



Kontrakt om levering af personlig og/eller praktisk hjælp

Indgået mellem Randers Kommune og XXXXX XXXXX

D. xx.yy.zzzz



## Indholdsoversigt

1. Kontraktens parter .....	4
2. Omfattede indsatser.....	4
3. Formål og omfang.....	4
4. Ikrafttrædelse .....	5
5. Vederlag.....	5
a. Priser og betalingsbetingelser .....	5
b. Sikkerhedsstillelse .....	5
c. Erstatningsansvar og forsikring.....	6
6. Overdragelse.....	6
7. Underleverandører .....	6
8. Arbejds miljø.....	6
9. Etik .....	6
10. Leverandørens medarbejdere .....	7
11. Kontraktændringer .....	7
12. Misligholdelse.....	7
13. Offentlige påbud.....	8
14. Den daglige drift .....	8
a. Kvalitetsstandard .....	8
b. Visitation.....	8
c. Ændring i behov / indsatser hos borgerne.....	8
d. Borgers skift af leverandør .....	8
e. Leverancesikkerhed og udførelse:.....	9
f. Tilkøbsydelse .....	9
g. Hvervning af kunder .....	9
h. Gave- og låneforbud .....	9
i. Ansættelsesvilkår.....	10
15. Kvalitetssikring.....	10
a. Leverandørens garantier .....	10
b. Dokumentation, herunder anvendelse af kommunens omsorgsjournal .....	11
c. Underretningspligt og dokumentation ved særlige hændelser.....	11
d. Tavshedspligt og fortrolighed.....	11
g. Behandling af personoplysninger .....	12
h. Videregivelse af oplysninger.....	12



i. Videregivelse af klager.....	12
j. Aktindsigt.....	12
16. Samarbejde.....	13
a. Samarbejdsorganisation .....	13
b. Informationsmateriale.....	13
c. Tvist.....	13
d. Forhold ved samarbejdets ophør .....	13

**Bilag:**

1. Leverandørkrav vedr. personlig hjælp
2. Leverandørkrav vedr. praktisk hjælp
3. Kvalitetsstandard: Tværfaglige forløb, praktisk hjælp og personlig pleje
4. Databehandleraftale
5. Anmodning om godkendelse som leverandør



## **1. Kontraktens parter**

Kontraktens parter

Randers Kommune

Laksetorvet

8900 Randers

i det følgende benævnt kommunen og

[navn]

[adresse1]

[adresse2]

i det følgende benævnt leverandøren.

## **2. Omfattede indsatser**

Kontrakten regulerer parternes rettigheder og forpligtelser i forbindelse med leverandørens godkendelse indenfor kommunens frit valgs ordning som leverandør af

- Praktisk hjælp
- Personlig hjælp

## **3. Formål og omfang**

Denne kontrakt er indgået efter bestemmelserne om frit valg af leverandør af personlig og praktisk hjælp (godkendelsesordningen), jf. § 91 i lov om social service LBK nr. 81 af 04/02/2011 med senere ændringer.

Ydelserne der skal leveres, er praktisk og/eller personlig hjælp i henhold § 83 i Serviceloven. Der er altid fokus på at støtte og hjælpe borgeren til at kunne mest muligt selv, og borgeren har derfor en aktiv rolle i det omfang, det er muligt.

Kontrakten er vedlagt en række bilag, der sammen med nærværende kontrakt udgør det samlede kontraktgrundlag. Bestemmelserne i kontrakten skal forstås i overensstemmelse med bilagene og omvendt.

Kontraktgrundlaget består af:

1. Dette kontraktdokument
2. Bilag 1 Leverandørkrav vedr. personlig pleje
3. Bilag 2 Leverandørkrav vedr. praktisk hjælp
4. Bilag 3 Kvalitetsstandard: Tværfaglige forløb, praktisk hjælp og personlig pleje
5. Bilag 4 Databehandleraftale
6. Bilag 5 Anmodning om godkendelse som leverandør



Ved eventuel uoverensstemmelse mellem kontraktgrundlagets bestanddele, følges ovenstående rangorden.

#### **4. Ikrafttrædelse**

Kontrakten træder i kraft ved underskrivelse og indtil kontrakten opsiges. Både kommunen og leverandøren kan opsige kontrakten med 3 måneders skriftligt varsel til udgangen af en måned.

Begge parter er berettigede til at kræve genforhandling af kontrakten som følge af ændrede myndighedskrav.

#### **5. Vederlag**

##### **a. Priser og betalingsbetingelser**

Randers Kommune er som hovedregel kun økonomisk ansvarlig for visiterede ydelser. Leverandøren afregnes af kommunen for leveret tid. Nødkald og akutte ydelser registreres af leverandøren og afregnes særskilt.

Priser fastsættes af kommunen efter de til enhver tid gældende regler og genberegnes årligt. De aktuelle priser findes på [www.fritvalgsdatabasen.dk](http://www.fritvalgsdatabasen.dk).

Alle oplysninger om begrundelse for hjælpen, omfang, formål og visiteret tid findes i den elektroniske omsorgsjournal.

Uanmeldt afbud på selve dagen samt afmeldte besøg senere end 48 timer før besøg udløser fuld betaling til leverandøren.

Leverandøren skal være opmærksom på, at visiteret hjælp i nogle tilfælde kan ophøre med kort varsel, og leverandøren er selv ansvarlig for at tage højde for dette.

Faktura kan tidligst fremsendes den sidste dag i måneden. Der afregnes i hele måneder.

Leverandøren fremsender regning elektronisk til det område, som borgeren bor i (Randers Kommune er opdelt i områderne Nord, Syd og Vest).

Der henvises til LBK nr. 798 af 28. juni 2007 om offentlige betalinger mv. samt LBK nr. 354 af den 26. marts 2010 om information i og transport af OIOUBL elektronisk regning til brug for elektronisk afregning med offentlige myndigheder.

Fakturaen eller bilag skal indeholde en samlet opgørelse over CPR nummer, navn og antal timer per uge, samlet pris per borger per måned samt en samlet pris for hele området for den pågældende måned.

Der gøres opmærksom på at Randers Kommune har 30 dages betalingsfrist fra afsendelse af korrekt faktura.

Leverandøren dokumenterer afvigelser (afbud eller akutte ydelser).

##### **b. Sikkerhedsstillelse**

Randers Kommune stiller krav om sikkerhed, for at der ved fx konkurs er økonomisk dækning for udgifter til vikarer mm. indtil borgerne har valgt ny leverandør.



### c. Erstatningsansvar og forsikring

Hvis leverandøren eller dennes medarbejder under udførelse af forpligtelser i henhold til denne kontrakt ved handlinger eller undladelser forårsager skader på personer eller gods, er alene leverandøren ansvarlig for sådanne skader. Rejser skadelidte krav mod kommunen i sådanne tilfælde, skal leverandøren friholde kommunen for ethvert krav og enhver udgift, herunder tillige sagsomkostninger, renter m.v., som et sådant krav måtte medføre. Udbetaler kommunen erstatning til borger er kommunen berettiget til at modregne overfor leverandør

Leverandøren er forpligtiget til at etablere en erhvervsansvarsforsikring med en forsikringssum på minimum 10 mio. kr. ved personskade og 2. mio. for tingskade pr. år samt en selvrisiko på max. 100.000 kr.

Kommunen vil kræve dokumentation herfor senest ved kontraktunderskrivelse. Leverandøren er forpligtet til at informere kommunen ved ændringer i forsikringsforholdene.

Leverandøren må ikke ændre væsentlige forhold, herunder regulering af forsikringssummen i nedadgående retning, uden kommunens forudgående accept.

Kontraktavers erstatningsansvar er ikke begrænset til forsikringssummen.

Parterne er herudover erstatningsansvarlige efter dansk rets almindelige regler om erstatning for tab, idet parterne dog ikke er ansvarlige for driftstab, tabt avance eller andet indirekte tab. Såfremt der er modstrid mellem de efter dansk rets almindelige ansvarsregler og nærværende kontrakt går kontrakten forud.

## **6. Overdragelse**

Leverandøren kan kun med kommunens skriftlige samtykke overdrage sine rettigheder og forpligtelser til tredjemand.

Hvis den bestemmende indflydelse i leverandørens virksomhed overgår til en ny ejer, kræves ligeledes skriftligt samtykke fra kommunen.

## **7. Underleverandører**

Brug af underleverandører kan kun ske efter udbyders skriftlige godkendelse. Udbyder kan ikke nægte godkendelse uden saglig grund.

Hvis kontraktaver anvender underleverandører til opfyldelsen af kontrakten, garanterer kontraktaver for opfyldelsen af kontrakten i samme omfang, som hvis kontraktaver selv havde udført leverancen.

## **8. Arbejds miljø**

Leverandøren skal leve op til de lovgivningsmæssigt fastsatte arbejdsmiljøkrav m.m. jf. Lov om arbejdsmiljø, L 331 af 16. maj 2001, § 33, stk. a.

Randers Kommune stiller de nødvendige arbejdsredskaber vederlagsfrit til rådighed (eksempelvis plejesenge, lifte og lignende) for at sikre arbejdsmiljøet i ydelsesmodtagerens hjem.

## **9. Etik**

Randers Kommune stiller i alle kontrakter krav om, at leverandøren og dennes underleverandører overholder konventioner tiltrådt af Danmark, herunder, men ikke begrænset til, følgende grundlæggende ILO-konventioner:



- Tvangsarbejde (ILO-konvention nr. 29 og 105)
- Ingen diskrimination i ansættelsen (ILO-konvention nr. 100 og 111)
- Mindstealder for adgang til beskæftigelse samt forbud mod og omgående indsats til afskaffelse af de værste former for børnearbejde (ILO-konvention nr. 138 og 182)
- Organisationsfrihed og ret til kollektive forhandlinger (ILO-konvention nr. 87, 98 og 135)
- Sikker og sundt arbejdsmiljø (ILO-konvention nr. 155)
- Det forudsættes desuden, at leverandøren og dennes underleverandører respekterer grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN's Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Det forudsættes endvidere, at kontraktager og dennes underleverandører respekterer grundlæggende menneskerettigheder, herunder lever op til FN's Menneskerettighedserklæring og Den Europæiske Menneskerettighedskonvention.

Såfremt ordregiver bliver bekendt med, at kontraktager eller dennes underleverandører ikke lever op til foranstående bestemmelser, er kontraktager forpligtet til at opfylde kontrakten med en tilsvarende ydelse, som opfylder kontraktens krav til ydelsen. Kontraktagers eventuelle omkostninger forbundet hermed er ordregiver uvedkommende.

Manglende overholdelse af bestemmelserne anses for at være en væsentlig misligholdelse, der berettiger ordregiver til at hæve kontrakten.

### **10. Leverandørens medarbejdere**

Randers Kommune anbefaler at leverandøren inden ansættelse af personale, der skal udføre arbejde under kontrakten med Randers Kommune, indhenter referencer på vedkommende. Randers Kommune kræver at leverandøren inden ansættelse indhenter straffeattest for de medarbejdere, der kommer i borgerens hjem.

### **11. Kontraktændringer**

Denne kontrakt kan alene ændres med skriftlig accept fra bemyndigede for henholdsvis kommunen og leverandøren.

Parterne er berettiget til at forlange ændringer i kontrakten, som er nødvendige for at tilpasse kontrakten til ændrede myndighedskrav.

Ændringer beskrives i tillæg, der nummereres fortløbende, til kontrakten.

### **12. Misligholdelse**

Som misligholdelse betragtes enhver tilsidesættelse af leverandørens forpligtelser, dvs. en hvilken som helst mangel, forsinkelse, fejlliverance mv.

Foreligger der misligholdelse, skal leverandøren uden ugrundet ophold informere kommunen samt underrette om, hvad der vil blive gjort for at afhjælpe misligholdelsen og for at undgå tilsvarende misligholdelser i fremtiden.

Dersom leverandøren gentagne gange gør sig skyldig i misligholdelse, jf. ovenstående, betragtes dette som væsentlig misligholdelse.

Kommunen kan stille krav til, hvordan en konstateret misligholdelse skal bringes til ophør, og hvilke skridt der skal tages for at undgå tilsvarende misligholdelse fremover.

Væsentlig misligholdelse berettiger kommunen til at ophæve kontrakten uden varsel.



I øvrigt er leverandøren ansvarlig efter dansk rets almindelige regler om misligholdelse, herunder reglerne om forholdsmæssigt afslag, dækningskøb, erstatningsansvar mv. Det forudsættes, at reglerne herom kan bringes i anvendelse samtidig, således at betaling af erstatning, dækningskøb, forholdsmæssigt afslag mv. ikke udelukker hinanden.

Kommunen er desuden berettiget til at hæve kontrakten, såfremt leverandøren går konkurs, standser sine betalinger eller åbner forhandlinger om akkord. Såfremt boet har ret til at indtræde i kontrakten i medfør af konkurslovens bestemmelser, skal boet efter forespørgsel uden ugrundet ophold give skriftlig meddelelse om, hvorvidt boet vil indtræde.

Kommunen er endvidere berettiget til at hæve kontrakten, såfremt leverandøren ophører med den virksomhed, som kontrakten vedrører, eller der indtræder andre omstændigheder, der bringer kontraktens rette opfyldelse i alvorlig fare.

I øvrigt gælder dansk rets almindelige misligholdelsesbeføjelser.

### **13. Offentlige påbud**

Kontrakthaver er forpligtet til at overholde alle direktiver, love, bekendtgørelser, myndighedskrav og regler/påbud gældende for nærværende kontrakt såvel på tidspunktet for indgåelse af kontrakten som i kontraktperioden.

Manglende overholdelse af bestemmelserne anses for at være en væsentlig misligholdelse, der berettiger ordregiver til at ophæve kontrakten.

### **14. Den daglige drift**

#### **a. Kvalitetsstandard**

Randers Kommune har vedtaget kvalitetsstandarden "Tværgående forløb, praktisk hjælp og personlig pleje". Denne kvalitetsstandard er et bilag til kontrakten og forpligtende for leverandøren.

#### **b. Visitation**

Kommunen visiterer til ydelserne på baggrund af en konkret og individuel vurdering af brugerens samlede behov og situation.

Kommunens afgørelse om visitation er skriftlig og indeholder oplysning om begrundelse, omfang, formål og ugentligt timeantal for hjælpen. Afgørelsen beskriver de ydelser, leverandøren skal levere til brugeren, og er dermed samtidig afregningsgrundlaget mellem kommunen og leverandøren. Leverandøren aftaler tidspunkter for levering med borgeren.

Leverandøren regulerer selv mindre justeringer i den daglige ydelse. Der er tale om udmeldte gennemsnitlige og vejledende tider vedr. den visiterede ydelse.

#### **c. Ændring i behov / indsatser hos borgerne**

Leverandøren er forpligtet til at underrette kommunen, hvis borgeren selv tilkendegiver, eller hvis det observeres, at der er problemer eller ændrede behov. Tilsvarende gælder, hvis leverandøren observerer, at borgeren får det bedre.

#### **d. Borgers skift af leverandør**

Leverandøren kan ikke selv vælge at ophøre med at yde hjælp hos en borger.

Borgeren kan skifte til anden leverandør med mindst 2 ugers varsel ved udgangen af en måned. I særlige tilfælde, fx ved alvorlige uoverensstemmelser mellem leverandør og borger, kan kommunen dog godkende en borgers ønske om skift til en anden leverandør med kortere varsel.





Leverandøren har ikke krav på godtgørelse for ydelser, der bortfalder pga. borgerens skift af leverandør uanset om det er meddelt med sædvanligt eller kortere varsel.

#### e. Leverancesikkerhed og udførelse:

- Daglig hjælp iværksættes samme dag, som afgørelsen er truffet.
- Ugentlig hjælp iværksættes senest 5 hverdage efter, at en afgørelse er truffet.
- Daglig hjælp kan ikke aflyses af leverandøren, men kan flyttes til et andet tidspunkt samme dag.
- Hvis leverandøren undtagelsesvis må flytte ugentlig hjælp, skal der tilbydes erstatningshjælp.
- Aflyser borgeren hjælpen ved f. eks. bortrejse, sygehusophold o.l. tilbydes ikke erstatningshjælp.
- Aflyser borgeren daglig hjælp ydes ikke erstatningshjælp.
- Aflyser borgeren ugentlig hjælp, tilbyder leverandøren hel eller delvis erstatningshjælp inden for 3 dage.
- Hjælperen kommer inden for 30 minutter fra det aftalte tidspunkt.
- Hvis der er en afvigelse på mere end 30 minutter, skal borgeren orienteres.

#### f. Tilkøbsydelse

Leverandøren har mulighed for at tilbyde borgerne tilkøbsydelse ud over de visiterede opgaver. Borgeren skal selv betale for eventuelle tilkøbsydelse.

Aftaler om tilkøbsydelse skal indgås med respekt af LOV nr. 1457 af 17/12/2013 om forbud mod uanmodede henvendelse fx på forbrugers bopæl med senere ændringer.

Tilkøbsydelse aftales mellem leverandøren og borgeren og er kommunen uvedkommende.

#### g. Hvervning af kunder

Randers Kommune ønsker at gøre private leverandører bekendt med, at ansatte i Randers Kommune, som følge af det almindelige ansættelsesforhold, hverken i ansættelsesforholdet eller i forbindelse med et jobskifte, må:

- Reklamere for eller
- Hverve kunder til private leverandører

Hvis medarbejderne overtræder ovenstående, vil Randers Kommune som arbejdsgiver sanktionere i forhold til den enkelte medarbejder.

Det vil blive betragtet som væsentlig misligholdelse af kontrakten, såfremt private leverandører i forbindelse med en medarbejders jobskifte anmoder medarbejderen om at reklamere eller direkte om at hverve kunder til dennes firma.

#### h. Gave- og låneforbud

Leverandøren og dennes medarbejdere samt ægtefæller, nærtstående og pårørende må ikke modtage arv, gaver eller lignende økonomiske fordele, herunder lån, fra de borgere, der har valgt at modtage ydelser fra leverandøren.



### i. Ansættelsesvilkår

Kommunen ønsker, med henvisning til ILO-konvention nr. 94 vedrørende løn- og ansættelsesforhold, at sikre gode vilkår for medarbejderne hos kontraktthaver og dennes underleverandører.

Leverandøren forpligter sig derfor til at sikre, at de ansatte som leverandøren og eventuelle underleverandører beskæftiger med henblik på opgavens udførelse, har løn og ansættelsesforhold, der ikke er mindre gunstige end de løn- og ansættelsesvilkår som i henhold til kollektiv overenskomst, lovgivning eller administrative forskrifter gælder for arbejde af samme art inden for vedkommende fag eller industri på den egn, hvor arbejdet skal udføres.

Overholder leverandøren ikke ovennævnte krav, og medfører dette et berettiget krav på yderligere løn fra arbejdstagerne, kan kommunen tilbageholde vederlag til leverandøren for at sikre arbejdstagerne de nævnte ansættelsesvilkår.

Randers Kommune er berettiget til at bede den enkelte ansatte fremvise dokumentation for ansættelsen og ansættelsesforhold. Leverandøren skal sikre, at dennes ansatte, samt evt. underleverandørers ansatte, har korrekt ansættelsesbevis og skal sikre, at de ansatte er bekendt med og forpligtet til at fremvise denne dokumentation på kommunens forespørgsel.

Leverandøren skal sikre, at leverandøren og eventuelle underleverandører orienterer de ansatte om, at leverandøren er forpligtet i henhold til arbejdsklausulen om sikring af løn- og ansættelsesvilkår. Aftaleparterne hæfter sig ved, at arbejdsgivere i henhold til gældende lovgivning (Ansættelsesbevisloven) er forpligtet til på skrift at orientere de ansatte om løn- og arbejdsvilkår i ansættelsesforholdet uafhængigt af en eventuel klausul.

Kommunen kan til enhver tid udbede sig relevant dokumentation for, at løn- og arbejdsvilkår for arbejdstagerne lever op til denne forpligtelse. Leverandøren skal, efter skriftligt påkrav, fremskaffe relevant dokumentation fra såvel egne som eventuelle underleverandørers arbejdstagere.

Dokumentationen skal være kommunen i hænde senest 5 arbejdsdage efter påkravets modtagelse. Relevant dokumentation kan f.eks. være lønsedler, lønregnskab, ansættelseskontrakter eller ansættelsesbeviser.

Overtrædelse af nærværende arbejdsklausul udgør væsentlig misligholdelse, som berettiger ordregiver til at hæve kontrakten med øjeblikkelig virkning.

## **15. Kvalitetssikring**

### a. Leverandørens garantier

Leverandøren garanterer, at der stilles kvalificeret og tilstrækkeligt personale til rådighed for kontraktens opfyldelse, herunder at have et sådant beredskab, at ydelser ikke forstyrres af fravær i forbindelse med eksempelvis ferie, kursus, sygdom, personaleafgang mv.

Leverandøren garanterer, at ydelserne leveres i overensstemmelse med branchens faglige niveau og god skik inden for ydelsesområderne, herunder at de gældende krav til faglighed overholdes.

Leverandøren garanterer, at reglerne om arbejdsmiljø og anden gældende lovgivning, kommunens instruktioner samt alle øvrige myndighedskrav, der gælder for arbejdets udførelse, overholdes.



#### b. Dokumentation, herunder anvendelse af kommunens omsorgsjournal

Det forventes, at leverandøren bruger de redskaber for kommunikation og dokumentation, som bruges i Randers Kommunes omsorgsområde, først og fremmest den elektroniske omsorgsjournal. Dette er nærmere beskrevet i bilag 1 og bilag 2.

Leverandøren underskriver en databehandleraftale (bilag 4), der nærmere beskriver leverandørens forpligtelser ift. at beskytte borgernes data.

Omsorgssystemet stilles vederlagsfrit til rådighed for leverandør.

Leverandørens medarbejdere skal ved anvendelse af omsorgssystemet følge kommunens instrukser.

#### c. Underretningspligt og dokumentation ved særlige hændelser

Leverandøren skal uopholdeligt underrette kommunen om:

- Alvorlige svigt, hvis borgerens grundlæggende behov for omsorg, pleje eller praktisk hjælp ikke tilgodeses, eller hvis en borger bliver udsat for fysiske eller psykiske overgreb.
- Alle væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse.

Leverandøren skal omgående underrette kommunen om evt. uheld eller ulykker. Dette er nærmere beskrevet i bilag 1 og bilag 2.

Leverandøren har pligten til at foretage dokumentation i kommunens elektroniske omsorgsjournal iht. Sundhedsloven og Serviceloven. Dette er nærmere beskrevet i bilag 1 og bilag 2.

Manglende underretning eller manglende dokumentation anses som misligholdelse af kontrakten.

Leverandøren har pligt til at iværksætte akutte foranstaltninger hos borgeren, når det skønnes nødvendigt. Der tages efterfølgende kontakt til kommunens visitation.

Alle handlinger i forbindelse med oplysningspligt og dokumentation skal udføres af leverandøren uden yderligere beregning.

#### d. Tavshedspligt og fortrolighed

Kommunen er underlagt reglerne om behandling af oplysninger og tavshedspligt for personer ansat i offentlig tjeneste, herunder § 43, stk. 2 og 3. i Retssikkerhedsloven, samt § 152 og 152 a i Straffeloven. Leverandøren, dennes medarbejdere og underleverandører påtager sig herved de samme regler for tavshedspligt, som gælder for kommunen og dennes ansatte.

Leverandøren er særligt i relation til Databeskyttelsesloven pålagt en skærpet tavshedsforpligtelse, for så vidt angår leverandørens, dennes personale og underleverandørers kendskab til personhenførbare data.

Leverandøren er dog berettiget til at føre den til opfyldelse af nærværende kontrakt nødvendige dialog med evt. underleverandører, såfremt disse skriftligt overfor leverandøren og kommunen påtager sig samme tavshedspligt, forinden eventuelle oplysninger udleveres.

Leverandøren og kommunen er i øvrigt gensidigt forpligtet til at behandle oplysninger om hinandens forhold fortroligt, hvor dette i sagens natur er påkrævet.

Tavshedspligten gælder også efter kontraktens ophør, uanset ophørsårsag.

Leverandøren kan medtage kommunen på en referenceliste, men må ikke derudover, uden kommunens forudgående skriftlige samtykke, bruge kommunens navn til markedsføring.



#### g. Behandling af personoplysninger

Kommunen er dataansvarlig og leverandøren databehandler i henhold til databeskyttelsesloven.

Leverandøren behandler alene persondata efter instruks fra kommunen.

Leverandøren skal sikre sig imod, at oplysninger hændeligt eller ulovligt tilintetgøres, fortabes eller forringes samt mod, at de kommer til uvedkommendes kendskab, misbruges eller i øvrigt behandles i strid med Databeskyttelsesloven.

Leverandøren skal på kommunens anmodning give kommunen tilstrækkelige oplysninger til, at denne kan påse, at de nævnte tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger er truffet.

Leverandøren er ligeledes forpligtet til at følge Databeskyttelseslovens bestemmelser om borgernes rettigheder.

#### h. Videregivelse af oplysninger

Leverandøren skal på anmodning fra kommunen videregive enhver oplysning til kommunen, som leverandøren har fået kendskab til i forbindelse med udførelsen af de af kontrakten omfattede opgaver for kommunen, herunder oplysninger om samtlige forhold, der kan hindre, forstyrre eller true opfyldelsen af nærværende kontrakt.

Leverandøren skal desuden videregive de oplysninger til kommunen, som kommunen finder nødvendige for, at kommunen kan varetage sine offentlige forpligtelser.

Leverandøren er således blandt andet forpligtet til at holde kommunen orienteret om alle forhold af betydning for visitationen.

Leverandøren er forpligtet til omgående at underrette kommunen om:

- Alvorlige svigt, eksempelvis hvor borgerens grundlæggende behov ikke tilgodeses, eller hvor borgeren udsættes for fysiske eller psykiske overgreb.
- Væsentlige uregelmæssigheder, der har betydning for opgavens planmæssige udførelse, eksempelvis indlæggelse, afbestilling af aktiviteter og træning.
- Større uheld eller ulykker og dødsfald.
- Magtanvendelse og andre indgreb i selvbestemmelsesretten over for borgere.

I øvrigt er kommunen og leverandøren i kontraktperioden forpligtet til gensidigt at orientere hinanden om alle forhold, der har relation til udførelsen af de af kontrakten omfattede opgaver.

#### i. Videregivelse af klager

Eventuelle klager fra borgere tilsendes Randers Kommune.

Leverandøren skal, hvis kommunen anmoder om det, gøre rede for hændelsesforløb mm.

#### j. Aktindsigt

Leverandørens varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver, kan være omfattet af reglerne om aktindsigt i Offentligheds- eller Forvaltningsloven.

Begæringer om aktindsigt skal videregives til visitationen. Videregivelsen skal ske uden ugrundet ophold efter modtagelsen af hensyn til overholdelse af kommunens 10-dages frist for besvarelse.

Leverandøren er forpligtet at stille de fornødne oplysninger til rådighed for kommunen i forbindelse med kommunens behandling af begæringen.



Leverandøren er forpligtet til at notere mundtlige begæringer i overensstemmelse med reglerne om notatpligt.

## **16. Samarbejde**

### **a. Samarbejdsorganisation**

Der lægges vægt på gensidig dialog mellem kommune, leverandør og borger.

Dialogmøder afholdes hvert halve år efter nærmere aftale. Leverandøren kan ikke kræve nogen form for betaling for deltagelse i disse møder.

### **b. Informationsmateriale**

Leverandøren opfordres til udforme informationsmateriale om leverandøren og dennes ydelser, som kan bruges af borgerne til at foretage et kvalificeret valg af leverandør.

Det er leverandørens ansvar, at levere materialet til visitationen, der videreformidler det til borgerne i forbindelse med visitationsbesøg mv.

Udgifter til informationsmateriale afholdes af leverandøren.

Det forventes, at leverandørens informationsmateriale er i en form så det kan udleveres i forbindelse med den almindelige kontakt til borgeren ved visitation mm. Hvis formidlingen af materialet medfører væsentlige ekstra omkostninger for kommunen, vil leverandøren blive opkrævet betaling for meromkostningerne i forbindelse med formidlingen. (Jf. § 92 stk. 2 i Serviceloven).

Leverandøren er selv ansvarlig for løbende at opdatere informationsmateriale hos borgere, der har valgt dem som leverandør.

### **c. Tvist**

Alle tvister – herunder ethvert spørgsmål om forståelse og fortolkning af kontrakten, dens indhold, omfang, ophør eller opfyldelse – skal så vidt muligt løses mellem parterne i mindelighed. Hvis parterne er enige herom, kan der inddrages en uvildig mægler til løsning af tvisten. Udgiften til mægleren afholdes af parterne i fællesskab, medmindre mægleren fastslår, at årsagen til konflikten hovedsageligt kan tillægges den ene part.

Såfremt tvisten ikke kan løses gennem parternes forhandling eller ved mægling, kan hver part kræve tvisten indbragt for domstolene til pådømmelse efter dansk lov. Værnetinget er Randers Kommunes retskreds.

### **d. Forhold ved samarbejdets ophør**

Ved kontraktens ophør skal leverandøren tilbagelevere alt materiale, alle oplysninger og data og eventuelt udstyr mv., der er stillet til rådighed af kommunen med henblik på kontraktens opfyldelse, og som er nødvendig for, at kommunen eller tredjemand kan udføre ydelserne.

Materiale, oplysninger og data skal foreligge i papirudgave og i elektronisk form i det omfang, dette er muligt. Materiale, oplysninger og data skal desuden være umiddelbart anvendelige for kommunen i relation til varetagelse af de af kontrakten omfattede opgaver.

Leverandøren er ikke berettiget til at anvende materiale, oplysninger og data og skal, når overdragelsen er afsluttet, slette/destruere alle informationer og dokumenter af enhver art



vedrørende de enkelte brugere. Leverandøren er ikke berettiget til at udøve tilbageholdsret i kommunens ejendele til sikkerhed for krav.