

Bijlage 3 Programma van Eisen

Deel 1 Algemene kaders van toepassing op beide percelen	2
1.1 Wet- en regelgeving.....	2
1.2 Gemeentelijk beleid	2
1.3 Uitgangspunten bij het inzetten van ondersteuning	2
1.4 Kwaliteit van de ondersteuning	2
1.5 Signalering en Calamiteiten	3
1.6 Inspectie en toezicht.....	3
1.7 Personeel	4
1.7.1 Inzet geregistreerde en niet-geregistreerde professionals	4
1.7.2 Beroepsregistratie Jeugdwet.....	5
1.7.3 Norm verantwoorde werktoedeling	6
1.8 Governancecode Zorg	6
1.9 Wet normering topinkomens	6
1.10 Inzet en leveringsvoorwaarden	7
1.10.1 Verwijzing en beschikking	7
1.10.2 Verlengde Jeugdhulp tot 23 jaar.....	7
1.10.3 Levering	8
1.10.4 Acceptatieplicht en beëindiging dienstverlening	8
1.10.5 Wachttijden.....	10
1.10.6 Algemene Verordening Gegevensverwerking / informatiebeveiliging	10
1.11 Bedrijfsvoering.....	10
1.12 Administratie en berichtenverkeer	11
1.13 Verantwoording	12
1.13.1 Productieverantwoording	12
1.13.2 Horizontaal toezicht	13
1.13.3 Overige financiële relevante informatie	13
1.14 Materiële controle en fraudeonderzoek	13
1.15 Vervoer	14
1.16 Samenwerking	14
1.16.1 Samenwerking met onderwijs.....	14
1.16.2 Samenwerking met andere Aanbieders	15
1.16.3 Samenwerking met de gemeenten	16
1.16.4 Samenwerking op het gebied van transformatie	16
1.17 Contractmanagement.....	17
1.17.1 Naleven contract.....	17
1.18 Verwijzingswijzer	18
1.19 Social return	18
1.20 Communicatie.....	18
Deel 2 Specifieke eisen Ambulante begeleiding en ambulante begeleiding maatschappelijke opvang.	19
2.1 Inleiding	19
2.2 Eisen VOG	19
2.3 Kwaliteit personeel	20

Deel 1 Algemene kaders van toepassing op beide percelen

1.1 Wet- en regelgeving

De Aanbieder houdt zich onverkort aan de voor haar toepasselijke vigerende wet- en regelgeving zoals:

- De Jeugdwet
- De Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming en de uitvoeringswet AVG
- De Wet Medezeggenschap cliënten Zorginstellingen
- De Wet BIG

1.2 Gemeentelijk beleid

De Aanbieder neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt in overeenstemming met het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeenten, zoals wordt weergegeven in de verordeningen van de NMD-gemeenten.

1.3 Uitgangspunten bij het inzetten van ondersteuning

Bij het inzetten van ondersteuning gelden de uitgangspunten zoals deze in de visie zijn weergegeven en zijn onderstaande algemene uitgangspunten van kracht:

- Het realiseren van zoveel mogelijk integrale begeleiding of behandeling.
- Het waar mogelijk realiseren van afschaling, dat wil zeggen overgang naar een lichtere vorm van ondersteuning (ondersteuning) zodra dit verantwoord is.
- De Aanbieder maakt gebruik van de eigen kracht van de cliënt, de ouders en/of de mantelzorgers en probeert deze eigen kracht zo veel mogelijk te bevorderen.
- De Aanbieder hanteert een systeemgerichte aanpak en zet in op de versterking van het systeem rondom de Inwoner.

1.4 Kwaliteit van de ondersteuning

De Aanbieder draagt er zorg voor dat de ondersteuning van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval:

- Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt.
- Afgestemd op de reële behoefte van de Inwoner en op andere vormen van Ondersteuning of hulp die de Inwoner ontvangt.

- Verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard. Verstrekt met respect voor en inachtneming van de (wettelijke) rechten van de Inwoner zoals onder andere het recht op privacy, het recht op vrijheid van meningsuiting et cetera.

Toetsingskader Wmo en jeugdzorg 2019 NMD

De Aanbieder is verantwoordelijk voor het leveren van kwalitatief verantwoorde ondersteuning. Gemeenten zien hierop toe aan de hand van het in bijlage 4 vastgelegde kwaliteitskader. Door het ondertekenen van het uniform Europees aanbestedingsdocument verklaart de Aanbieder dat hieraan wordt voldaan.

Continu verbeteren

Inschrijver werkt systematisch (Plan, Do, Check, Act-cyclus) aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing (externe audit). De toetsing wordt gedaan aan de hand van een (eventueel branche specifiek) normenkader. In dit kwaliteitssysteem zijn de landelijke kwaliteitskaders geïntegreerd. Waar mogelijk worden er innovatieve manieren van werken ontwikkeld.

1.5 Signalering en Calamiteiten

Aanbieder houdt zich bij het verlenen van ondersteuning aan de toepassing van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, de meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld. Aanbieder dient (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling te melden bij Veilig Thuis Drenthe.

Binnen de Wmo meldt Aanbieder iedere calamiteit en ieder geweldsincident meteen aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar bij de gemeente waar de calamiteit zich voordoet. De Aanbieder gebruikt een formulier van de gemeente voor deze melding.

Deze is te vinden op <https://www.wmo-jeugd-nmdrenthe.nl/meldingsformulier>.

1.6 Inspectie en toezicht

Aanbieder is verplicht de opdrachtgever onverwijld in kennis te stellen van ieder openbaar en niet openbaar rapport, dat de Aanbieder betreft, uitgebracht door de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) een vergelijkbaar orgaan of vanuit

de gemeentelijke toezichthouders binnen een straal van 100 kilometer van de provinciegrenzen van Drenthe. Ook waar het niet Wmo- of Jeugd taken betreft. Tevens is Aanbieder is verplicht mee te werken aan kwaliteitsonderzoeken die door de toezichthouders van de NMD-gemeenten worden en uitgevoerd.

Aanbieder deelt de uitkomst van uitgevoerde onderzoeken naar cliënttevredenheid en kwaliteit met opdrachtgever.

1.7 Personeel

Personeel en vrijwilligers van de Aanbieder hebben respect voor de Inwoner ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen. De Aanbieder staat er voor in dat discriminatie van Inwoners door eigen medewerkers niet plaatsvindt. Ook zorgt de Aanbieder ervoor dat discriminatie van personeelsleden binnen de organisatie, als ook bij werving en selectie evenmin plaatsvindt. Alle medewerkers die direct contact hebben met Inwoners beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. De medewerker staat open voor wensen, aanwijzingen, vragen en kritiek van de Inwoner met betrekking tot de ondersteuning.

1.7.1 Inzet geregistreeerde en niet-geregistreeerde professionals

Het is voor een Aanbieder mogelijk om in het kader van de ondersteuning een niet-geregistreeerde professional in te zetten in combinatie met een geregistreeerde professional, of onder verantwoordelijkheid van een geregistreeerde professional. Indien een Aanbieder een niet-geregistreeerde professional wenst in te zetten, stellen de gemeenten de volgende voorwaarden:

- De inzet van een niet-geregistreeerde professional doet geen afbreuk aan de kwaliteit van de ondersteuning.
- De inzet van de niet-geregistreeerde professional vindt plaats in combinatie met, dan wel onder toezicht van een geregistreeerde professional.
- De inzet van de niet-geregistreeerde professional vindt altijd plaats op basis van een weloverwogen keuze door de Aanbieder die aansluit bij de norm verantwoorde werktoedeling.
- Er zijn duidelijke schriftelijke afspraken gemaakt over de taken en verantwoordelijkheden tussen de niet-geregistreeerde en geregistreeerde professional.
- Het is voor de jeugdige en/of het gezin duidelijk welke geregistreeerde professional de regie voert en het aanspreekpunt is.

- Er is een nauwe samenwerking tussen de professionals met regelmatig en structureel contact.
- De geregistreerde professional zorgt ervoor dat hij volledig geïnformeerd wordt door de niet-geregistreerde professional, dat hij zelf het zorgplan vaststelt, en dat hij altijd zelf de situatie van de jeugdige en/of het gezin beoordeeld heeft en - zo nodig – diagnostisch onderzoek heeft uitgevoerd of laten uitvoeren.
- De niet-geregistreerde professional kan nooit taken uitvoeren die uitsluitend zijn toebedeeld aan geregistreerde professionals.

De daadwerkelijke inzet van geregistreerde en niet-geregistreerde professionals zal een onderdeel vormen van de (kwartaal)gesprekken die in het kader van het contractmanagement met de Aanbieders door de gemeenten zullen worden gevoerd.

Indien de professional een functie heeft of taak uitvoert die valt onder de reikwijdte van de Wet Big, dient deze ook daadwerkelijk geregistreerd te staan.

1.7.2 Beroepsregistratie Jeugdwet

Professionals die een beroep uitoefenen op HBO- of WO-niveau of hoger kunnen zich registreren in het BIG-register, het NIP-register, Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) of in het NVO-register.

In het Kwaliteitsregister Jeugd kunnen professionals zich registreren als: jeugd- en gezinsprofessional (onder andere jeugdzorgwerkers, thuisbegeleiders, jongerenwerkers), psycholoog (WO), kinder- en jeugdpsycholoog (WO+), pedagoog WO, orthopedagoog (WO) of Postmaster orthopedagoog (WO+). In het BIG register is registratie mogelijk als arts, gezondheidspsycholoog, psychotherapeut of verpleegkundige al dan niet aangevuld met een specialistenopleiding, bijvoorbeeld tot psychiater of klinisch psycholoog.

De gemeenten stellen als eis dat alle professionals met een HBO- of WO opleiding die door de jeugdhulpAanbieder worden ingezet, beschikken over een actuele registratie in een van de genoemde registers. Tevens stellen de gemeenten als eis dat de jeugdhulpAanbieder er actief op toeziet dat de door hem ingezette professionals tijdens de looptijd van de raamovereenkomst hun herregistratie, indien deze aan de orde is, binnen de door de registrerende instantie voorgeschreven termijnen en volledig regelen.

De registratie eisen kunnen als volgt worden samengevat:

- SKJ, BIG, NIP, of NVO-registratie is verplicht bij de inzet in de Ondersteuning op HBO- of WO-niveau.
- Zodra een registratie mogelijk is, zullen de gemeenten de registratie bij de inzet van MBO-4 personeel verplicht stellen, dan wel zich aansluiten bij een landelijk verplichte regeling.

1.7.3 Norm verantwoorde werktoedeling

Aanbieders zijn verplicht conform de norm verantwoorde werktoedeling hun personeel in te zetten vanuit de Jeugdwet. Meer informatie vindt u in onderstaande link: <https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/kwaliteitskader-norm-verantwoorde-werktoedeling>

1.8 Governancecode Zorg

Met de Governancecode Zorg 2017 volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen.

Het is een initiatief van de brancheorganisatie Zorg (BOZ) waarvan Actiz, GGZ Nederland, NFU, NVZ, en VGN deel uit maken. Indien uw organisatie gelieerd is aan een van bovenstaande verenigingen dan dient u de Governancecode Zorg toe te passen. Indien u niet aangesloten bent bij een van bovenstaande verenigingen dan dient u bij de inrichting van bestuur en toezicht, zoveel mogelijk te handelen in overeenstemming met de Governancecode Zorg, dan wel indien van toepassing de Governance Code maatschappelijke dienstverlening.

1.9 Wet normering topinkomens

De gemeenten zijn van mening dat het geld dat zij investeren in ondersteuning ook daadwerkelijk daaraan besteed moet worden. Indien een of meerdere leden van directie, bestuur of toezichthouders van Aanbieders een salaris of vergoeding ontvangt boven de norm van de genoemde wet, dan behouden de gemeenten zich het recht voor deze informatie te publiceren.

1.10 Inzet en leveringsvoorwaarden

1.10.1 Verwijzing en beschikking

De in het kader van deze aanbesteding in te kopen resultaten zijn niet vrij toegankelijk. De toegang tot de resultaten wordt bepaald door de gemeenten en (in het kader van de Jeugdwet) door de huisarts, jeugdarts, gecertificeerde Jeugdzorginstelling, medisch specialist, Raad voor de Kinderbescherming of rechter, onderwijs (dyslexie). De gemeenten eisen dat Aanbieders zich maximaal inspannen om het in het ondersteuningsplan geformuleerde resultaat te behalen. De gemeenten kijken naar de ondersteuningsvraag van de Inwoner, welk resultaat behaald moet worden en welke mate van ondersteuning daarbij nodig is. Aan de hand van een gesprek met de Inwoner en/of zijn wettelijk vertegenwoordiger, zal bepaald worden welke ondersteuningsbehoefte er is en welk resultaat passend is.

Alle verlengingen (herindicaties), ook indien er sprake is van een externe verwijzer, dienen via de gemeentelijke toegang worden aangevraagd.

1.10.2 Verlengde Jeugdhulp tot 23 jaar

De Jeugdwet is in beginsel van toepassing op personen tot 18 jaar. Als de jeugdige 18 jaar wordt, kunnen zich twee situaties voordoen:

- Als de ondersteuning kan worden verleend op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 bepaalt de gemeentelijke toegang of dit noodzakelijk is.
- Als het om een vorm van ondersteuning op grond van de Jeugdwet gaat die voor meerderjarigen niet op grond van een andere wet beschikbaar is, dan blijven de gemeenten verantwoordelijk voor het bieden van ondersteuning, uiterlijk tot de jeugdige 23 jaar wordt.

Verlengde Jeugdhulp is onder meer mogelijk in de volgende situatie(s):

- Er is na het 18e levensjaar aantoonbaar geen opvolgende financiering beschikbaar vanuit bijvoorbeeld de Wet langdurige Zorg, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de zorgverzekeringswet of vanuit Justitie.
- Er wordt daarnaast voldaan aan tenminste één van volgende criteria:
 - Ondersteuning op grond van de Jeugdwet is ingezet voor het 18e jaar en de gemeente of de wettelijke verwijzer is van mening dat verdere Ondersteuning op grond van de Jeugdwet noodzakelijk is.

- Voor het 18e jaar is ondersteuning op grond van de Jeugdwet ontvangen en beëindigd en binnen een half jaar na het 18e jaar komt betrokkene opnieuw in aanmerking voor ondersteuning op grond van de Jeugdwet.
- Betrokkene heeft een strafbaar feit begaan tussen het 18e en 23e jaar waarvoor een maatregel (als bedoeld in artikel 77c van het wetboek van Strafrecht) is opgelegd.

1.10.3 Levering

De Aanbieder heeft gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een zorgplicht en is daarom altijd verplicht tot het leveren van de resultaten die gecontracteerd zijn, zulks met inachtneming van de acceptatieplicht zoals omschreven in paragraaf 1.10.4. Gedurende het ondersteuningstraject kan blijken dat een verwijzing nodig is naar een andere Aanbieder, of de bestaande Aanbieder niet in staat is de toegewezen Inwoner te ondersteunen. De Aanbieder neemt in deze situatie eerst contact op met de oorspronkelijke (wettelijke) verwijzer. De Aanbieder heeft de verantwoordelijkheid om te zoeken naar een passend vervolgaanbod, dit in samenspraak met de verwijzer en de Inwoner. De Aanbieder organiseert een zogenoemde 'warme overdracht'. Dit houdt in ieder geval in dat de Aanbieder zorgt dat contact plaatsvindt tussen de Inwoner, de medewerker toegang en de nieuwe Aanbieder. Totdat de overdracht definitief is geregeld, blijft de huidige Aanbieder de ondersteuning van de Inwoner.

Het beëindigen van de ondersteuning bij een Inwoner met een lopende indicatie kan alleen plaatsvinden in overleg met de gemeente(n).

In geval van vakantie of afwezigheid van de medewerker moet de Aanbieder zorgen voor zonder onderbreking voortzetten van de ondersteuning. De Aanbieder is verantwoordelijk voor de vakantieplanning die hierin dient te voorzien. De mogelijkheid bestaat om hiervan af te wijken na overleg met de Inwoner, bijvoorbeeld omdat de Inwoner wil wachten op terugkomst van de betreffende medewerker. Afwijkingen worden met opgaaf van reden geregistreerd bij de Aanbieder.

1.10.4 Acceptatieplicht en beëindiging dienstverlening

De Aanbieder kan de opdracht tot levering van ondersteuning alleen weigeren om de volgende reden:

- De Aanbieder heeft zwaarwegende redenen op grond waarvan de verlening van ondersteuning in redelijkheid niet van Aanbieder kan worden verlangd.

Voorbeelden van zwaarwegende redenen zijn (niet-limitatief):

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of mede Inwoners in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Inwoner, maar ook vanuit de handelwijze van familie en/of naasten van de Inwoner.
- Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie met de Inwoner.
- Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker en/of mede Inwoners.
- Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Aanbieder.

Indien de Aanbieder ondersteuning op grond van zwaarwegende redenen wenst te weigeren, dan dient Aanbieder de gemeente(n) hierover binnen vijf (5) dagen schriftelijk te informeren. De gemeente(n) besluiten de weigering al dan niet toe te staan. In de besluitvorming maken de gemeenten de volgende afwegingen:

- Het belang van de Inwoner ten opzichte van de belangen van andere Inwoners.
- Wordt het gedrag van de Inwoner (mede) veroorzaakt door de aandoening van de Inwoner.

De Aanbieder is verplicht om de opdracht tot levering te weigeren, dan wel tijdens de levering hier melding van te maken aan de gemeente, indien een of meer van de volgende omstandigheden zich voordoen:

- De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, is bewindvoerder van de Inwoner.
- De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, treedt op als PGB administrateur voor de Inwoner.
- De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, heeft een overwegende invloedrelatie op de Inwoner, zoals mentorschap of voogdij.
- De Aanbieder, of een van zijn medewerkers, is een familielid in de eerste of tweede graad van de Inwoner, of onderhoudt een persoonlijke relatie met de Inwoner.

Op de Aanbieder rust de verplichting om het bestaan van een of meer van de bovenbeschreven omstandigheden volledig en binnen vijf (5) dagen kenbaar te maken bij de medewerker toegang van de gemeente(n).

Een voorgenomen beëindiging van de ondersteuning wordt door de Aanbieder binnen vijf (5) dagen voorgelegd aan de Inwoner en aan de gemeente(n). De Aanbieder kan de aangevragen ondersteuning slechts beëindigen in overleg met de gemeente(n). De Aanbieder draagt er zorg voor dat de reeds aangevragen ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen, totdat er een definitieve oplossing gevonden is.

1.10.5 Wachttijden

Aanbieders zijn verplicht om hun actuele wachttijden te publiceren op hun eigen website.

1.10.6 Algemene Verordening Gegevensverwerking / informatiebeveiliging

Inschrijver dient informatie cq de gegevens(verwerking) doelmatig te beveiligen conform de laatste stand van de techniek en/of (al dan niet bij of krachtens de wet) voorgeschreven standaarden. NEN 7510, NEN7512 en NEN7513.

Aanbieders moeten bij aanvang van de raamovereenkomst voldoen aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de UAV.

Dat houdt in dat de Aanbieder (in ieder geval)beschikt over:

- Een privacy beleid/privacy statement, zoals omschreven in de AVG.
- Een Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG.
- Een Protocol datalekken, zoals omschreven in de AVG.
- Recente resultaten van n Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG.

1.11 Bedrijfsvoering

De gemeenten stellen de volgende eisen aan de bedrijfsvoering van de Aanbieders:

- De Aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- De Aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
- De Aanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de ondersteuning wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.

- De activiteiten van de Aanbieder in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Aanbieder.
- In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de Aanbieder is aangegaan.

1.12 Administratie en berichtenverkeer

Aanbieders dienen zich te houden aan de volgende werkwijze voor administratie en berichtenverkeer.

Aansluiting systemen

- Aanbieders sluiten aan bij I-standaard berichten (iWmo en iJw en eventueel landelijke uitbreidingen).
- Aanbieders houden zich aan de afspraken gemaakt in het landelijk standaard administratieprotocol.
- Aanbieders zijn met één AGB-code aangesloten op VECOZO (iWmo en/of iJw moeten geactiveerd zijn). Wanneer de AGB-code wordt gewijzigd dan moet dit twee maanden voor aanvang van de nieuwe AGB- code worden doorgegeven aan de gemeenten. Hierdoor is het mogelijk om de lopende indicaties op tijd om te zetten naar de nieuwe AGB-code.
- Aanbieders Jeugdwet dienen gebruik te maken van de Drentse verwijzindex dan wel een ander door de gemeenten aan te wijzen signaleringssysteem.

Declaratie

- Voor de declaratie van geleverde ondersteuning wordt het declaratiebericht 303d gebruikt, het declaratie bericht is altijd gebaseerd op de datum in het 305 startbericht. Er kan niet gedeclareerd worden als de zorg niet is gestart.
- Start zorg: de datum start zorg is de datum waarop de geïndiceerde zorg daadwerkelijk is gestart. Intake gesprekken en diagnosestelling is voor rekening en risico van de Aanbieder.
- Gemeenten stellen een declaratiekalender op waarop aangegeven is wanneer declaraties voor welke periode verwacht worden en wanneer deze verwerkt en betaalbaar gesteld worden.
- Aanbieders dienen zich aan een declaratietermijn van drie maanden te houden, declaraties die buiten de declaratietermijn vallen worden tegen 90% van de oorspronkelijke declaratie uitgekeerd. Tenzij Aanbieder aan kan tonen dat

declaratie op basis van omstandigheden die zich buiten de directe invloedssfeer van de Aanbieder bevindt onmogelijk was. Aanbieder dient dit voor aanvang van de declaratie aan te geven bij de desbetreffende gemeente

- De declaratie zal verlopen zoals in het landelijk administratieprotocol wordt omschreven, dit houdt in dat er 1 stuks per maand gedeclareerd kan worden als er in die maand zorg geleverd is. Eind 2019, begin 2020 wordt het landelijk administratieprotocol aangepast. De NMD gemeenten besluiten dan welke afrekeningssystematiek (outputgerichte variant) zij gaan toepassen. Aanbieders worden hierover geïnformeerd.

1.13 Verantwoording

Voor de jaarverantwoording sluiten we zoveel mogelijk aan bij het I-Sociaal Domein.

1.13.1 Productieverantwoording

Elke Aanbieder die per gemeente en per Wet een jaaromzet genereert minder dan €100.000 is verplicht om een productieverantwoording aan te leveren. Voor de verantwoording dient gebruik te worden gemaakt van het laatst geldende landelijke IZA-accountantsprotocol. In het protocol worden de deadlines genoemd voor de productieverantwoording. De aanlevering van de productieverantwoording geschiedt elk jaar voor 1 april.

Elke Aanbieder die per gemeente en per Wet een jaaromzet genereert van €100.000 of meer is verplicht om een productieverantwoording aan te leveren die voorzien is van een accountantsverklaring. Voor de verantwoording dient gebruik te worden gemaakt van het laatst geldende landelijke IZA-accountantsprotocol. In het protocol worden de deadlines genoemd voor de productieverantwoording en de verklaring. Voor de aanlevering van de productieverantwoording is dit 1 maart van elk jaar en voor de productieverantwoording met controleverklaring is dit 1 april van elk jaar.

Bedrag productieverantwoording mag niet overschreden worden. Na de aanlevering van de productieverantwoording of accountantsverklaring (T-1) is het niet meer mogelijk om zorgkosten uit voorgaande perioden te declareren boven het bedrag van de eindverantwoording.

1.13.2 Horizontaal toezicht

Indien gemeente en Aanbieder in gezamenlijkheid een Horizontaal toezicht traject succesvol hebben afgeslote, worden er afspraken gemaakt over de verantwoording. Deze worden vastgelegd in een addendum.

1.13.3 Overige financiële relevante informatie

De NMD-gemeenten behouden zich het recht voor om overige financiële relevante informatie op te vragen. Aanbieder dient deze informatie binnen vier weken te overleggen.

1.14 Materiële controle en fraudeonderzoek

De gemeenten stellen de volgende eisen inzake materiële controle en fraudeonderzoek:

- De gemeenten zijn bevoegd tot het uitvoeren van materiële controles en tot fraudeonderzoek en zullen dit, te verrichten op de wijze zoals voorgeschreven bij of krachtens de Jeugdwet en de Wmo, bijvoorbeeld aangeduid in artikel 6b van de regeling Jeugdwet. De bepalingen van hoofdstuk 7 van de Regeling Zorgverzekering zijn zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing, met dien verstande dat in plaats van 'zorgverzekeraar' in voorkomend geval 'de gemeenten' moet worden gelezen.
- De gemeenten zijn gehouden eerst de lichtste instrumenten ter controle van gedeclareerde ondersteuning in te zetten – statistische analyse, AO/IC-of bestuurdersverklaring, verbandcontrole – alvorens zwaardere controle-instrumenten als detailcontrole toe te passen.
- Detailcontrole in opdracht van de gemeenten mag uitsluitend worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een ter zake deskundige met een beroepsgeheim.
- De gemeenten mogen in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen dan, gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
- De Aanbieder is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan (materiële) controle welke met inachtneming van voorgaande leden wordt uitgevoerd.

1.15 Vervoer

Daar waar voor de ondersteuning vervoer van de Inwoner noodzakelijk is, gelden de volgende eisen:

- De voertuigen dienen qua hygiëne te voldoen aan dezelfde eisen zoals die gelden voor het Openbaar Vervoer.
- De Aanbieder dient zich te conformeren aan de nieuwste richtlijnen voor het vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs: 'Code VVR' (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden).
- De voertuigen dienen van 1 oktober tot 1 april te zijn voorzien van winterbanden.
- De Aanbieder draagt er zorg voor dat de uit de raamovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden worden uitgevoerd door chauffeurs die:
 - Goed kunnen omgaan met de specifieke doelgroep;
 - Inwoners op een veilige en verantwoorde wijze vervoeren;
 - Erop toezien dat in het voertuig niet gerookt wordt. Dit geldt zowel voor, tijdens of na het vervoer, voor zowel de chauffeur als de Inwoner;
 - De Nederlandse taal spreken, lezen en verstaan.
- Elke in te zetten chauffeur heeft een VOG-verklaring. Deze dient iedere vijf jaar vernieuwd te worden. Aanbieder zal deze op verzoek van de gemeenten overhandigen.
- De Aanbieder informeert de gemeenten over incidenten tijdens of gerelateerd aan het vervoer, zoals een (ernstig) verkeersongeval waar Inwoners en overige verkeersdeelnemers bij betrokken zijn geweest.

1.16 Samenwerking

1.16.1 Samenwerking met onderwijs

Elk kind heeft recht op optimale ontwikkelkansen. Onderwijs heeft een centrale plek in het leven van opgroeiende kinderen en jongeren. De school is daarmee onderdeel van het 'systeem'. Als een kind extra onderwijsondersteuning nodig heeft zorgt de school dat dit beschikbaar is. Scholen zorgen in het kader van de wet passend onderwijs voor een zo passend mogelijke onderwijsplek .

Aanbieders en scholen hebben veel met elkaar te maken. De doelgroep voor jeugdhulp en passend onderwijs overlapt. Elk kind bij een Aanbieder zit in principe op school. Het kan zijn dat deze school rond dezelfde leerling zorgen heeft, signalen ziet en/ of in het kader van passend onderwijs een ondersteunings-traject

heeft ingezet. Vanuit de uitgangspunten 'vroeg erbij' en 'één gezin één plan' willen wij dat relevante informatie vanuit het onderwijs wordt betrokken bij de uitvoering van een jeugdhulptraject. Zeker als er ook binnen de school problemen spelen en vanuit passend onderwijs al de nodige extra ondersteuning wordt ingezet is afstemming essentieel ('samenlooptrajecten'). Trajecten dienen elkaar in dit geval te versterken en gericht te zijn op hetzelfde doel.

Wij verwachten van Aanbieders dat:

- De Aanbieder school ziet als essentieel onderdeel van het systeem rond een kind/ jongere en betreft de vraag 'hoe het gaat op school' bij zijn onderzoek;
- De Aanbieder informeert in principe altijd de school over het traject. De mate waarin hangt af van de situatie. De Aanbieder checkt bij ouders of zij daar mee akkoord zijn en legt zo nodig het belang uit (inspanningsverplichting);
- Bij enkelvoudige trajecten voor problemen die zich vooral thuis lijken voor te doen: een melding aan de school is voldoende. Ouders kunnen dit ook zelf doen. Als ouders school echt (nog) niet willen informeren is dat hun keuze (uitgangspunt eigen regie)
- Bij samenlooptrajecten is inhoudelijke afstemming met de school verplicht, zowel bij het opstellen van het trajectplan als gedurende de uitvoering. Dit geldt ook voor trajecten waarbij de Aanbieder voor begeleiding of behandeling in de school/ klas komt.

1.16.2 Samenwerking met andere Aanbieders

De Aanbieder zorgt voor een goede samenwerking met andere Aanbieders. De Aanbieders zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes:

- In de samenwerking ligt de focus op het in het ondersteuningsplan geformuleerde doel (resultaat). Dit overstijgt de eigen belangen van de Aanbieder.
- Het belang van de cliënten staat voorop in de samenwerking.
- De Aanbieders verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis, vaardigheden.
- Bij onvrede, onduidelijkheid, frustratie, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan Aanbieders proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijds beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.

1.16.3 Samenwerking met de gemeenten

Contactpersonen van de Aanbieder zijn bekend met de gang van zaken binnen de organisatie van de gemeente(n). Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de Aanbieder de gemeente(n) hiervan op de hoogte. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie met de gemeente(n) verloopt in de Nederlandse taal.

De Aanbieder stelt de gemeente(n) binnen vijf (5) dagen op de hoogte van situaties die invloed hebben op het voldoen aan de (kwaliteits-)eisen nu of in de nabije toekomst. In het bijzonder gebeurt dit bij wijzigingen in het aanbod van resultaten waarvoor gunning heeft plaatsgevonden. Tevens dient Aanbieder gemeente tijdig op de hoogte stellen indien Aanbieder overgaat tot overname van andere Aanbieders of voornemens is om een nieuwe voorziening te openen binnen de NMD-gemeenten, in ieder geval voordat daarover bindende afspraken zijn gemaakt met derden.

Ook ontwikkelingen die het algemeen voortbestaan van de Aanbieder in gevaar brengen zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement worden zowel schriftelijk als mondeling binnen vijf (5) dagen gemeld aan de verantwoordelijke contractmanager.

1.16.4 Samenwerking op het gebied van transformatie

De gemeente staat samen met de Aanbieder voor de uitdaging om de transformatie meer vorm te gaan geven. Dit zal meer vragen van de samenwerking met de gemeente en de samenwerking tussen de Aanbieders onderling. Alleen op deze manier kunnen we de transformatieopgaven tot uitvoering brengen en de kosten beheersbaar houden.

In het transformatie-impuls Noord en Midden Drenthe is samen met Aanbieders uitgewerkt op welke wijze vorm wordt gegeven aan de transformatie, zowel voor hetgeen lokaal is georganiseerd als in NMD verband. Aanbieders zijn verplicht deel te nemen aan de door gemeente georganiseerde overleggen in het kader van de doorontwikkeling van de transformatie. Hierbij denkt de gemeente aan het organiseren van overlegtafels, Pracht overleg etc.

1.17 Contractmanagement

De NMD-gemeenten voeren tijdens de looptijd contractmanagement op de afgesloten overeenkomsten uit. De contractmanagers gaan structureel in overleg met de Aanbieders over de gemaakte afspraken uit de overeenkomst en de ontwikkelingen binnen de Jeugdwet en Wmo.

De NMD gemeenten beoordelen de Aanbieders periodiek op onderstaande twee onderwerpen:

Kwaliteit

De kwaliteit van de ondersteuning (Wmo) wordt beoordeeld door de toezichthouders. Hiervoor worden de afwegingskaders als uitgangspunt gebruikt. Kwaliteitsinspecties op het gebied van de Jeugdwet worden uitgevoerd door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Bedrijfsvoering

Om inzicht te krijgen in de bedrijfsvoering en de algehele voortgang voert opdrachtgever periodiek overleg met inschrijvers. Op basis van het belang voor opdrachtgever en omvang kan de frequentie van dit overleg variëren.

Vaste onderwerpen van dit overleg zijn:

- | | |
|---|---------------------------|
| ▪ Algemene samenwerking | ▪ Declaraties |
| ▪ Contractafspraken | ▪ Social return |
| ▪ Behandelduur | ▪ Kwaliteit en veiligheid |
| ▪ Herindicatie(s) | ▪ Klachten |
| ▪ Wachttijden | ▪ Innovatie |
| ▪ Kosten, omzet en
winstontwikkeling | ▪ Afschaling |

De contractmanagers maken na gunning afspraken over vormgeving van het overleg en de overlegfrequentie.

1.17.1 Naleven contract

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om inschrijver aan te spreken bij het herhaaldelijk niet voldoen aan de afspraken in het contract, het niet behalen van resultaten of het niet nakomen van gemaakte afspraken tijdens het periodiek overleg. Indien aan de orde zal inschrijver schriftelijk op de hoogte worden gesteld van eventuele tekortkomingen en volgt zo nodig een ingebrekestelling of een ordegesprek als bedoeld in de Overeenkomst.

1.18 Verwijzingswijzer

Inschrijvers zijn verplicht zich te presenteren op:

<https://www.verwijzingswijzer.nl/>

De indicatiesteller of verwijzer (zoals huisartsen) zal daar waar van toepassing de Verwijzingswijzer gebruiken om de cliënt op uniforme wijze te informeren over de gecontracteerde Aanbieders. Inschrijvers zijn zelf verantwoordelijk voor het onderhouden van hun gegevens op de Verwijzingswijzer of een opvolger.

1.19 Social return

Gemeenten en Aanbieders gaan met elkaar in gesprek om de mogelijkheden te onderzoeken en afspraken te maken met betrekking tot social return, waarbij het streven is om 5% van de opdrachtwaarde in te zetten voor social return.

1.20 Communicatie

Algemene informatie rond de werkwijze van opdrachtgever en actuele zaken zullen worden gedeeld via de website: <https://www.wmo-jeugd-nmdrenthe.nl/>

Deel 2 Specifieke eisen Ambulante begeleiding en ambulante begeleiding maatschappelijke opvang.

2.1 Inleiding

Aanbieder dient bij Inschrijving door middel van het invulformulier 'Opgave Personeel' een overzicht te geven van de professionals die hij op de datum van Inschrijving in kan zetten en van de registraties (zoals SKJ, NIP, BIG, NVO en vergelijkbaar) waarover deze medewerkers beschikken.

Tevens dient Aanbieder de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) van medewerkers inclusief vrijwilligers, stagiaires, ervaringsdeskundigen en BBL'ers te overleggen voor definitieve gunning.

Voor de inzet van personeel en vrijwilligers gelden de volgende voorwaarden:

- Het in te zetten personeel dat in loondienst van de Aanbieder is, moet uitbetaald worden conform de voor Aanbieder geldende CAO.
- Bij een vermoeden van niet naleven van de CAO gaan de gemeenten dit onderzoeken en actie ondernemen naar de Aanbieder.
- De inzet van Zelfstandigen Zonder Personeel (ZZP-ers) door de Aanbieder wordt gelijk gesteld aan de inzet van onderaannemers.

2.2 Eisen VOG

Personeel dat in contact komt met de Inwoner is in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de Aanbieder in dienst is getreden.

Vrijwilligers die in contact komen met Inwoners dienen eveneens een VOG te bezitten. Deze verklaring dient specifiek voor de betreffende functie bij de Aanbieder te zijn afgegeven. De VOG is niet eerder afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de vrijwilliger voor de Aanbieder ging werken. Een dergelijke VOG is vaak kosteloos aan te vragen bij de gemeente waar de vrijwilliger woont

2.3 Kwaliteit personeel

Aanbieder zoekt naar een optimale balans tussen de inzet van professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.

Uitgangspunt is dat Aanbieders de kwaliteit borgen van zorgverleners. Hierbij wordt voldoende gekwalificeerd personeel ingezet om Inwoners te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de problematiek van de Inwoner. Daaronder wordt verstaan: een mix van functionarissen met een combinatie van opleidingsniveau en -richting en opgedane (werk-)ervaring. Welke mix van functionarissen als passend wordt gezien, is de verantwoordelijkheid van de Aanbieder, echter hierbij stellen wij de volgende minimale eisen:

- Minimaal één van de direct bij de cliënt betrokken hulpverleners dient te beschikken over een relevante MBO 3-opleiding, naast relevante werkervaring met deze doelgroep. De MBO-opgeleide medewerkers op niveau 2 werken altijd onder directe aansturing en verantwoordelijkheid van een direct bij de cliënt betrokken MBO 3-opgeleide werknemer
- Opleiding en (meerjarige) relevante werkervaring van de medewerker is passend bij het competentie profiel voor deze sector/beroepsgroep zoals is vastgelegd in het kader van de certificering;
- Opgeleide c.q. getrainde ervaringsdeskundigen inzet onder verantwoordelijkheid en aansturing van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide werknemer waarbij de begeleiding slechts ten dele bij de ervaringsdeskundige kan worden neergelegd;
- Stagiaires als boventallig beschouwd en altijd aanvullend inzet naast de bestaande inzet van gekwalificeerd personeel. De stagiaire werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide zorgverlener. De werkzaamheden van de stagiaire zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire;
- Vrijwilligers - onder wie mede begrepen een persoon actief in het kader van een (gesubsidieerde) werkervaringsplaats - louter inzet op ondersteunende taken in de begeleiding aan cliënten. De vrijwilliger werkt onder aansturing en verantwoordelijkheid van de direct bij de cliënt betrokken opgeleide zorgverlener. De totale begeleiding kan niet uitsluitend of overwegend bij deze vrijwilligers worden neergelegd. Indien de vrijwilliger bevoegd is om met de doelgroep te werken (voldoet aan de opleidingseis), kan de vrijwilliger tijdelijk ook boventallig ingezet worden op begeleidingstaken;