsraad van GHK.

1.3 Definities

(oude) werkgever	Gemeente Hollands Kroon, zetelende te Anna Paulowna aan de Verwachting 1;
Medewerker	Onder medewerker wordt verstaan degene die op de datum van uitbesteding werkzaamheden verricht als consulent Wijkteam vallend onder de scope van de aanbesteding Jeugd-Wmo zorg en voorliggende voorziening op basis van een aanstelling bij GHK voor onbepaalde of bepaalde tijd. Dit protocol is niet van toepassing op personeel in dienst van derden en de consulenten wijkteam die niet onder de scope vallen.
(Nieuwe) werkgever	de nog op te richten BV bij wie de medewerkers in dienst treden, welke onder Incluzio valt.
Arbeidsongeschikten	Medewerkers in dienst van (aangesteld door) GHK die werkzaam zijn als consulent Wijkteam en die op de relevante Effectieve Datum ziek zijn;
Effectieve datum	1 juli 2016, de datum van indiensttreding van de medewerkers bij de nog op te richten BV;
Cao Welzijn	de laatst algemeen verbindend verklaarde versie van de Collectieve Arbeidsovereenkomst Welzijn & Maatschappelijke Dienstverlening;

Overdrachtsdossiers

a) de arbeidsovereenkomst met aanstellings- en arbeidsvoorwaarden, bijlagen waaruit verdere afspraken blijken over de functie en de arbeidsvoorwaarden, zoals lopende studiekostenvergoedingen of aanspraken en vakantieaanspraken;
b) de identiteitsgegevens;
c) de gegevens uit de salarisadministratie die voor de loonbelasting, sociale verzekeringen en personele verzekeringen van belang zijn;

Feitelijke loonkosten jaarlijkse loonkosten, inclusief sociale werkgeverslasten

ABP het algemeen Burgerlijk Pensioenfonds

1.4 Uitgangspunten

Op de uitbesteding van overheid naar bedrijfsleven is de wet overgang van onderneming niet van toepassing. De contractspartijen hanteren het principe 'mens volgt werk'.

De medewerkers van GHK vallen nu onder de CAR-UWO. De nieuw op te richten werkmaatschappij, die onder Incluzio zal vallen, gaat de CAO Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening, verder te noemen Cao Welzijn, gebruiken.
Dit Protocol is gericht op een goede overgang van het personeel naar de nieuw op te richten vennootschap.

Dit Protocol geldt vanaf de datum van uitbesteding tot 12 maanden daarna. Rechten die voortvloeien uit dit Protocol blijven ook van kracht nadat de werkingsduur is verstreken.

Zodra GHK definitief besluit tot de in 1.1 bedoelde uitbesteding over te gaan, maakt zij dat onverwijld mondeling en schriftelijk bekend aan de medewerkers. Tegelijk ontvangt iedere betrokkene een kopie van dit Protocol.

2. Overgang naar de nieuwe werkgever

2.1. De medewerkers worden op de datum van overgang eervol ontslagen uit hun ambtelijke aanstelling bij de oude werkgever, onder gelijktijdige aanbieding van een arbeidsovereenkomst door de nieuwe werkgever. De oude werkgever hanteert geen opzegtermijn.

2.2 De nieuwe werkgever is niet verplicht om arbeidsongeschikten een arbeidsovereenkomst aan te bieden en dergelijke arbeidsongeschikten blijven in principe voor rekening en risico van de oude werkgever.

2.3 Het bepaalde in artikel 2.2 laat onverlet dat de oude en de nieuwe werkgever gezamenlijk zullen trachten om op individueel niveau een passende regeling te treffen voor de arbeidsongeschikten, met als insteek dat partijen zich maximaal zullen inspannen om zoveel als

mogelijk de arbeidsongeschikten te laten re-integreren bij de nieuwe werkgever en om de eventuele problemen die hierbij ontstaan gezamenlijk zo goed mogelijk op te lossen.

2.4 De medewerkers met een vaste aanstelling ontvangen een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, zonder proeftijd. De medewerkers met een tijdelijke aanstelling ontvangen een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd overeenkomstig de looptijd vanaf de datum van overgang van het contract bij de oude werkgever. Deze arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd worden bij goed functioneren omgezet in een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd.

2.5 Het aantal uren bij een volledige werkweek is bij beide werkgevers 36 uur per week.

2.6 Alle individuele afspraken die schriftelijk in een besluit zijn vastgelegd, zullen worden overgenomen door de nieuwe werkgever.

2.7 De nieuwe werkgever biedt de wijkteamconsulenten die werkzaam zijn in het wijkteam bij de oude werkgever dezelfde functie aan als voorheen. Hierbij wordt uitgegaan van het functieprofiel consulent wijkteam conform bijlage xvii 'Functieprofiel generalist wijkteam Hollands Kroon' van de uitvraag door de oude werkgever. De inhoud van de functie bij de nieuwe werkgever komt voor ongeveer 80% overeen met de functie conform bovengenoemd functieprofiel. De functie wordt gewaardeerd conform schaal 8 van de cao Welzijn.

2.8 De oude werkgever stelt de nieuwe werkgever in het bezit van de overdrachtsdossiers van alle betrokken medewerkers.

3. Garantiebepalingen

De diensttijd die vooraf gaat aan de ontslagdatum telt mee voor de toepassing van bepalingen uit de CAO, waarvoor de diensttijd doorgebracht bij de nieuwe werkgever van belang is.

4. Salaris, garantie en rechtspositionele aanspraken

4.1 Bij de nieuwe werkgever is de cao Welzijn van toepassing. Deze cao is gelijkwaardig aan de CAR UWO. De medewerkers worden ingepast in het functiegebouw van de cao Welzijn. Indien deze inpassing leidt tot een lagere functieschaal, c.q. een lager salarisperspectief, dan wordt een garantiesalaris toegekend tot aan het maximum van de huidige functieschaal.

4.2 Er wordt voor iedere medewerker een bruto berekening gemaakt van het salaris en de vergoedingen per Effectieve datum (01-07-2016 of 01-1-2017). Bij deze berekening wordt niet alleen op maandbasis, maar ook op jaarbasis gekeken. Alle in geld waardeerbare arbeidsvoorwaarden worden bij de berekening meegenomen. Uitgangspunt is dat het brutosalaris voor de betrokken medewerkers minimaal gelijk blijft. Indien blijkt dat hieruit voor de medewerkers een nadelige situatie ontstaat ten opzichte van het dienstverband/aanstelling bij de ouder werkgever, wordt dit verschil gecompenseerd.

5. Vakantieverlof

Met betrekking tot de verloftegoeden en het feit dat hier bij de oude werkgever geen registratie voor wordt bijgehouden, willen wij medewerkers in de periode van 1 juli 2016 tot 1 januari 2017 de gelegenheid bieden om hun vakantie volgens planning op te nemen. We gaan

er daarbij vanuit dat de medewerkers onderling afspraken maken over vervanging om de continuïteit van het werk te waarborgen.

6. Pensioen

De medewerkers zullen overgaan naar een ander pensioenfonds, zijnde het Pensioenfonds Zorg & Welzijn. Het huidige pensioenfonds, ABP en het pensioenfonds Zorg & Welzijn zijn vergelijkbare pensioenfondsen, die beiden werken met een middelloonregeling. Incluzio voorziet dan ook generiek geen financiële gevolgen in een zodanige mate dat er compensatie in enige vorm aan de orde is. Bij persoonlijke gesprekken zal de mogelijkheid van waardeoverdracht worden besproken per individuele medewerker.

7. Continuïteit en arbeidszekerheid

De basis van de aanbesteding en de daaraan gekoppelde overgang van de medewerkers naar een nieuwe organisatie is een duurzame lange termijn overeenkomst die zorgt voor zekerheid voor de medewerkers. Als deze overeenkomst in de toekomst wijzigt, dan houden de contractspartijen zich aan het principe 'mens volgt werk'. Alle betrokken medewerkers waarop dit protocol van toepassing is gaan alsdan mee over naar de nieuwe organisatie. Mocht in de toekomst sprake zijn van een overdracht van taken naar een andere organisatie, of mochten de taken terugkomen naar GHK, dan volgen de betrokken medewerkers ook de taken (conform het principe 'mens volgt werk'). De oude werkgever heeft een resultaatsverplichting om de medewerkers op wie dit protocol van toepassing is van werk-naar-werk-te begeleiden. Dit betekent dat GHK nieuw te contracteren aanbieders verplicht deze medewerkers over te nemen met behoud van alle arbeidsvoorwaarden. De nieuwe werkgever spant zich in om de medewerkers te begeleiden naar ander werk.

Mocht ten gevolge van een wijziging in de gecontracteerde dienstverlening door de gemeente de arbeidsrelatie tussen de nieuw op te richten organisatie en haar medewerkers moeten worden beëindigd en er voor de uitvoering van een sociaal plan / cao een onvoldoende financiële buffer is in de bedrijfsreserve van de nieuwe organisatie, dan garandeert GHK de kosten voor een afvloeiingsregeling tot uiterlijk 31 december 2018.

8. Financiële afspraken

8.1 Voor de loonkosten inclusief werkgeverslasten is een bedrag van € 990.000 opgenomen in het budgetplafond.

8.2 Eventuele kosten die voortvloeien uit het beëindigen van het dienstverband wegens disfunctioneren of verwijtbaar handelen tussen de nieuwe werkgever en een medewerker die is overgenomen van de oude werkgever, komen tot 18 maanden na de Effectieve datum voor de helft voor rekening van de oude werkgever. De nieuwe werkgever zal de oude werkgever informeren zodra hier mogelijk sprake van is. Ook zal de nieuwe werkgever daarbij naar de oude werkgever verantwoording af leggen over de wijze van handelen in het betreffende dossier. De nieuwe werkgever laat daarbij zien zich maximaal te hebben ingespannen om een beëindiging te voorkomen.

9. Hardheidsclausule

In gevallen waarin dit protocol niet voorziet, beslist het college van B&W van de oude werkgever in overleg met de nieuwe werkgever. De medezeggenschap wordt hiervan in kennis gesteld.

Ondertekening

Oude werkgever:	Nieuwe werkgever
Gemeente Hollands Kroon	Incluzio

i.o

Ondernemingsraad/bonden