



Opdrachtomschrijving segment B, C en V incl.

Programma van Eisen segment C en V

***Specialistische Jeugdhulp 2022 – 2026
regio Zaanstreek Waterland***

CPV code 85000000

Kenmerk: 2022-177

Opdrachtgever:

1. Gemeente Edam-Volendam
2. Gemeente Landsmeer
3. Gemeente Oostzaan
4. Gemeente Purmerend en gemeente Beemster
5. Gemeente Waterland
6. Gemeente Wormerland
7. Gemeente Zaanstad

Procesbegeleiding aanbesteding / Aanbestedende dienst:

Gemeente Zaanstad

Domein Bedrijfsvoering

Afdeling Inkoop & Subsidies

Postbus 2000

1500 GA Zaandam

Aanbestedingsplatform: <https://www.TenderNed.nl/cms/>

Datum: 3 mei 2021

Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoudsopgave

LEESWIJZER	5
1 INLEIDING.....	6
1.1 Doel van de aanbesteding: Doorontwikkelen huidige stelsel in plaats van opnieuw beginnen	7
1.2 Scope van de aanbesteding	8
2 UITGANGSPUNTEN INKOOPSTELSEL ZAA NSTREEK WATERLAND.....	9
2.1 Kernboodschap: Samen verder bouwen aan een toegankelijk, houdbaar en betaalbaar jeugdhulpstelsel	9
2.2 Van visie naar verandering	10
3 BESCHRIJVING VAN HET STELSEL OP HOOFDLIJNEN.....	12
3.1 Verwijzing naar en toewijzing van specialistische jeugdhulp	13
3.1.1 <i>Verwijzing</i>	13
3.1.2 <i>Perspectiefplan en behandelplan Opdrachtnemer</i>	13
3.1.3 <i>Segment Profiel Intensiteit Combinatie (SPIC)</i>	14
3.1.4 <i>Toewijzing van een SPIC of Product</i>	14
3.2 Regie en Primaire opdrachtnemer / Aanvullende partij (voorheen Hoofd-/ onderaannemerschap) 15	
3.2.1 <i>Eigen regie, procesregie en casusregie</i>	15
3.2.2 <i>Primaire opdrachtnemer en aanvullende partij</i>	16
3.3 Sturen op Resultaat	18
3.4 Ontwikkelagenda	19
4 BESCHRIJVING SEGMENT B	23
4.1 Algemene kenmerken segment B.....	23
4.2 Profielen in segment B.....	24
4.3 Intensiteiten in segment B.....	24
4.4 Financiering in segment B.....	25
4.4.1 <i>Tarieven</i>	25
4.4.2 <i>Betaling</i>	25
4.4.3 <i>Indexatie</i>	26
4.5 Verwijzing naar en toewijzing van specialistische jeugdhulp in segment B.....	27
4.6 Verlenging, wijziging en meervoudige toewijzingen in segment B.....	27
5 BESCHRIJVING SEGMENT C	28
5.1 Algemene kenmerken segment C.....	28
5.2 Profielen in segment C	29
5.3 Intensiteiten in segment C.....	30
5.4 Financiering in segment C	31
5.4.1 <i>Tarieven</i>	31
5.4.2 <i>Trajectbudget en Jaarbudget</i>	32
5.4.3 <i>Betaling</i>	32
5.4.4 <i>Indexatie</i>	32
5.4.5 <i>Meerzorg</i>	33
5.4.6 <i>Budgetplafond</i>	33
5.5 Verwijzing naar en toewijzing van specialistische jeugdhulp in segment C	35
5.6 Verlenging, wijziging en meervoudige toewijzingen in segment C	35
6 BESCHRIJVING SEGMENT V	36
6.1 Algemene kenmerken segment V.....	36
6.2 Producten in segment V	37
6.3 Financiering in segment V.....	40

6.3.1	Tarieven.....	40
6.3.2	Betaling.....	40
6.3.3	Indexatie.....	41
6.3.4	Meerzorg.....	41
6.4	Verwijzing naar en toewijzing van specialistische jeugdhulp in segment V.....	41
6.5	Verlenging, wijziging en stapeling van zorg in segment V.....	42
7	PROGRAMMA VAN EISEN	43
7.1	Algemeen.....	43
7.2	Opdracht specifiek.....	45
7.3	Financiën	49
7.4	Monitoring en verantwoording	51
7.5	Informatievoorziening.....	52
7.6	Communicatie	53
7.7	AVG	54
7.8	Social Return on Investment.....	55
7.9	Duurzaamheid.....	56

Leeswijzer

De inzet van specialistische jeugdhulp binnen de regio Zaanstreek Waterland is onderverdeeld in verschillende segmenten. Voor de contractering van Opdrachtnemers voor deze segmenten lopen twee afzonderlijke inkooptrajecten:

1. Segment B via een Open House;
2. Segment C en V via de vereenvoudigde procedure voor Sociale en andere Specifieke diensten (SAS).

Opdrachtgever is van mening dat het voor Inschrijvers belangrijk is om zowel segment overstijgend, als segment specifiek een goed beeld te hebben van de uitgangspunten van het inkoopstelsel, het jeugdhulpstelsel en de verschillende segmenten binnen de regio Zaanstreek Waterland.

In deze Opdrachtomschrijving worden daarom, naast de segment overstijgende uitgangspunten van het stelsel, ook alle segment specifieke onderdelen beschreven, ongeacht voor welk(e) segment(en) Inschrijver zich inschrijft. Het Programma van Eisen, ook onderdeel van dit document, is daarentegen wel alleen toegespitst op het segment horende bij deze procedure.

Hoofdstuk 1 bestaat uit de inleiding. In hoofdstuk 2 wordt het inkoopstelsel beschreven en in hoofdstuk 3 wordt het jeugdhulpstelsel binnen de regio Zaanstreek Waterland op hoofdlijnen toegelicht. Hoofdstukken 4 t/m 6 beschrijven de segmenten, in chronologische volgorde B, C en V, en de daarbij horende specifieke onderdelen. In hoofdstuk 7 is het Programma van Eisen opgenomen.

1 Inleiding

In 2015 is de Jeugdwet ingevoerd waarbij de verantwoordelijkheid voor de zorg voor de jeugd decentraal bij de gemeenten is neergelegd. De gemeenten in Zaanstreek Waterland hebben in aanloop naar 2015 (en later in 2017 opnieuw) samen de (hoog)specialistische jeugdhulp (SJH) aanbesteed. De deelnemende gemeenten in de regio Zaanstreek-Waterland zijn:

1. Gemeente Edam-Volendam
2. Gemeente Landsmeer
3. Gemeente Oostzaan
4. Gemeente Purmerend en gemeente Beemster¹
5. Gemeente Waterland
6. Gemeente Wormerland
7. Gemeente Zaanstad

De bij de vorige aanbesteding gesloten overeenkomsten liepen af op 31 december 2019 en zijn 2 keer met 1 jaar verlengd tot 31 december 2021. De gemeenten in de regio hebben ervoor gekozen opnieuw de specialistische jeugdhulp gezamenlijk aan te besteden. Voor u ligt de opdrachtomschrijving voor de aanbesteding van de specialistische jeugdhulp van de samenwerkende gemeenten in de regio Zaanstreek Waterland vanaf 2022. De gemeenten uit de regio Zaanstreek Waterland (verder: Opdrachtgever) worden voor het proces van deze aanbesteding vertegenwoordigd door de gemeente Zaanstad (verder: aanbestedende dienst).

In aanloop naar de aanbesteding zijn enkele evaluatiegesprekken gevoerd met stakeholders die tijdens de huidige contractperiode (2017-2021) actief zijn geweest binnen het stelsel van regio Zaanstreek Waterland. Het doel van deze gesprekken was om de werking van de huidige contracten en het huidige ingerichte stelsel te evalueren en mogelijke verbeteroplossingen door te voeren in de aanbesteding Specialistische jeugdhulp 2022-2026. De volgende partijen zijn onderdeel geweest van deze evaluatie:

- Afvaardiging van huidig gecontracteerde aanbieders jeugdhulp;
- Afvaardiging van huidig gecontracteerde aanbieders jeugdhulp met een verblijfscomponent;
- Cliëntenvertegenwoordiging;
- Verwijzers;
- GI's;
- Lokale Teams;
- Onderwijsinstellingen.

Verbetersuggesties, denkrichtingen e.d. die een bijdrage leveren aan het doorontwikkelen van het stelsel en daarmee helpen dichterbij de transformatiedoelstellingen te komen, zijn, indien door Opdrachtgever als haalbaar en passend beoordeeld, verwerkt in deze aanbesteding.

¹ Gemeenten gaan per 1-1-2022 fuseren. Bij een vertraging in de feitelijke fusie, worden de gemeenten tot het moment van fusie door Opdrachtnemer afzonderlijk bediend.

1.1 Doel van de aanbesteding: Doorontwikkelen huidige stelsel in plaats van opnieuw beginnen

Opdrachtgever ziet de regionaal gecontracteerde specialistische jeugdhulp als een aanvulling op de lokale basis van de individuele gemeente. Het is bedoeld voor die jeugdigen en gezinnen die daadwerkelijk meer gespecialiseerde ondersteuning nodig hebben. Via deze nieuwe aanbesteding beoogt Opdrachtgever wederom een dekkend aanbod aan specialistische jeugdhulp op grond van de Jeugdwet voor de regio te realiseren vanaf 1 januari 2022.

Deze aanbesteding speelt zich af tegen de achtergrond van oplopende kosten binnen de jeugdhulp en een nog niet optimaal functionerend stelsel. De in de Jeugdwet geformuleerde transformatiedoelen zijn nog niet gerealiseerd, en in diverse jeugdhulpregio's ziet Opdrachtgever een keuze om het stelsel binnen de regio te wijzigen.

Opdrachtgever is van mening dat voor de regio Zaanstreek Waterland niet een ander stelsel maar de wijze waarop we met het stelsel omgaan, ons dichterbij de transformatiedoelstellingen brengt. Opdrachtgever heeft nadrukkelijk gekozen om het huidige stelsel door te ontwikkelen en dus niet een geheel nieuwe systematiek in te richten. Dit betekent concreet dat er gewerkt blijft worden met een onderverdeling van het jeugdhulpstelsel in een aantal segmenten, met de SPIC² systematiek, met Sturen op Resultaat (SOR) en met het instrument Perspectiefplan.

Tegelijkertijd ziet Opdrachtgever dat er aanleiding is voor verbetering. In deze aanbesteding van de specialistische jeugdhulp staan er twee hoofdoelen centraal:

1. Het beter faciliteren van de voorkant van het stelsel door voorwaarden te scheppen voor een sterkere regierol van de Lokale Teams;
2. Een kwaliteitsslag maken binnen het stelsel van de specialistische jeugdhulp door nadere kwalitatieve voorwaarden te stellen aan Opdrachtnemers, innovatie te stimuleren, meer inzicht in kostenontwikkeling te krijgen, het oplossen van een aantal verkeerde financiële prikkels binnen de bekostigingssystematiek en administratieve lastenverlichting.

Een deel van deze verbeteringen is onderdeel van deze aanbesteding en zijn als eisen opgenomen. Een ander deel van de verbeteringen beoogt Opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract te onderzoeken, ontwikkelen en door te voeren in samenspraak met Opdrachtnemers en andere belanghebbende partners. Hiervoor introduceert Opdrachtgever het instrument van de Ontwikkelagenda, dat is gericht op het doorlopend stimuleren en faciliteren van innovatie en transformatie. Voor een verdere beschrijving van de Ontwikkelagenda, zie paragraaf 3.4.

² S (segment), P (profiel) I (intensiteit) C (combinatie)

1.2 Scope van de aanbesteding

Binnen de regio Zaanstreek-Waterland worden verschillende segmenten binnen de Jeugdhulp onderscheiden.

Segment A	Vrij toegankelijke, lokale ondersteuning, waaronder Lokale Teams, algemene voorzieningen en vormen van preventieve en lichte ondersteuning, die door de betrokken gemeenten individueel wordt verworven. Lokaal Team is hierbij een verzamelnaam voor de verschillende verschijningsvormen waarin gemeenten hun hulpverlening in het A-segment en de toegang tot specialistische jeugdhulp hebben georganiseerd
Segment B	Niet vrij toegankelijke, over het algemeen enkelvoudige ondersteuning met een specialistisch karakter
Segment C	Niet vrij toegankelijke, over het algemeen complexe ondersteuning met een hoog specialistisch karakter
Segment D	Ernstige enkelvoudige Dyslexiezorg (EED)
Segment V	Niet vrij toegankelijke voorzieningen voor 24-uursverblijf

De totale inkoopopdracht specialistische jeugdhulp bestaat uit de inkoop van:

- Segment B,
- Segment C, en
- Segment V³.

Voor elk segment geldt een aparte inschrijving en een apart contract. Jeugdhulpaanbieders kunnen voor meerdere segmenten inschrijven, en dus in meerdere segmenten een raamovereenkomst verwerven, met uitzondering van de combinatie segment B en C⁴. Dit levert de volgende mogelijke inschrijvingen op:

Segment B
Segment C
Segment V
Segment B en V
Segment C en V

In de aanbestedingsdocumenten wordt de inhoud van de specialistische jeugdhulp in deze segmenten omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geeft Inschrijver aan onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

³ Voor huidige Opdrachtnemers betreft dit een wijziging. De 24-uurs verblijfszorg die nu onderdeel is van Segment B en Segment C wordt ondergebracht in een nieuw Segment V.

⁴ Voor huidige Opdrachtnemers met zowel een overeenkomst in Segment C als een overeenkomst in Segment B betreft dit een wijziging. Hulp die nu geboden wordt binnen Segment B, wordt in de toekomst geboden vanuit Segment C.

Wat maakt geen onderdeel uit van deze aanbesteding?

Geen onderdeel van deze aanbesteding zijn:

- Segment A
- Segment D
- Veilig Thuis
- Gecertificeerde Instellingen
- De kindergeneeskundige Jeugd-GGZ, uitgevoerd in de ziekenhuizen
- De diensten geleverd door het Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ), de Kindertelefoon en Sensor
- Trainingsaanbod vanuit het preventief kader
- PGB
- Specialistische Jeugdhulp in het speciaal onderwijs

2 Uitgangspunten inkoopstelsel Zaanstreek Waterland

2.1 Kernboodschap: Samen verder bouwen aan een toegankelijk, houdbaar en betaalbaar jeugdhulpstelsel

Het gewone leven versterken

Opdrachtgever werkt al sinds 2015 samen aan een toegankelijk en, ook in de toekomst, houdbaar en betaalbaar jeugdhulpstelsel. Uitgangspunt voor Opdrachtgever is goede en passende hulp voor kinderen en gezinnen die dat nodig hebben, zodat kinderen en gezinnen veilig, kansrijk en gezond kunnen opgroeien. Hierbij gaan we ervan uit dat hobbels horen bij het normale opgroeien en/of bij een bepaalde levensfase en dat deze vaak met elkaar in de sociale omgeving opgelost kunnen worden. Soms helpt het leren omgaan met problemen beter dan een poging om het probleem op te lossen; de specialistische jeugdhulp is niet altijd de meest geschikte oplossing. Opdrachtgever zet in op het versterken van het gewone leven waarbij de specialistische jeugdhulp(aanbieders) in zijn ondersteuning hierbij aansluit en werkt met het netwerk, systeem, onderwijs en andere aspecten van het 'gewone leven'.

Samenwerking met het onderwijs

Opdrachtgever heeft de afgelopen jaren geconstateerd dat verwijzers en gecontracteerde aanbieders nog onvoldoende gebruik maken van de samenwerkingsmogelijkheden met het onderwijs. Het onderwijs speelt een grote rol bij het opvoeden en opgroeien van jeugdigen en is een belangrijke partner om te betrekken onder andere bij het opstellen van het Perspectiefplan. Partners binnen het onderwijs zijn, naast de ouders, een belangrijke constante factor voor jeugdigen en daarmee een essentieel onderdeel van de oplossing en borging van de te behalen resultaten. Opdrachtgever ziet de rol van het lokale team en de aanbieders van specialistische jeugdhulp dan ook als 'slechts' tijdelijk. Daarbij kan het onderwijs ook een belangrijke rol spelen in het normaliseren van problemen en het zo nabij mogelijk bij de Jeugdige / het Gezin aanbieden van hulp en ondersteuning. Het is dus belangrijk dat Opdrachtnemers, indien de ouders hier toestemming voor geven, contact leggen met het onderwijs om in ieder geval kenbaar te maken dat zij betrokken zijn bij een gezin.

Ondersteuning zo snel, licht, kort, integraal en thuis mogelijk

Indien jeugdigen of gezinnen – ondanks de inzet op preventie en oplossingen binnen lokaal geboden ondersteuning – toch zijn aangewezen op specialistische jeugdhulp, dan dient die ondersteuning zo snel, licht, kort, integraal en thuis mogelijk geboden te worden. Dit vraagt om beperking van wachttijden, het gebruik van het Perspectiefplan, een actieve afstemming wanneer meerdere partijen rond een gezin actief zijn en een regelmatige evaluatie of de geboden hulp nog passend is.

Opdrachtgever streeft ernaar dat zoveel mogelijk hulp ambulant wordt geboden. Ambulante vormen van ondersteuning die een verblijfsplaatsing kunnen voorkomen of vervangen, verdienen de voorkeur. Daar waar nodig vraagt dit om flexibele inzet, ook buiten kantooruren.

Wanneer er wordt besloten tot jeugdhulp met verblijf, is dit altijd in het kader van een Perspectiefplan waarin het verwachte resultaat van het verblijf en het lange termijn perspectief is opgenomen. Indien sprake is van een lange termijn plaatsing, heeft gezinsvervangend verblijf de voorkeur boven residentiële vormen van verblijf. Binnen gezinsvervangend verblijf heeft Pleegzorg de voorkeur boven een Gezinshuis. Bij meer residentiële vormen van verblijf, zeker waar sprake is van behandeling, streeft Opdrachtgever naar een zo kort mogelijke plaatsing, zodat Jeugdige weer zo snel mogelijk thuis of bij iemand uit het netwerk van het gezin, zelfstandig of in een gezinsgerichte verblijfsvorm (Pleegzorg, Gezinshuis) kan wonen.

2.2 Van visie naar verandering

Met bovenstaande kernboodschap benoemt Opdrachtgever de belangrijkste uitgangspunten voor het stelsel, die mede zijn gebaseerd op de transformatiedoelen uit de Jeugdwet:

- Inzetten op preventie en eigen kracht
- Het gewone leven versterken
- Effectieve en efficiënte samenwerking rond gezinnen
- Jeugdigen groeien zo thuis mogelijk op
- Alle jeugdigen veilig

Opdrachtgever heeft er bewust voor gekozen het bestaande stelsel door te ontwikkelen en niet een geheel nieuwe systematiek in te richten. Met deze doorontwikkeling wil Opdrachtgever concreet het volgende bereiken.

- Versterken van de voorkant van het stelsel (segment A)
Buiten het kader van deze aanbesteding om, zal Opdrachtgever de komende jaren inzetten op het organiseren van meer vormen van lichte ondersteuning binnen het A-segment. Daarmee wordt het beter mogelijk om lichte hulp in te zetten, daar waar dat voldoende is. Afschaling vanuit specialistische jeugdhulp naar lichtere vormen van hulp kan daardoor beter worden gefaciliteerd. Daarnaast wil Opdrachtgever de samenwerking tussen Opdrachtnemers en Lokale Teams verbeteren (o.a met een verbeterde inrichting van de SPIC's). Hiermee kan het gesprek tussen Opdrachtnemers en Lokale Teams de in te zetten hulp beter worden gevoerd. Buiten deze aanbesteding om, zal Opdrachtgever de komende jaren investeren om de regierol van hun Lokale Teams te versterken. Er is een eis voor verplichte evaluatie opgenomen. Het Perspectiefplan blijft centraal onderdeel van de jeugdhulp. Het Perspectiefplan is van het gezin zelf en integraal vanuit alle leefdomen van de Jeugdige en/of Gezin opgebouwd.

- Sturen op zo snel, licht, kort, integraal en thuis mogelijk

Ambulante ondersteuning wordt zo nabij mogelijk bij het gezin geboden. In de aanbesteding is voor segment B en C een eis voor regiobinding opgenomen.

Opdrachtgever streeft ernaar iedere Jeugdige en/of Gezin binnen drie maanden passende hulp of overbruggingshulp te bieden vanaf het moment van aanmelding bij de Opdrachtnemer. In de aanbesteding zijn eisen voor wachttijden en wachtlijsten opgenomen.

Om beter in beeld te krijgen welke belemmeringen er zijn voor snellere door- en uitstroom en hiervoor concrete maatregelen te formuleren en door te voeren, heeft Opdrachtgever dit onderdeel opgenomen in de opdracht van de Ontwikkelagenda.

Om tot snellere en betere oplossingen te komen voor moeilijk plaatsbare Jeugdigen binnen Verblijf, vervalt de acceptatieplicht voor individuele Opdrachtnemers in segment V. In plaats daarvan geldt een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor alle Opdrachtnemers in segment V om iedere Jeugdige zo snel en passend mogelijk te plaatsen. Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt geborgd binnen een door de Opdrachtgever georganiseerde Verblijfstafel.

Kinderen waarvan, na goede afwegingen, beoordeeld wordt dat uit huis plaatsen noodzakelijk is, krijgen een 'zo thuis mogelijke' plek die perspectiefvol en duurzaam is. Hiervoor moeten vormen van verblijf zoals pleegzorg en gezinshuizen worden versterkt. Voor de JeugdzorgPlus streeft Opdrachtgever naar kleinschaliger voorzieningen. Opdrachtgever is aangesloten bij het bovenregionale plan 'Een thuis voor Noordje'. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om - wanneer landelijke of (boven)regionale ontwikkelingen daartoe noodzaken - in de toekomst (delen van) binnen segment V ingekochte hulp te wijzigen.

- Vereenvoudiging van administratie en beperking van administratieve lasten

Om de administratieve lasten bij Primaire opdrachtnemers (voorheen hoofdaanbieder) te beperken, neemt Opdrachtgever de contractering en financiering van Aanvullende partijen (voorheen onderaannemers) over. Dit betekent dat het administratieve deel van het bestaande Hoofd- en Onderaannemerschap uit het huidige stelsel komt te vervallen. Het regisseren van de specialistische jeugdhulp is nu bij de Primaire opdrachtnemer (voorheen hoofdaannemer) belegd. Dit wordt vooralsnog gehandhaafd, maar Opdrachtgever overweegt deze taak in de toekomst bij de Lokale Teams te beleggen. Het onderzoek naar de impact van dit voornemen, is onderdeel van de Ontwikkelagenda.

De betaling van trajecten in twee termijnen (70%-30%) wordt afgeschaft. Hiermee zijn er geen discussies met accountants meer over toerekening van een deel van de termijnbetaling aan een boekjaar. Vanaf 2022 worden alle SPICs in segment B en C per maand gedeclareerd. Omdat ook de betaling bij stoppen of wijzigen van hulp per maand kan worden gestopt, komen de complexe en tijdrovende afspraken over verrekening van niet geleverde ondersteuning komen te vervallen.

- Financiële beheersing

Om beter inzicht te krijgen in de ontwikkeling van het gebruik van 24-uurs verblijfsvoorzieningen, wordt het verblijf uit de huidige SPIC-systematiek gehaald en in een apart segment V in producten ondergebracht op basis van p*q-financiering.

Om de tarieven van de SPICs transparanter te maken en het kostenverschil tussen intensiteiten kleiner te maken, verdwijnen de opslagen voor verblijf en onderaanneming. Er zijn intensiteiten toegevoegd aan de SPICs in segment C, zodat Opdrachtnemers hun hulp passender kunnen beprijzen.

Actieve inzet van Opdrachtnemer is een vereiste

Om de kwaliteit van hulp en (administratieve) processen verder te verbeteren, is een actieve inzet van Opdrachtnemers een vereiste.

- Opdrachtnemers hebben een actieve deelname aan en conformeren zich tot inzet bij de Ontwikkelagenda en de bij deze agenda te organiseren Ontwikkelafels.
- Opdrachtnemer gaat zich nog meer richten op het versterken van het probleemoplossend vermogen van de Jeugdige / het Gezin, hun ouders en hun sociale omgeving en dat de opvoedcapaciteiten van ouders/verzorgers en hun sociale omgeving bevorderd worden. Hierbij wordt er effectief en efficiënt samengewerkt rond gezinnen. Er wordt gezocht naar integrale oplossingen, ook buiten de jeugdhulp, zoals ervaringsdeskundigen, volwassenenzorg en het informele netwerk rondom het gezin. Opdrachtnemer zet zich in om rond een Perspectiefplan (pro)actief af te stemmen met Lokale Teams/GI's.
- Opdrachtnemer zet zich in om hulp zo snel, licht, kort, integraal en zo thuis mogelijk te organiseren. Lukt een snelle plaatsing onverhoopt niet en dreigt de wachttijd op te lopen naar langer dan drie maanden vanaf aanmelding bij de Opdrachtnemer, Dan bepaalt Opdrachtnemer samen met de Jeugdige / het Gezin, en het Lokale Team/GI of Jeugdige / het Gezin kan wachten of dat overbruggingshulp geboden moet worden.
- Opdrachtnemer anticipeert tijdig op het vervolg, c.q. de situatie na een plaatsing in verblijf, en de behoefte van de Jeugdige / het Gezin hierbij betreft. Opdrachtgever vindt daarbij tevens de betrokkenheid van het systeem en het netwerk vanaf de start van de hulp van groot belang.
- Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er wordt ingezet op doorstroom. Dit betekent dat Opdrachtgever wil dat de specialistische jeugdhulp tijdelijk van aard is. Wanneer er lacunes in het aanbod worden gesignaleerd, meldt Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer in segment V is verplicht deel te nemen aan de gezamenlijke Verblijftafel en medeverantwoordelijkheid voor het plaatsen van Jeugdigen die zijn aangewezen op een vorm van 24-uursverblijf.
- De administratie van Opdrachtnemer is op orde, zodat te allen tijde een accuraat inzicht in Jeugdigen in zorg en daarmee samenhangende kosten bestaat (zie ook Programma van Eisen en Administratieprotocol).

3 Beschrijving van het stelsel op hoofdlijnen

Jeugdigen en gezinnen kunnen op veel plekken ondersteuning ontvangen, zowel binnen als buiten het jeugdhulpdomein. Om al deze ondersteuning bij elkaar te brengen en een integraal hulpaanbod te realiseren, dient de Jeugdige / het Gezin vanuit de eigen verantwoordelijkheid overzicht te hebben over de eigen leefgebieden (bijv. eigen netwerk, onderwijs, kinderopvang, huisvesting, gezondheid, inkomen/schulden, vrijetijdsbesteding). De Jeugdige / het Gezin wordt hierin waar nodig ondersteund

door het Lokale Team. Dit totaaloverzicht legt de Jeugdige / het Gezin vast in een Perspectiefplan. Het Perspectiefplan beschrijft wat een gezin nodig heeft om deel uit te kunnen maken van de samenleving. Het Perspectiefplan is daarmee bedoeld om weer zelfstandig verder te kunnen in het gewone leven. De vervolgstap is om dit plan te vertalen naar de juiste (integrale) ondersteuningsvorm. Hierbij werken Lokale teams, GI en Opdrachtnemers intensief samen. Omdat de ondersteuning in het jeugdhulpdomein veel variaties kent, clusteren we de ondersteuningsbehoeften van gezinnen in zogenaamde Segment Profiel Intensiteit Combinaties (SPICs). Dit maakt het makkelijker voor Lokale teams, GI's en Opdrachtnemers om te werken vanuit een gedeelde visie en het spreken van één taal.

In dit hoofdstuk wordt een aantal van de hierboven benoemde algemene elementen van het stelsel binnen de regio Zaanstreek Waterland nader beschreven. Meer segment-specifieke elementen komen in hoofdstuk 4 aan de orde.

3.1 Verwijzing naar en toewijzing van specialistische jeugdhulp

3.1.1 Verwijzing

De ondersteuning in segment B, C en V is niet vrij toegankelijk. Voor een toewijzing binnen deze segmenten is een verwijzing van een wettelijk verwijzer noodzakelijk. Wettelijke verwijzers zijn:

- Huisarts
- Lokaal Team
- Gecertificeerde Instelling / Rechter
- Jeugdarts
- Medisch specialist

Opdrachtnemers moeten zich ervan vergewissen dat een verwijzing niet door anderen dan bovengenoemde verwijzers is gedaan. Alleen verwijzingen door bovengenoemde verwijzers kunnen leiden tot bekostiging van de verleende hulp.

3.1.2 Perspectiefplan en behandelplan Opdrachtnemer

Een centraal element in het stelsel van de regio Zaanstreek Waterland is het Perspectiefplan. Het Perspectiefplan is de basis van het inschatten wat nodig is aan ondersteuning en hulp op alle leefgebieden (dus niet alleen specialistische jeugdhulp). Het Perspectiefplan beschrijft wat de Jeugdige / het Gezin nodig heeft om weer zelfstandig verder te kunnen in het gewone leven. Het Perspectiefplan is bedoeld om de ondersteuningsbehoefte en gewenste resultaten voor de Jeugdige/ het Gezin te beschrijven. De vervolgstap is om dit Perspectiefplan te vertalen naar de juiste (integrale) ondersteuningsvorm. Daarmee is het gebruik van het Perspectiefplan een integrale analyse en een toeleiding naar de juiste ondersteuning en vormt het, ten behoeve van de specialistische jeugdhulp, de basis voor de toewijzing van een SPIC (zie ook volgende paragraaf). Alleen als de Jeugdige / het Gezin op deze integrale wijze haar ondersteuningsbehoefte formuleert, kan een duurzaam resultaat worden bereikt. Het Perspectiefplan wordt door het Gezin zelf opgesteld, waarbij zij ondersteund kunnen worden door het Lokale Team. Het perspectiefplan moet heldere, concrete en haalbare resultaten beschrijven. De in het Perspectiefplan geformuleerde resultaten ten aanzien van de specialistische jeugdhulp vormen een

integraal onderdeel van het behandelplan van de Opdrachtnemer. Indien de Gecertificeerde Instelling verwijst naar specialistische Jeugdhulp, wordt het Gezinsplan van de GI aangemerkt als Perspectiefplan.

3.1.3 Segment Profiel Intensiteit Combinatie (SPIC)

Gemeenten, lokale teams, verwijzers en Opdrachtnemers gebruiken binnen segment B en C de SPIC's (Segment Profiel Intensiteit Combinaties) om de ondersteuningsbehoefte van de Jeugdige / het Gezin te categoriseren, en de duur en intensiteit van de specialistische Jeugdhulp aan te geven. Aan de SPIC is een tarief gekoppeld. Met een SPIC krijgt een Opdrachtnemer een Opdracht toegewezen voor een individuele Jeugdige. Hierdoor ontstaat een recht op betaling van het tarief. Zie voor een verdere toelichting op de Profielen en Intensiteiten in segment B respectievelijk segment C de hoofdstukken 4 en 5.

S = Segment	Segment , geeft duiding aan het type (specialistische) jeugdhulp. Deze aanbesteding richt zich op de segmenten B, C en V.
P = Profiel	Profielen (of 'ondersteuningsprofielen') zijn categorieën die helpen bij het categoriseren van de hulpvraag. De ondersteuningsprofielen worden primair gebruikt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Ze zijn er om duidelijke afspraken te maken over de financiering en de resultaten van de inzet van jeugdhulp.
I= Intensiteit	Intensiteit geeft een inschatting van de duur en intensiteit van de jeugdhulp. Het Perspectiefplan en het gewenste resultaat zijn hierbij het onderwerp. Nadat het profiel is vastgesteld wordt door middel van de intensiteit de totale inzet van hulp verder geconcretiseerd. De verwijzer en Opdrachtnemer kunnen hierdoor een zo nauwkeurig mogelijke inschatting maken van de benodigde inzet en middelen.
C= Combinatie	Combinatie , dit geeft de combinatie van bovenstaande 3 elementen weer

In segment V wordt niet gewerkt met SPICs maar met Producten. Zie voor een verdere toelichting hoofdstuk 6.

3.1.4 Toewijzing van een SPIC of Product

Onder voorwaarde van een wettelijke verwijzing, bepaalt de Opdrachtnemer in **segment B** zelf het Profiel en de Intensiteit van de toe te wijzen SPIC⁵. De Opdrachtnemer stuurt een Verzoek om toewijzing (VOT) en de Opdrachtgever stuurt een toewijzing naar de Opdrachtnemer. De wettelijk verwijzer kan een zwaarwegend advies over de SPIC meegeven.

Voor de **segmenten C en V** geldt een Perspectiefplan-verplichting⁶. Dit betekent dat voor de toewijzing van een SPIC of Product en voorafgaand aan de aanvang van de specialistische jeugdhulp, een door het Lokaal Team (of GI) geaccordeerd Perspectiefplan aanwezig moet zijn. Indien de Gecertificeerde

⁵ Een uitzondering betreft Profiel 6, Multi-probleem of indien meerdere Opdrachtnemers gelijktijdig ondersteuning aan een Jeugdige/Gezin leveren, zie paragraaf 4.5.

⁶ Voor uitzonderingen op deze verplichting binnen segment C en V, zie de hoofdstukken 4 van desbetreffende Aanbestedingsdocumenten. Tevens geldt een uitzondering voor Jeugdigen/Gezinnen die gebruik maken van de opt-out regeling.

Instelling verwijst, wordt het Gezinsplan aangemerkt als Perspectiefplan. Het Perspectiefplan vraagt om afstemming tussen Lokaal Team (of GI), Opdrachtnemer en de Jeugdige / het Gezin. De toe te wijzen SPIC is gebaseerd op de in het Perspectiefplan geformuleerde resultaten, en komt tot stand in samenspraak tussen Lokaal Team en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft hierin advies en het Lokale Team bepaalt uiteindelijk de SPIC. Het starten van specialistische jeugdhulp zonder toewijzing is niet toegestaan, tenzij sprake is van crisis.

Het staat medisch verwijzers vrij om naar alle segmenten te verwijzen, zo ook naar segment C en V. Opdrachtgever maakt de contractuele afspraak met Opdrachtnemers in Segment C en V dat de start van de specialistische jeugdhulp (en daarmee de betaling) pas start als er een door het Lokale Team of GI geaccordeerd Perspectiefplan respectievelijk Gezinsplan aanwezig is. Dat betekent dat Opdrachtnemer samen met de Jeugdige / het Gezin contact moet zoeken met het Lokale Team/GI om een besluit te krijgen over de start van de hulp. De route voor dit besluit verloopt daarmee als volgt:

- Opdrachtnemer informeert de Jeugdige/het Gezin op basis van de verwijzing van de medisch verwijzer, indien er een Perspectiefplanverplichting is dienen zij contact dienen op te nemen met het betreffende Lokale Team (op basis van het woonplaatsbeginsel),
- Het Lokale Team stelt samen met de Jeugdige/het Gezin en eventueel de Opdrachtnemer een Perspectiefplan op. De Opdrachtnemer geeft vervolgens een advies over de toe te wijzen SPIC of Product en stemt hierover af met het lokale Team/GI.

Met deze werkwijze beoogt Opdrachtgever dat de brede gezinssituatie een plek krijgt in het Perspectiefplan, wat van belang is bij jeugdigen met een complexe ondersteuningsnoodzaak in segment C en V.

Escalatierroute

In het geval de Opdrachtnemer en het Lokale team het niet eens worden over de aard of omvang van de in te zetten hulp bespreken partijen dit allereerst op een passend hoger niveau tussen de beide organisaties, zodat het geschil kan worden beslecht. Indien partijen alsnog geen akkoord bereiken of het niet eens zijn met de genomen beslissing staat de mogelijke open om het geschil voor te leggen aan een onafhankelijk deskundige. Deze geeft een bindend advies.

3.2 Regie en Primaire opdrachtnemer / Aanvullende partij (voorheen Hoofd-/ onderaannemerschap)

3.2.1 Eigen regie, procesregie en casusregie

Opdrachtgever gaat ervan uit dat een Jeugdige / Gezin zelf de regie heeft over zijn eigen leven en zijn eigen beslissingen neemt. Soms lukt dit echter beperkt of helemaal niet, bijvoorbeeld als ouders zich ernstig onmachtig voelen in het ouderschap en/of bij (mogelijk) onveilige situaties voor de Jeugdige. Dan moet de regie worden ondersteund of overgenomen.

Naast eigen regie maakt Opdrachtgever onderscheid tussen Procesregie en Casusregie.

Onder Procesregie wordt verstaan het regisseren van het totaal van de in te zetten ondersteuning, zowel binnen als buiten de jeugdhulp, vanuit het Perspectiefplan. Procesregie wordt gevoerd vanuit het Lokale Team of de GI.

Onder Casusregie wordt verstaan het regisseren van de concrete specialistische jeugdhulp (bij multidisciplinaire inzet) vanuit het behandelplan van de Opdrachtnemer, alsmede regie op de ingezette specialistische jeugdhulp bij aanvullende partijen.

Opdrachtgever streeft naar een versterking van de procesregie binnen Lokale Teams. Dit betekent dat Lokale Teams een actievere rol krijgen bij het sturen op in te zetten en ingezette hulp vanuit het door Opdrachtgever gewenste uitgangspunt van "Versterken van het gewone leven". De procesregie richt zich niet alleen op het jeugdhulpdomein, maar ook op andere leefdomeinen buiten de jeugdhulp o.a. onderwijs, schulden, huisvesting, volwassenproblematiek). De Opdrachtnemer informeert de procesregisseur van het Lokale Team actief als de specialistische jeugdhulpverlening niet goed loopt of als de situatie in het gezin verandert en dit een verandering in de inzet van de specialistische jeugdhulp betekent. De procesregisseur kan opschalen naar andere of intensievere vormen van hulp (al dan niet in het gedwongen kader) en afschalen als de problemen van de Jeugdige / het Gezin zijn afgenomen of beheersbaar zijn geworden of andere domeinen betrekken, o.a. zoals bijvoorbeeld de volwassenenzorg.

3.2.2 Primaire opdrachtnemer en aanvullende partij

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de in het Perspectiefplan geformuleerde resultaten van de specialistische jeugdhulp die een integraal onderdeel vormen van de doelen van het behandelplan van de Opdrachtnemer. Het is echter denkbaar dat er aanvullend andere expertise nodig is om het resultaat uit Perspectiefplan voor de Jeugdige / het Gezin te behalen. De Opdrachtnemer kan dan andere aanvullende partijen van Jeugdhulp inschakelen.

Het inzetten van andere aanvullende partijen kent twee componenten:

1. De administratieve afhandeling van de inzet van aanvullende partijen;
2. De casusregie op en de verantwoordelijkheid voor de hulp van de ingezette aanvullende partijen.

3.2.2.1 De administratieve afhandeling van de inzet van aanvullende partijen

Binnen het huidige stelsel is de Opdrachtnemer als Primaire opdrachtnemer (voorheen hoofdaannemer) verantwoordelijk voor het contracteren en betalen van eventuele aanvullende partijen (voorheen onderaannemers). Om de administratieve lasten bij Opdrachtnemers te verminderen, en op verzoek vanuit een groot deel van de huidige Opdrachtnemers, neemt Opdrachtgever deze administratieve taak over. Aanvullende partijen worden vanaf de nieuwe raamovereenkomst in principe rechtstreeks betaald door Opdrachtgever, en zijn daarmee administratief geen aanvullende partij meer van een Opdrachtnemer. Voorwaarde voor rechtstreekse betaling door Opdrachtgever is een via de aanbesteding specialistische jeugdhulp segment C/V of het inkooptraject segment B verworven contract.

Hoewel het de voorkeur heeft van Opdrachtgever om gecontracteerde aanvullende partijen in te zetten, kan in voorkomende gevallen Opdrachtnemer andere aanvullende partijen, na overleg met het Lokale Team, inzetten. In die gevallen is de primaire Opdrachtnemer zelf volledig verantwoordelijk voor alles aangaande de in te zetten aanvullende partij, waaronder de contractering en betaling.

3.2.2.2 Casusregie bij meerdere Opdrachtnemers

Indien meerdere partijen binnen de specialistische jeugdhulp hulp verlenen aan een Jeugdige/Gezin, is inhoudelijke regie op de inzet van de verschillende partijen noodzakelijk.

Ondanks de wijziging rond de administratieve afhandeling van een aanvullende partij, kiest Opdrachtgever ervoor om de casusregie op een in te zetten aanvullende partij bij de primaire Opdrachtnemer te laten, evenals de verantwoordelijkheid voor de juiste inzet van de aanvullende partij(en). Opdrachtnemers kunnen voor deze casusregie een opslag in hun tarief opnemen.

Omdat het juridisch instrumentarium (het contract) om in extremo de ingezette aanvullende partijen aan te spreken bij Opdrachtgever komt te liggen, kiest Opdrachtgever ervoor om in de toekomst de inhoudelijke casusregie over de totale in te zetten specialistische jeugdhulp bij Lokale Teams te beleggen. Omdat de impact van deze keuze - zowel voor Lokale Teams als voor Opdrachtnemers – nog onvoldoende helder is, gaat Opdrachtgever deze impact via de Ontwikkelagenda in beeld brengen, en neemt hierover binnen twee jaar een definitief besluit.

3.2.2.3 Proces rond het inzetten van aanvullende partijen

In de situatie waarin er na verloop van tijd een aanvullende partij nodig is om specialistische jeugdhulp toe te voegen aan de specialistische jeugdhulp van de primaire Opdrachtnemer loopt het proces als volgt: De primaire Opdrachtnemer geeft een zwaarwegend advies aan Opdrachtgever betreffende de gewenste aanvullende specialistische jeugdhulp door een aanvullende partij. De primaire Opdrachtnemer neemt hiertoe contact op met het Lokale Team. Het Lokale Team beoordeelt of deze aanvullende specialistische jeugdhulp in lijn ligt met de resultaten in het Perspectiefplan. Het Lokale Team kent de inzet toe middels een 301-bericht(toewijzing) aan de backoffice van de verantwoordelijke gemeente. De backoffice handelt de nieuwe aanvullende SPIC van de aanvullende partij af via het berichtenverkeer. De primaire Opdrachtnemer blijft, net als in het huidige stelsel, verantwoordelijk voor de casusregie ten aanzien van de specialistische jeugdhulp van deze aanvullende partij.

Dit houdt tevens in dat de evaluatie van de eigen inzet en die van de aanvullende partij ten behoeve van de resultaten specialistische jeugdhulp van het Perspectiefplan gecommuniceerd wordt naar het Lokale Team.

Er kan door het Lokale team worden afgeweken van het zwaarwegend advies op grond van de volgende omstandigheden:

- de beoogde resultaten in het perspectiefplan worden aantoonbaar onvoldoende gediend met de aanvullende hulp
- het Lokale Team is in staat de aanvullende hulp of een gelijkwaardig passend alternatief zelf te leveren/organiseren.

Het bovenstaande betekent dat gecontracteerde Opdrachtnemer in segment B kunnen worden ingezet voor een onderdeel in een segment C. Zij krijgen een eigen toewijzing op basis van een SPIC in segment B en zijn verplicht samen te werken/af te stemmen met de Primaire opdrachtnemer met betrekking tot het behalen van de geformuleerde resultaten. De casusregie ligt bij de primaire Opdrachtnemer, de Opdrachtgever regelt het contract en de betaling.

3.3 Sturen op Resultaat

Met de doorontwikkeling van het huidige stelsel werken we toe naar een houdbaar en beter bestuurbaar jeugdstelsel. Belangrijke reden om het huidige stelsel door te ontwikkelen is dat het huidige stelsel in de basis goed is maar dat er onderdelen zijn, zoals de resultaatgerichte sturing, die niet tot het gewenste resultaat hebben geleid. Met de wijzigingen die nu worden doorgevoerd en de hieraan gekoppelde Ontwikkelagenda, werken we naar een stelsel toe dat meer inzicht geeft in de ontwikkeling en daarmee de stuurbaarheid in het gehele stelsel wordt vergroot.

Het jeugdstelsel is een complex speelveld, waarin instroom en kosten al jaren achtereen stijgen. Sturing op het stelsel wordt niet bereikt door een aantal aanpassingen in de systematiek en bekostiging. Om verder vorm te geven aan de transformatiedoelen is het gesprek tussen Opdrachtnemer, de Jeugdige/het Gezin en de Opdrachtgever van cruciaal belang. We maken daarbij onderscheid tussen de gesprekken op het niveau van individueel Jeugdige/Gezin, op het geaggregeerde niveau van de Opdrachtnemer en op het niveau van het stelsel als geheel vanuit de stelselverantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

De individuele evaluatiegesprekken vinden plaats tussen Jeugdige/Gezin, Opdrachtnemer en het Lokale Team/GI. Tijdens deze gesprekken wordt de voortgang van de in het Perspectiefplan opgenomen resultaten besproken.

Daarnaast vinden periodiek gesprekken plaats tussen Opdrachtnemer en regionaal contractmanagement. De intensiteit van deze gesprekken tussen Opdrachtnemer en regionaal Contractmanagement is afhankelijk van de omvang van de geleverde jeugdhulp en de rol van een Opdrachtnemer binnen het stelsel. In het gesprek van Opdrachtnemer en regionaal contractmanagement wordt samen gekeken naar de werking van het stelsel, de ontwikkeling en resultaten van de door de Opdrachtnemer geleverde prestatie en doorontwikkeling van het stelsel aan de hand van vastgestelde (ontwikkel)thema's.

Hiermee monitort Opdrachtgever gedurende de contractperiode de prestaties van de Opdrachtnemers. Als input voor deze gesprekken wordt gebruikt gemaakt van monitoring gegevens en informatie uit de casuïstiek besprekingen en signalen vanuit de praktijk. De Opdrachtgever doet dit door de prestaties te monitoren op drie niveaus: de inhoudelijke opdracht, de kwaliteit van de geleverde zorg en de tijdigheid van betrouwbare informatie.

Mocht uit de monitoring blijken dat de prestaties van de Opdrachtnemer achterblijven, dan wordt dit onderwerp van gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien verbetering uitblijft, kan dit leiden tot extra maatregelen.

Ook het aanleveren van de monitoringgegevens is onderdeel van deze opdracht. De onderstaande gegevens zijn onderdeel van de monitor en komen terug in de gesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Basis
1. Aantal jeugdigen met toewijzing & in zorg (per maand, jaar)
2. Verwijzers per segment
3. Ingezette Jeugdhulp (SPIC's, aantal wijzigingen)
4. Financiële ontwikkeling (jaarprognose en declaratiegedrag)
Wacht- en doorlooptijden
5. Gemiddelde wachttijden jeugdigen (per problematiek)
6. Gemiddelde doorlooptijd jeugdigen per profiel en intensiteit (in dagen)
7. Aantal verlengingen en afschaling
8. Aantal doorplaatsingen verblijf
9. Recidive
Outcome-indicatoren
10. Uitval (en reden beëindiging)
11. Doelrealisatie
12. Cliënttevredenheid

Gegevens voor de monitoring onderdelen 1 t/m 9 (m.u.v. 5. "Gemiddelde wachttijden" en 8. 'Aantal doorplaatsingen verblijf') worden door Opdrachtgever verzameld op basis van het berichtenverkeer conform de landelijke iJW-standaard. Door met de monitor aan te sluiten op de landelijke berichtenstandaard wordt de administratieve last zoveel mogelijk beperkt.

Voor de gegevens over Doelrealisatie en Cliënttevredenheid dienen Opdrachtnemers aan te sluiten op de in 2018-2019 regionaal ontwikkelde systematiek Sturen op Resultaat(SOR). Meer informatie is te vinden op www.zorgomregioamsterdam.nl en de verder uitwerking van de aanlevering wordt in de implementatie verder vormgegeven.

3.4 Ontwikkelagenda

Opdrachtgever wil, ook tijdens de looptijd van de Opdracht, door blijven ontwikkelen op kwaliteit van de specialistische jeugdhulp en de (administratieve) processen en kostenbeheersing. Opdrachtgever wil met partners meer de tijd nemen om gezamenlijk in te zoomen op specifieke thema's binnen het stelsel. Deze specifieke thema's willen we doorlopend innoveren, om op die manier te blijven werken aan de transformatiedoelen.

Om deze reden wil Opdrachtgever gaan werken met een gezamenlijke meerjarige Ontwikkelagenda. Opdrachtnemers in het C- en V-segment verbinden zich aan het leveren van informatie en capaciteit om thema's op de Ontwikkelagenda uit te werken en tot uitvoering te brengen.

Concreet betekent dit het volgende voor Opdrachtgever en Opdrachtnemers:

- Opdrachtgever organiseert en faciliteert tweemaal per jaar (voor- en najaar) het bestuurlijk overleg met Opdrachtnemers van segment C en segment V. Het bestuurlijk overleg geeft opdracht voor de uitwerking van ontwikkelthema's.
- Opdrachtgever organiseert en faciliteert de ontwikkeltafels per onderwerp en stellen daarvoor een contactpersoon aan;
- Opdrachtnemers leveren per ontwikkeltafel een afvaardiging van minimaal 2 en maximaal 4 deelnemers per domein (jeugd GGZ, Jeugd en opvoedhulp, jeugd met beperkingen);
- Opdrachtnemers zijn ervoor verantwoordelijk dat zij elkaar bij de ontwikkeltafels kunnen vertegenwoordigen.
- Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemers tonen veranderingsbereidheid en committeren zich aan de door het bestuurlijk overleg vastgestelde gezamenlijke uitkomsten van de ontwikkeltafels.

Opdrachtgever stelt jaarlijks een vast budget ter beschikking om te faciliteren dat de ontwikkelthema's tot uitwerking en uitvoering komen. Indien de innovaties daadwerkelijk leiden tot kostenreductie kan het bedrag mogelijk worden opgehoogd met een deel van de kostenreductie van het voorgaande jaar. Hiermee hoopt Opdrachtgever een vliegwiel op gang te brengen, waarbij besparingen deels worden geïnvesteerd in het stelsel.

Los van de gezamenlijk vast te stellen ontwikkelthema's, legt Opdrachtgever een viertal prioritaire thema's vast voor de Ontwikkelagenda en waarbij medewerking van Opdrachtnemers bij de verdere uitwerking een vereiste is.

Gemeentelijk vastgestelde prioritaire ontwikkelthema's

1. Doorlopende leerlijn in de uitvoering

De afgelopen jaren heeft Opdrachtgever gemerkt dat afspraken en regels binnen het stelsel niet altijd het gewenste effect heeft op de transformatiedoelen. Of dat de uitvoeringspraktijk verschillen laat zien, bijvoorbeeld doordat afspraken en regels verschillend worden geïnterpreteerd of omdat medewerkers nieuw instromen en (nog) niet op de hoogte zijn. Dit kost veel extra tijd in het verwijs- en toewijzingsproces, leidt tot administratief herstelwerk, maar bovenal tot het niet bereiken van de transformatiedoelen.

Via praktijkonderzoek wil Opdrachtgever de komende jaren de uitwerking van beleid op de uitvoeringspraktijk gaan toetsen. Daarnaast wil Opdrachtgever investeren in het blijven werken vanuit een gezamenlijk perspectief. Via instructievideo's wil Opdrachtgever onder andere een online trainingsprogramma bieden, waardoor verwijzers, hulpverleners en backoffice-medewerkers bij de verschillende stakeholders vanuit eenzelfde perspectief kunnen gaan werken (online ZaWa-academy). Opdrachtgever beoogt hiermee een doorlopende leerlijn in de uitvoering te stimuleren en faciliteren. De leerlijn start per 1 januari 2022.

Concreet betekent dit voor Opdrachtgever en Opdrachtnemers:

- Opdrachtgever organiseert en faciliteert praktijkonderzoek;
- Opdrachtnemers werken mee aan de uitvoering van praktijkonderzoek;
- Opdrachtgever faciliteert en beheert de website voor de ZaWa-academy;
- Opdrachtnemers werken mee aan de ontwikkeling van dit instrument;
- Opdrachtnemers zetten dit instrument in bij de instructie van hun medewerkers.

2. Vaste prijzen in segment C en V

Om de administratieve last in de toekomst verder te beperken, wil Opdrachtgever toewerken naar vaste prijzen in het C- en V-segment voor alle daar gecontracteerde Opdrachtnemers. Hiervoor is een gezamenlijk gedefinieerd kostprijsonderzoek noodzakelijk. Opdrachtnemers conformeren zich aan het verlenen van hun medewerking aan het opzetten en uitvoeren van het kostprijsonderzoek. Opdrachtgever neemt eerste kwartaal 2022 initiatief voor start van het kostprijsonderzoek. Opdrachtgever beoogt binnen twee jaar de uitvoering te kunnen geven.

Concreet betekent dit voor Opdrachtgever en Opdrachtnemers:

- Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het kostprijsonderzoek (start eerste kwartaal 2022);
- Opdrachtnemers verlenen actief hun medewerking aan het opzetten en uitvoeren van het kostprijsonderzoek.

3. Doorstroom en uitstroom

Een deel van de kostenstijging binnen de specialistische jeugdhulp lijkt veroorzaakt te worden doordat Jeugdigen en Gezinnen langer specialistische jeugdhulp krijgen dan voorheen of hulp die mogelijk uit andere voorliggende wetgeving kan worden gefinancierd (WMO, WLZ, Passend Onderwijs). Bijkomend gevolg van deze langere doorlooptijd en vermindering van de uitstroom is een toename van wachtlijsten en wachttijden. In gezamenlijkheid met Opdrachtnemers brengt Opdrachtgever in kaart welke belemmeringen er zijn voor een snellere uitstroom uit specialistische jeugdhulp of een afschalen van hulp, en concrete maatregelen voor het bevorderen van uitstroom of afschalen van hulp te formuleren.

Concreet betekent dit voor Opdrachtgever en Opdrachtnemers:

- Opdrachtgever start in de loop van 2022 met het organiseren en faciliteren van het in beeld brengen van de belemmeringen voor een snellere uitstroom uit hulp of een afschaling van hulp;
- Opdrachtnemers leveren per ontwikkeltafel een afvaardiging van minimaal 2 en maximaal 4 deelnemers per domein (jeugd GGZ, Jeugd en opvoedhulp, jeugd met beperkingen);
- Opdrachtnemers leveren indien nodig specifieke informatie ten behoeve van analyse;
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het organiseren van een afvaardiging van en commitment bij verwijzers (GI's en lokaal team);
- Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemers formuleren in gezamenlijkheid concrete maatregelen;
- Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemers committeren zich aan deze maatregelen.

4. Versterking van de procesregie binnen Lokale Teams

Opdrachtgever kiest er, zoals beschreven in paragraaf 3.2.2.3, bij het toekennen van aanvullende hulp door een aanvullende partij voor om vanaf 2022 de beoordeling van het zwaarwegend advies van een Opdrachtnemer toe te passen. Dit betekent dat in uitzonderlijke gevallen zal worden afgeweken van het advies van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever beoogt vanaf 2024, middels de versterking van de Procesregie binnen de Lokale Teams, meer op deze beoordeling te sturen. Dit gebeurt door bijv. ook zelf met de beoogde aanvullende partij te spreken over de inzet en meer richting te geven aan de beweging van segment C naar B en meer lokale inzet (segment A). Het is daarbij de bedoeling om het Lokale Team steeds meer zelf te laten uitvoeren.

Hiermee verschuift de verantwoordelijkheid over de in te zetten hulp (wie, wat, hoelang, waar, etc.) meer naar het Lokale team. Het 'zwaarwegend advies' van de primaire Opdrachtnemer wordt vanaf dat moment een 'advies'. De primaire Opdrachtnemer behoudt de verplichting om vanuit de inhoud de eigen inzet af stemmen met aanvullende partij(en), maar werkt intensiever samen met het Lokale Team, dat dan een grotere en meer bepalende rol in de procesregie heeft. Dat vraagt voor Lokale Team tijd en expertise om naar een dergelijke situatie van meer zorg- en procesregie toe te groeien en voor Opdrachtnemers tijd om eventuele capaciteit die zij nu hiervoor inzetten om- of af te bouwen. Het doel is dat alle partijen meer in gezamenlijkheid bespreken wat passende hulp is voor jeugdigen en gezinnen, te blijven werken vanuit de transformatieopgaven en tevens oog te houden voor de financiële houdbaarheid van het stelsel. In de tussenliggende periode (2022-2024) zullen Opdrachtgever met Opdrachtnemers via pilots/proeftuinen deze opgave testen en uitwerken.

Concreet betekent dit voor Opdrachtgever en Opdrachtnemers:

- Opdrachtgever onderzoekt de impact van het hierboven benoemde voornemen voor de Lokale Teams;
- Opdrachtnemers onderzoeken de impact van het hierboven benoemde voornemen voor hun eigen organisatie;
- Opdrachtgever en Opdrachtnemers werken mee aan eventueel te ontwikkelen pilots/proeftuinen.

Overige ontwikkelthema's

Naast de hiervoor genoemde prioritaire thema's, ziet Opdrachtgever ook belang bij andere ontwikkelthema's, en zullen deze agenderen bij het Bestuurlijk Overleg. Enkele voorbeelden, niet limitatief, van dergelijke ontwikkelthema's zijn:

- Ontwikkelen / inzetten alternatief ambulant aanbod voor verblijf, inclusief flexibeler werken, bijvoorbeeld buiten kantooruren;
- Ontwikkelen regionaal expertteam;
- Complexe scheidingen;
- Vormgeving (integrale) Crisisdienst.

4 Beschrijving segment B

4.1 Algemene kenmerken segment B

Voor dit segment geldt de volgende algemene karakteristiek.

<p>Segment B: specialistische jeugdhulp</p> <p>Wettelijke verwijzer De ondersteuning in segment B is niet vrij toegankelijk en vraagt om een verwijzing door een wettelijk verwijzer (zie ook paragraaf 3.1.1.).</p> <p>Doelgroep en ondersteuningsbehoefte In segment B gaat het veelal om jeugdigen met een enkelvoudige, vaker voorkomende ondersteuningsbehoefte, waarvoor doorgaans inzet vanuit maar één hulpverlener van de specialistische jeugdhulp noodzakelijk is. De inzet kent een beperkt aantal contactmomenten of beperkte hoeveelheid tijd per maand.</p> <p>Wat wordt gevraagd van Opdrachtnemer?</p> <ul style="list-style-type: none">- Vanuit de gedachte dat het type ondersteuning in segment B zo nabij mogelijk moet worden geboden, is regiobinding een belangrijke Eis voor toetreding door de Opdrachtnemer. Regiobinding wordt gedefinieerd als een behandellocatie binnen een straal van hemelsbreed 10 kilometer, gerekend vanaf de gemeentegrens van een deelnemende gemeente in de regio Zaanstreek Waterland. Indien geen dekkend aanbod kan worden verkregen houdt Opdrachtgever zich het recht voor van deze Eis af te wijken.- Voor inzet van ondersteuning vanuit segment B is, met uitzondering van profiel 6 of indien meerdere Opdrachtnemers gelijktijdig ondersteuning aan een Jeugdige/Gezin leveren, geen Perspectiefplan noodzakelijk. Opdrachtnemer hoeft bij het insturen van een Verzoek om Toewijzing niet te toetsen of een Perspectiefplan aanwezig is.⁷- Voor Profiel 6, Ondersteuning aan multi problem gezinnen of indien meerdere Opdrachtnemers gelijktijdig ondersteuning aan een Jeugdige/Gezin leveren, geldt wel een Perspectiefplanverplichting. Hiervoor dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met het Lokale Team.- Indien de Opdrachtnemer constateert dat er op meer dan 1 leefgebied problematiek speelt, schakelt de opdrachtnemer het Lokale Team van desbetreffende gemeente in om de verschillende problematieken in beeld te brengen.- Bij specialistische jeugdhulp in segment B bepaalt de Opdrachtnemer samen met de jeugdige en/of zijn ouders het profiel en de benodigde intensiteit van de hulp; de verwijzer kan hiervoor een zwaarwegend advies aan Opdrachtnemer meegeven.- Voor ondersteuning in segment B geldt geen acceptatieplicht voor de Opdrachtnemer.- Opdrachtnemer kan worden ingezet als 'in te schakelen aanvullende' in een segment C-traject

⁷ Bij een verwijzing via een Lokaal Team is wel altijd een Perspectiefplan opgesteld.

4.2 Profielen in segment B

Binnen segment B wordt gewerkt met Segment Profiel Intensiteit Combinaties (SPIC). Opdrachtgever onderscheidt de volgende 10 Profielen.

Profiel 1	Jeugdige met psychosociale problemen en problematische relaties tussen ouders
Profiel 2	Jeugdige met ontwikkelings- en gedragsproblemen en ouders die problemen ervaren met opvoeden
Profiel 3	Jeugdige met ouders met een ziekte of beperking
Profiel 4	Jeugdige met ontwikkelings-, gedrags- en/of psychiatrische problemen met ouders met psychi(atr)ische problemen
Profiel 5	Jeugdige met ontwikkelings- en gedragsproblemen door kind factoren (psychiatrisch en/of somatisch)
Profiel 6	Jeugdige met ontwikkelings-, gedrags- en psychiatrische problemen binnen multi problem gezinnen
Profiel 7	Jeugdigen met een beneden gemiddelde intelligentie
Profiel 8	Jeugdige met ontwikkelings- en gedragsproblemen met een beneden gemiddelde intelligentie
Profiel 9	Jeugdige met een lichamelijke beperking en niet-aangeboren hersenletsel
Profiel 10	Jonge kinderen van 0-6 jaar en hun gezin die gezien hun leeftijd en de complexiteit van de problematiek specifieke kennis, procesdiagnostiek en specifieke ouder/kind interventies behoeven

4.3 Intensiteiten in segment B

Binnen segment B wordt gewerkt met Segment Profiel Intensiteit Combinaties. Opdrachtgever onderscheidt binnen ieder Profiel een viertal Intensiteiten. De Intensiteit geeft een inschatting van de duur en intensiteit van de jeugdhulp.

De volgende vier Intensiteiten worden onderscheiden:

- **Perspectief**

Lichte, in principe enkelvoudige problematiek die via kortdurende, niet-intensieve hulp, kan worden opgelost. De hulp kan binnen een beperkt aantal contactmomenten of beperkte hoeveelheid tijd per maand worden geboden. Het resultaat van de hulp is ontwikkelen, beter worden, herstellen. Het resultaat wordt in principe binnen het toegewezen traject bereikt. Richttermijn van de hulp is 6 maanden.

- **Intensief**

Zwaardere, maar in principe enkelvoudige problematiek, die via meer intensieve hulp en binnen een langere termijn kan worden opgelost. Het aantal contactmomenten of de hoeveelheid ingezette tijd per maand ligt hoger. Het resultaat van de hulp is ontwikkelen, beter worden, herstellen. Het resultaat wordt in principe binnen het toegewezen traject bereikt. Richttermijn van de hulp is 9 maanden.

- **Duurzaam-Licht**

Chronische vorm van ondersteuning, die in principe (levens)lang kan duren, maar de ondersteuning is niet intensief en kan binnen een beperkt aantal contactmomenten of beperkte hoeveelheid tijd per maand worden geboden. Het resultaat van de hulp is stabiliseren. Beter worden of herstellen is niet leidend, maar kan uiteraard een (klein) onderdeel zijn van de inzet van hulp. Richttermijn van de hulp is meerjarig.

- **Duurzaam-Zwaar**

Zelfde kern als bij Duurzaam-Licht, maar zwaardere problematiek. Er is meer en vaker hulp nodig, soms zelfs de hele dag. Het resultaat van de hulp is stabiliseren. Beter worden of herstellen is vaak geen optie. Richttermijn van de hulp is meerjarig.

4.4 Financiering in segment B

4.4.1 Tarieven

Er wordt in segment B gerekend met een vaste prijs per Segment Profiel Intensiteit Combinatie. Deze vaste prijs geldt voor iedere Opdrachtnemer die is gecontracteerd voor betreffende Segment Profiel Intensiteit Combinatie.

In paragraaf 4.4.2. worden de tarieven per Segment Profiel Intensiteit Combinatie weergegeven. De bij deze aanbesteding gepubliceerde tarieven zijn gebaseerd op de tarieven zoals deze door de regio zijn vastgesteld voor segment B in 2021. De tarieven worden jaarlijks geïndexeerd volgens de in paragraaf 4.4.3 beschreven methode. De tarieven voor 2022 worden via deze methode later dit jaar, maar in ieder geval voorafgaand aan de inwerkingtreding van de nieuwe contracten, vastgesteld.

4.4.2 Betaling

Het tarief voor de Intensiteiten *Perspectief* en *Intensief* betreft een maximaal budget per Jeugdige/Gezin per afgegeven periode, dat via maandbetalingen wordt vergoed. Voorwaarde voor betaling is een door de Opdrachtgever afgegeven toewijzing. De facturatie start vanaf de maand dat de hulp is aangevangen en stopt wanneer het maximaal te vergoeden bedrag is bereikt, het einde van de toegewezen periode is bereikt of wanneer de hulp eerder stopt.

Het tarief voor de Intensiteiten *Duurzaam-Licht* en *Duurzaam-Zwaar* betreft een jaarbudget. De facturatie vindt plaats op basis van gelijke maandbetalingen en kan gestart worden vanaf de maand dat de hulp is aangevangen tot en met de maand dat de hulp is afgerond of de toewijzing is geëindigd. De toewijzing voor Duurzame intensiteiten kan langer lopen dan een jaar; de betaling van maandtermijnen loopt dan ook langer dan een jaar door.

Dit leidt tot de volgende, door de regio vastgestelde beschikbare budgetten per Jeugdige/Gezin.

		Perspectief	Intensief	Duurzaam-Licht	Duurzaam-Zwaar
Profiel 1 en 3	Maximaal beschikbaar budget per Jeugdige/Gezin	€ 520	€ 1.040	€ 384	€ 1.320
Profiel 2 en 4 t/m 10	Maximaal beschikbaar budget per Jeugdige/Gezin	€ 1.570	€ 3.400	€ 2.892	€ 6.816

4.4.3 Indexatie

De indexatie van tarieven wordt gebaseerd op de index van de Overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling (OVA), die wordt berekend op basis van gegevens van het Centraal Planbureau (CPB). De OVA wordt ook gehanteerd door de NZA en de VNG.

De OVA voor het aankomende jaar (T) betreft altijd een prognose, die in het jaar T-1 wordt opgesteld. In de systematiek wordt vervolgens rekening gehouden met nacalculatie, zodat er over het totaal van meerdere jaren bezien, geen verschil bestaat tussen de uitgekeerde en de geraamde OVA. Dit betekent dat de prognose uit het jaar T-1 wordt vergeleken met de daadwerkelijke OVA uit het jaar T. De correctie van het verschil wordt vervolgens niet toegepast op het lopende jaar T, maar op het tarief van het nieuwe aankomende jaar (T+1). Dit voorkomt dat tarieven in een lopend jaar met terugwerkende kracht moeten worden bijgesteld.

Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven.

Tarief Jaar	Indexatie
Tarief 2022	Tarief 2021 + voorlopige OVA 2022
Tarief 2023	Tarief 2022 + (voorlopige OVA 2023 +/- verschil voorlopige OVA 2022 en definitieve OVA 2022)
Tarief 2024	Tarief 2023 + (voorlopige OVA 2024 +/- verschil voorlopige OVA 2023 en definitieve OVA 2023)

4.5 Verwijzing naar en toewijzing van specialistische jeugdhulp in segment B8

Voor een toewijzing van een Segment Profiel Intensiteit Combinatie in segment B is een verwijzing van een wettelijke verwijzer nodig. Een Perspectiefplan is in segment B geen voorwaarde voor een toewijzing. Verwijzer kan een zwaarwegend advies over Profiel en/of Intensiteit meegeven. Na aanmelding van de Jeugdige of het Gezin bepaalt Opdrachtnemer het Profiel en de Intensiteit en stuurt een Verzoek om Toewijzing aan Opdrachtgever. Opdrachtgever wijst de Segment Profiel Intensiteit Combinatie toe.

Uitzondering op bovenstaande is een toewijzing in Profiel 6, Ondersteuning aan een multi probleem gezin of indien meerdere Opdrachtnemers gelijktijdig ondersteuning aan een Jeugdige/Gezin leveren. Hulp aan multi probleem gezinnen en hulp aan een Jeugdige / Gezin door meer dan één partij betreft per definitie ondersteuning op meerdere leefgebieden, waardoor een Perspectiefplan en procesregie vanuit een Lokaal Team noodzakelijk zijn. Voor dit profiel geldt dus wel een Perspectiefplan-verplichting.

4.6 Verlenging, wijziging en meervoudige toewijzingen in segment B

De Intensiteiten *Perspectief* en *Intensief* binnen segment B zijn gericht op herstel. Voor deze Intensiteiten geldt het uitgangspunt dat het resultaat wordt behaald binnen het maximaal te vergoeden bedrag per Jeugdige/Gezin. Vanuit dit uitgangspunt ligt verlenging door middel van een nieuw verzoek voor een Segment Profiel Intensiteit Combinatie niet voor de hand. Opdrachtgever zal dit monitoren en in overleg treden met Opdrachtnemers wanneer zij een afwijkend beeld constateren.

Een Opdrachtnemer krijgt één Segment Profiel Intensiteit Combinaties binnen segment B toegewezen (een gelijktijdige toewijzing van meerdere SPICs binnen segment B is niet mogelijk). Indien de ondersteuningsbehoefte wijzigt of in eerste aanleg verkeerd is ingeschat, dient het Ondersteuningsprofiel en/of de Intensiteit te worden gewijzigd. De maandbetaling op de oorspronkelijke Profiel-Intensiteit-combinatie stopt dan en wordt vervangen door een maandbetaling op de nieuwe Profiel-Intensiteit-combinatie.

Gelijktijdige ondersteuning vanuit een aanvullende partij naast de primaire Opdrachtnemer is wel mogelijk binnen segment B. Ook is samenloop mogelijk met gelijktijdige ondersteuning van een aanvullende partij uit segment C of V. Beide Opdrachtnemers dienen gecontracteerd te zijn binnen het betreffende segment en krijgen door Opdrachtgever ieder een eigen Segment Profiel Intensiteit Combinatie voor de betreffende Jeugdige of Gezin toegewezen (zie voor een verdere beschrijving, paragraaf 3.2.2. "*Regie en Primaire opdrachtnemer / Aanvullende partij*").

Gelijktijdige ondersteuning vanuit een aanvullende partij naast de Opdrachtnemer is wel mogelijk binnen segment B. Ook is samenloop mogelijk met gelijktijdige ondersteuning van een aanvullende partij uit segment C of V. Beide Opdrachtnemers dienen gecontracteerd te zijn binnen het betreffende segment en krijgen door Opdrachtgever ieder een eigen Segment Profiel Intensiteit Combinatie voor de betreffende Jeugdige of Gezin toegewezen (zie voor een verdere beschrijving, paragraaf 3.2.2. "*Regie en Primaire opdrachtnemer / Aanvullende partij*").

⁸ Voor een meer specifieke uitwerking, zie het bijgevoegde Administratieprotocol.

5 Beschrijving segment C

5.1 Algemene kenmerken segment C

Voor dit segment geldt de volgende algemene karakteristiek.

Segment C: hoog-specialistische jeugdhulp
<p>Wettelijke verwijzer</p> <p>Segment C is niet vrij toegankelijke ondersteuning met een hoog-specialistisch karakter. De ondersteuning vanuit segment C is toegankelijk met een verwijzing via een wettelijke verwijzer (zie ook paragraaf 3.1.1.). Deze vorm van hulp zal in principe nooit door een lokaal team worden uitgevoerd.</p>
<p>Doelgroep en ondersteuningsbehoefte</p> <p>In segment C gaat het veelal om jeugdigen met complexe eigen problematiek, vaak in combinatie met ouders die zich ernstig onmachtig voelen in het ouderschap, vaak als gevolg van complexe (eigen) problematiek bij (een van de) ouders. Er is sprake van meervoudige en/of zeer specialistische of niet vaak voorkomende hulpvragen bij de jeugdige zelf, waarvoor multidisciplinaire inzet, zo veel mogelijk vanuit de Opdrachtnemer zelf, noodzakelijk is. Ook kunnen hulpvragen zich voordoen op meerdere leefdomeinen.</p>
<p>Wat wordt gevraagd van Opdrachtnemer?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Opdrachtnemer moet integraal kunnen werken met meerdere organisaties, zowel binnen als mogelijk buiten het jeugdhulpdomein. - Vanuit de gedachte dat het type ondersteuning in segment C zo nabij mogelijk moet worden geboden, is regiobinding - in de vorm van een behandellocatie binnen het gebied van de jeugdzorgregio's Zaanstreek Waterland en Amsterdam Amstelland – een belangrijke eis voor toetreding door de Opdrachtnemer. Deze eis vervalt wanneer Opdrachtnemer naast ondersteuning in segment C, ook ondersteuning verleent vanuit segment V. - Opdrachtnemer gaat zich nog meer op het versterken van het probleemoplossend vermogen van jeugdigen, hun ouders en hun sociale omgeving en dat de opvoedcapaciteiten van ouders en sociale omgeving bevorderd worden. Hierbij wordt er effectief en efficiënt samengewerkt rond gezinnen. Bovendien wordt gezocht naar integrale oplossingen, ook buiten de jeugdhulp. Opdrachtnemer zet zich in om rond een Perspectiefplan (pro)actief af te stemmen met Lokale Teams/GI's. - De Opdrachtnemer kan alleen starten met de hulp als er een door Lokaal Team of GI geaccordeerd Perspectiefplan/Gezinsplan aanwezig is. ⁹ Crisishulp kan starten zonder Perspectiefplan. - Bij gelijktijdige inzet van meerdere partijen binnen de specialistische jeugdhulp, coördineert de oorspronkelijk Opdrachtnemer in principe de hulp binnen het jeugdhulpdomein(casusregie). - 24-Uurs verblijfsvoorzieningen zijn vanaf deze aanbesteding geen onderdeel meer van Segment C. Deze voorzieningen worden aanbesteed in een apart segment V. Indien Opdrachtnemer dit type ondersteuning biedt, dient Opdrachtnemer zich in te schrijven in segment V. - Dagbehandeling en dagbesteding zijn wel onderdeel van segment C.

⁹ Zie ook paragraaf 3.1.4. "Toewijzing van een SPIC of Product".

<ul style="list-style-type: none"> - Gezien de zwaarte van de problematiek, de kwetsbaarheid van jeugdigen en gezinnen binnen dit segment en de kwaliteitseisen rond multidisciplinaire inzet, integraal werken en Casusregie geldt er een acceptatieplicht. - Indien Opdrachtnemer een aanvullende partij wenst in te zetten, welke geen eigen raamovereenkomst met Opdrachtgever heeft, dient Opdrachtnemer zelf voor contractering en betaling van deze aanvullende partij zorg te dragen, en is hij verantwoordelijk voor de werkzaamheden van deze aanvullende partij in het traject.
Bij een contract in segment C, geen contract meer in segment B
Om zorgcontinuïteit bij af- en opschaling te garanderen, geldt voor Opdrachtnemers in het hoog specialistische segment C dat zij binnen segment C ook specialistische jeugdhulp kunnen leveren, die qua karakteristiek van de hulpvraag en/of intensiteit van de hulp in segment B past. Hierdoor is een inschrijving in segment B niet nodig en uitgesloten.

5.2 Profielen in segment C

Binnen segment C wordt gewerkt met Segment Profiel Intensiteit Combinaties (SPIC). Opdrachtgever onderscheiden de volgende 11 Profielen.

Profiel 1	Jeugdige met psychosociale problemen en problematische relaties tussen ouders
Profiel 2	Jeugdige met ontwikkelings- en gedragsproblemen en ouders die problemen ervaren met opvoeden
Profiel 3	Jeugdige met ouders met een ziekte of beperking
Profiel 4	Jeugdige met ontwikkelings-, gedrags- en/of psychiatrische problemen met ouders met psychi(atr)ische problemen
Profiel 5	Jeugdige met ontwikkelings- en gedragsproblemen door kind factoren (psychiatrisch en/of somatisch)
Profiel 6	Jeugdige met ontwikkelings-, gedrags- en psychiatrische problemen binnen multi problem gezinnen
Profiel 7	Jeugdigen met een beneden gemiddelde intelligentie
Profiel 8	Jeugdige met ontwikkelings- en gedragsproblemen met een beneden gemiddelde intelligentie
Profiel 9	Jeugdige met een lichamelijke beperking en niet-aangeboren hersenletsel
Profiel 10	Jonge kinderen van 0-6 jaar en hun gezin die gezien hun leeftijd en de complexiteit van de problematiek specifieke kennis, procesdiagnostiek en specifieke ouder/kind interventies behoeven
Profiel 11	Jeugdige en gezin die in een crisissituatie terecht zijn gekomen

5.3 Intensiteiten in segment C

Binnen segment C wordt gewerkt met Segment Profiel Intensiteit Combinaties. Het aantal Intensiteiten per Opdrachtnemer en de daaraan gekoppelde tarieven worden tijdens de onderhandelingsfase van deze aanbesteding in onderling overleg vastgesteld op basis van een voorstel van de Opdrachtnemer. Een en ander conform de kaders zoals hieronder weergegeven.

De Intensiteit is een weerspiegeling van de hoeveelheid inzet (uren en/of dagdelen), en daarmee kosten, die nodig is om het resultaat voor de Jeugdige en/of het Gezin te bereiken. Opdrachtgever streeft naar een betere verdeling van de kosten over de Intensiteiten en willen daarom het aantal mogelijke Intensiteiten per Opdrachtnemer binnen segment C uitbreiden. Daarnaast is het anders dan voorheen niet meer mogelijk om een contract in segment B met een contract in segment C te combineren. Dit betekent dat Opdrachtnemers die voorheen hun lichtere Intensiteiten binnen het B-segment inzetten, deze lichtere Intensiteiten nu binnen segment C moeten vormgeven.

Opdrachtgever hanteert een maximum van acht Intensiteiten per Opdrachtnemer als uitgangspunt. Indien een zuivere kostenverdeling met minder Intensiteiten kan worden vormgegeven, verdient dat de voorkeur. Indien een Opdrachtnemer van mening is dat meer dan acht Intensiteiten nodig zijn voor een zuivere kostenverdeling, kan hiertoe een onderbouwd voorstel worden ingediend.

De hierboven beschreven verandering kan schematisch als volgt worden weergegeven.

Huidige situatie:

Segment B		Segment C	
Perspectief	Intensief	Perspectief	Intensief

En

Segment B		Segment C	
Duurzaam-Licht	Duurzaam-Zwaar	Duurzaam-Licht	Duurzaam-Zwaar

Nieuwe situatie:

Segment C							
Intensiteit	Intensiteit	Intensiteit	Intensiteit	Intensiteit	Intensiteit	Intensiteit	Intensiteit
1	2	3	4	5	6	7	8

Opdrachtgever maakt bij de toewijzing onderscheid tussen inzet gericht op Herstel en inzet met een Duurzaam karakter. Bij inzet gericht op Herstel gaat Opdrachtgever uit van een richttermijn van de hulp van 12 maanden. De richttermijn van de hulp bij duurzame trajecten is meerjarig.

5.4 Financiering in segment C

5.4.1 Tarieven

Er wordt in segment C gerekend met een maandtarief per Profiel-Intensiteit-combinatie. De tarieven voor 2022 worden in onderling overleg vastgesteld op basis van een voorstel van de Opdrachtnemer. Tarieven worden vastgesteld voor de duur van een jaar. Het tarief wordt slechts gewijzigd via een in de contracten vastgelegde vaste methode voor tariefindexatie, tenzij andere dwingende redenen voor tariefsaanpassing aanwezig zijn. Te denken valt aan wijziging van binnen de SPIC geboden ondersteuning, of evident foutieve beprijzing, vast te stellen op basis van onderzoek van daadwerkelijk gemaakte kosten. De tarieven voor 2023 en verder worden jaarlijks geïndexeerd volgens de in paragraaf 5.4.4 beschreven methode.

Voor de opbouw van tarieven stelt Opdrachtgever de volgende uitgangspunten:

- Een Profiel kent maximaal 8 Intensiteiten en daarmee maximaal 8 maandtarieven, oplopend van het laagste tarief naar het hoogste tarief;
- Intensiteiten zijn een weerspiegeling van de belangrijkste ondersteuningscombinaties die een Opdrachtnemer inzet, uit te drukken in een gemiddeld aantal uren en/of dagdelen inzet per maand. Via de Intensiteiten kunnen de verschillende klantgroepen binnen een Profiel op basis van de benodigde inzet worden geprijsd;
- Indien een zuivere kostenverdeling met minder Intensiteiten kan worden vormgegeven, verdient dat de voorkeur. Indien een Opdrachtnemer van mening is dat meer dan acht Intensiteiten nodig zijn voor een zuivere kostenverdeling, kan hiertoe een onderbouwd voorstel worden ingediend;
- Het tarief per Intensiteit wordt herkenbaar opgebouwd vanuit een gemiddeld aantal uren en/of dagdelen inzet per maand, vermenigvuldigd met de prijs per uur/dagdeel. Indien medewerkers van meerdere functieniveaus worden ingezet, wordt de prijs per uur/dagdeel bepaald door de door de Opdrachtnemer gehanteerde functiemix. Bijvoorbeeld: Binnen Intensiteit 1 vallen alle Jeugdigen/Gezinnen die 0 tot 2 uur inzet per maand ontvangen. De gemiddelde inzet op deze populatie is 1 uur per maand. Het uurtarief van de Opdrachtnemer (eventueel op basis van een functiemix) is €115,-. Het maandtarief binnen Intensiteit 1 wordt daarmee 1 uur*€115 = €115,-.
- De opbouw van achtereenvolgende Intensiteiten/tarieven kent een logisch verloop. Bijvoorbeeld: Zoals hierboven beschreven, vallen alle cliënten die 0 tot 2 uur inzet per maand ontvangen binnen Intensiteit 1. Intensiteit 2 zou dan kunnen bestaan uit alle Jeugdigen/Gezinnen die 2 tot 4 uur inzet per maand ontvangen (gemiddeld 3 uur), Intensiteit 3 is voor alle Jeugdigen/Gezinnen met 4 tot 6 uur ondersteuning per maand (gemiddeld 5 uur), etc. Het maandtarief per Intensiteit wordt vervolgens weer berekend door het gemiddeld aantal uren per maand te vermenigvuldigen met het uurtarief;
- Gezien het feit dat 24-uurs verblijfszorg en/of andere aanvullende ondersteuning door aanvullende partij(en) apart worden gefinancierd, zijn opslagen voor Verblijf en de betaling van de inzet van (andere) Onderaannemers geen onderdeel van maandtarief. Alle overige kosten zijn wel onderdeel van het tarief;
- Opdrachtgever staat een aandeel risico-opslag van maximaal 2% toe.

5.4.2 Trajectbudget en Jaarbudget

Opdrachtgever wijst een bij een Intensiteit behorend budget toe. Opdrachtgever maakt bij deze toewijzing onderscheid tussen inzet gericht op Herstel en inzet met een Duurzaam karakter.

Bij inzet gericht op Herstel geldt het uitgangspunt dat het resultaat wordt behaald binnen een maximaal te vergoeden Trajectbudget per Jeugdige/Gezin. De toewijzing is in principe eenmalig. Vanuit dit uitgangspunt ligt verlenging door middel van een nieuw verzoek voor een Segment Profiel Intensiteit Combinatie niet voor de hand. Opdrachtgever zal dit monitoren en in overleg treden met Opdrachtnemers wanneer zij een afwijkend beeld constateren. Het Trajectbudget wordt eveneens berekend op basis van 12 x het maandtarief van de in te zetten Intensiteit.

Voor inzet met een Duurzaam karakter geldt een Jaarbudget, dat, afhankelijk van de duur van een toewijzing, meerdere jaren achtereen kan worden ingezet. Het Jaarbudget wordt berekend op basis van 12 x het maandtarief van de in te zetten Intensiteit.

5.4.3 Betaling

Voorwaarde voor betaling is een door de Opdrachtgever afgegeven toewijzing. Het toegewezen Trajectbudget voor inzet gericht op Herstel betreft een maximaal budget per Jeugdige/Gezin per afgegeven periode, dat via maandbetalingen wordt vergoed. De Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf een maandtarief. Om eventuele schommelingen in Intensiteit van de inzet betaald te krijgen, mag Opdrachtnemer maandelijks zelf de Intensiteit - en daarmee het maandtarief – van de factuur bepalen. Voorwaarde is dat het totaal van de declaraties binnen het toegewezen Trajectbudget valt. De betaling van het tarief is maandelijks achteraf vanaf de maand dat de hulp is aangevangen tot en met de maand dat de hulp is afgerond, de toewijzing is geëindigd, of de grens van het toegekende Trajectbudget is bereikt.

De toewijzing voor inzet met een Duurzaam karakter betreft een Jaarbudget. De facturatie vindt plaats op basis van gelijke maandbetalingen en kan gestart worden vanaf de maand dat de hulp is aangevangen tot en met de maand dat de hulp is afgerond of de toewijzing is geëindigd. De toewijzing voor Duurzame intensiteiten kan langer lopen dan een jaar; de betaling van maandtermijnen loopt dan ook langer dan een jaar door.

5.4.4 Indexatie

De indexatie van tarieven wordt gebaseerd op de index van de Overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling (OVA), die wordt berekend op basis van gegevens van het Centraal Planbureau (CPB). De OVA wordt ook gehanteerd door de NZA en de VNG.

De OVA voor het aankomende jaar (T) betreft altijd een prognose, die in het jaar T-1 wordt opgesteld. In de systematiek wordt vervolgens rekening gehouden met nacalculatie, zodat er over het totaal van meerdere jaren bezien, geen verschil bestaat tussen de uitgekeerde en de geraamde OVA. Dit betekent dat de prognose uit het jaar T-1 wordt vergeleken met de daadwerkelijke OVA uit het jaar T. De correctie van het verschil wordt vervolgens niet toegepast op het lopende jaar T, maar op het tarief van het nieuwe aankomende jaar (T+1). Dit voorkomt dat tarieven in een lopend jaar met terugwerkende kracht moeten worden bijgesteld.

Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven.

Tarief Jaar	Indexatie
Tarief 2022	Tarief 2021 + voorlopige OVA 2022
Tarief 2023	Tarief 2022 + (voorlopige OVA 2023 +/- verschil voorlopige OVA 2022 en definitieve OVA 2022)
Tarief 2024	Tarief 2023 + (voorlopige OVA 2024 +/- verschil voorlopige OVA 2023 en definitieve OVA 2023)

5.4.5 Meerzorg

In sporadisch voorkomende situaties biedt zelfs de zwaarste Intensiteit van een Product onvoldoende financiële ruimte om de Jeugdige/Gezin de noodzakelijke ondersteuning te bieden. Bijvoorbeeld wanneer 1-op-1 begeleiding nodig is. In deze gevallen neemt Opdrachtnemer contact op met betreffende Gemeente om verdere afspraken te maken.

5.4.6 Budgetplafond

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de uitvoering van de Opdracht in segment C te werken met een budgetplafond per Opdrachtnemer. Opdrachtgever is zich bewust van hun zorgplicht en van de consequenties die een budgetplafond met zich meebrengt. Daarom ziet Opdrachtgever het budgetplafond als uiterste maatregel die slechts onder stringente voorwaarden kan worden ingezet.

Wanneer een budgetplafond en met welk doel?

- In 2022 wordt geen budgetplafond gehanteerd.
- Vanaf 2023 kan een budgetplafond worden ingezet, maar slechts als de verwachte eindejaar verwachting van de productie in segment C in zijn totaliteit met meer dan 10% ten opzichte van het voorgaande jaar dreigt te worden overschreden. Om tot een zuivere vergelijking tussen jaren te komen, wordt de productie van het voorgaande jaar geïndexeerd met de tariefindex op basis van de OVA voor het lopende jaar en met een indexcijfer voor de autonome ontwikkeling van de doelgroep op basis van bevolkingscijfers van het CBS.
- Een lokale overschrijding binnen een of meerdere gemeenten, terwijl op regionaal niveau de totale kosten binnen de gestelde bandbreedte blijven, is geen reden voor een budgetplafond.
- Het budgetplafond heeft als doel om binnen een termijn van drie jaar de overschrijding weer terug te dringen. Dit betekent dat de afbouw van de overschrijding geleidelijk, en daarmee meer realistisch, kan verlopen.

Stappen voorafgaand aan en tijdens een budgetplafond

De kosten binnen de jeugdhulp zijn de afgelopen jaren fors gestegen. Opdrachtgever ziet een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor gemeenten, verwijzers en Opdrachtnemers om deze kosten continue te beheersen. Voor een continue kostenbeheersing is minimaal het volgende noodzakelijk:

- De administratieve basis van Opdrachtgever én Opdrachtnemers dient op orde te zijn om goed en tijdig inzicht te hebben in de kostenontwikkeling. Hiervoor is een aantal aangescherpte voorwaarden in het contract en/of administratieprotocol opgenomen die Opdrachtgever strak zal monitoren, en zal maatregelen nemen ten aanzien van Opdrachtnemers waarvan de administratieve kwaliteit achterblijft.
- Een proces van continu monitoren en door ontwikkelen op de kwaliteit en het resultaat van de hulp en van de effectiviteit en efficiency van (administratieve) processen. Om dit te bereiken, werken Opdrachtnemers enerzijds mee aan het leveren van monitorinformatie (zie paragraaf 3.3, Sturen op resultaat) en anderzijds aan een gezamenlijk proces van innovatie via de Ontwikkelagenda (zie paragraaf 3.4, Ontwikkelagenda).

Indien - ondanks de continue aandacht voor kostenbeheersing - op basis van de eindejaar verwachting toch een overschrijding als hiervoor gedefinieerd dreigt op te treden, worden tegelijk met het instellen van een budgetplafond te volgende stappen gezet.

- Tegelijk met het instellen van een budgetplafond, werken Opdrachtnemers mee aan het opstellen van een analyse over de belangrijkste oorzaken van de toegenomen productie en leveren hiervoor de benodigde informatie aan.
- Eveneens tegelijk met het instellen van een budgetplafond, werken Opdrachtnemers mee aan het formuleren van concrete en realistische maatregelen om de toegenomen productie af te bouwen.

Uitvoering van het budgetplafond

Indien wordt overgegaan tot het werken met een budgetplafond, gebeurt dat op de volgende wijze.

- Alle Opdrachtnemers in het segment krijgen een budgetplafond op basis van gelijke uitgangspunten.
- Het budgetplafond is altijd een regionaal budgetplafond en nooit een lokaal gemeentelijk budgetplafond.
- Budgetplafonds worden eenzijdig opgelegd. Opdrachtgever treedt voor invoering in overleg met de Opdrachtnemer om de gevolgen van het op te leggen budgetplafond te bespreken,
- De hoogte van het budgetplafond wordt bepaald minimaal op basis van historische cijfers en eventueel aangevuld met indexatie en doorkijk naar een eventueel groeiende vraag.
- Opdrachtgever kondigt minimaal 2 maanden voor ingaan aan dat de budgetplafonds worden ingesteld.
- Indien het budgetplafond is bereikt, dienen jeugdigen die in het kader van crisis, het dwangkader, of een specifieke budgetgarantie vanuit een lokaal team een zorgverwijzing krijgen, hulp te krijgen. Opdrachtgever garandeert dat deze hulp wordt betaald, ondanks het bereiken van het budgetplafond.
- Voor andere vormen van jeugdhulp dan welke wordt bedoeld met de vorige bullet geldt geen acceptatieplicht meer indien een opdrachtnemer het budgetplafond heeft bereikt

5.5 Verwijzing naar en toewijzing van specialistische jeugdhulp in segment C10

Voor een toewijzing van een Segment Profiel Intensiteit Combinatie in segment B is een verwijzing van een wettelijke verwijzer nodig (zie ook paragraaf 3.1.1.). Daarnaast is voor een toewijzing, en daarmee het starten van hulp, in segment C een door het Lokaal Team (of de GI) geaccordeerd Perspectiefplan verplicht. Hierop gelden twee uitzonderingen:

- Crisishulp kan starten zonder Perspectiefplan.
- Opdrachtgever kan nader te bepalen Intensiteiten binnen segment C uitzonderen van de Perspectiefplan-verplichting. Voor het jaar 2022 hanteert Opdrachtgever de richtlijn dat voor Jeugdigen/Gezinnen waarvan de behandelintensiteit ligt onder €3.750 (bij inzet gericht op Herstel) of onder €7.500 (bij Duurzame inzet) een uitzondering kan worden gemaakt op de Perspectiefplanverplichting. Deze uitzondering geldt niet voor Jeugdigen/Gezinnen waarvan het evident is dat zich problemen voordoen op meerdere levensdomeinen (Profiel 6: multi-problem) of indien meerdere Opdrachtnemers gelijktijdig ondersteuning aan een Jeugdige/Gezin leveren.

Indien naar het oordeel van de Opdrachtnemer een traject binnen de marges van de Perspectiefplan-vrijstelling valt, dan bepaalt Opdrachtnemer het Profiel en de Intensiteit en stuurt een Verzoek om Toewijzing aan Opdrachtgever. Opdrachtgever wijst de Segment Profiel Intensiteit Combinatie toe. Indien een traject onder de Perspectiefplan-verplichting valt, treedt Opdrachtnemer in overleg met het Lokale Team (of de GI) voor afstemming over het Perspectiefplan en de toe te wijzen Segment Profiel Intensiteit Combinatie.

5.6 Verlenging, wijziging en meervoudige toewijzingen in segment C

Een Opdrachtnemer krijgt één Segment Profiel Intensiteit Combinaties binnen segment C toegewezen (een gelijktijdige toewijzing van meerdere SPICs binnen segment C is niet mogelijk). Indien de ondersteuningsbehoefte wijzigt of in eerste aanleg verkeerd is ingeschat, dient het Ondersteuningsprofiel en/of de Intensiteit te worden gewijzigd. De maandbetaling op de oorspronkelijke Profiel-Intensiteit-combinatie stopt dan en wordt vervangen door een maandbetaling op de nieuwe Profiel-Intensiteit-combinatie.

Een gelijktijdige toewijzing (samenloop) bij dezelfde Opdrachtnemer van een Segment Profiel Intensiteit Combinatie uit segment C en segment V (Verblijf) is wel mogelijk. Dit betekent dat een Opdrachtnemer – indien gecontracteerd voor zowel segment C als V – bijvoorbeeld dagbesteding kan bieden vanuit segment C en logeren vanuit segment V.

Gelijktijdige ondersteuning vanuit een aanvullende partij naast de primaire Opdrachtnemer is wel mogelijk binnen segment C. Ook is samenloop mogelijk met gelijktijdige ondersteuning van een aanvullende partij uit segment B of V. Beide Opdrachtnemers dienen gecontracteerd te zijn binnen het betreffende segment en krijgen ieder een eigen Segment Profiel Intensiteit Combinatie / Product voor de betreffende Jeugdige of Gezin. De ondersteuning door de aanvullende partij wordt in principe uitgevoerd onder casusregie van de primaire Opdrachtnemer, tenzij partijen anders overeenkomen.¹¹

¹⁰ Voor een meer specifieke uitwerking, zie het bijgevoegde Administratieprotocol.

¹¹ Zie voor een verdere beschrijving ook paragraaf 3.2.2. "Hoofd- en Oderaannemerschap".

6 Beschrijving segment V

6.1 Algemene kenmerken segment V

Voor dit segment geldt de volgende algemene karakteristiek.

Segment V: 24-uursverblijf
<p>Wettelijke verwijzer</p> <p>Segment V is niet vrij toegankelijke ondersteuning met een (hoog-)specialistisch karakter. De ondersteuning vanuit segment V is toegankelijk met een verwijzing via een wettelijke verwijzer. Deze vorm van hulp zal in principe nooit door een lokaal team worden uitgevoerd.</p>
<p>Doelgroep en ondersteuningsbehoefte</p> <p>In segment V gaat het veelal om jeugdigen met complexe eigen problematiek, vaak in combinatie met ouders die zich ernstig onmachtig voelen in het ouderschap, vaak als gevolg van complexe (eigen) problematiek bij (een van de) ouders. De Jeugdige kan (tijdelijk) niet meer bij het eigen gezin wonen en is kortdurend of voor langere tijd aangewezen op een vorm van 24-uursverblijf.</p>
<p>Wat wordt gevraagd van Opdrachtnemer?</p> <ul style="list-style-type: none"> - De Opdrachtnemer moet integraal kunnen werken met meerdere organisaties, zowel binnen als mogelijk buiten het jeugdhulpdomein. - De Opdrachtnemer kan alleen starten met de hulp als er een door Lokaal Team of GI geaccordeerd Perspectiefplan/Gezinsplan aanwezig is¹². Uitzondering betreft de Producten Crisispleegzorg, Crisisopvang en Crisisopvang noodbed. Bij deze Producten kan de Opdrachtnemer de hulp direct starten. - Opdrachtnemer handelt binnen de visie van Opdrachtgever, waarbij uithuisplaatsing zoveel als mogelijk moet worden voorkomen of in de tijd beperkt door de inzet van ambulante ondersteuning. Indien sprake is van een lange termijn plaatsing, heeft gezinsvervangend verblijf de voorkeur boven residentiële vormen van verblijf. - Bij gelijktijdige inzet van meerdere partijen binnen de specialistische jeugdhulp, coördineert Opdrachtnemer in segment V in principe de hulp binnen het jeugdhulpdomein, tenzij partijen anders overeenkomen. - Dagbehandeling en dagbesteding zijn geen onderdeel van segment V. Indien Opdrachtnemer deze ondersteuning biedt, dient Opdrachtnemer zich in te schrijven in segment C of B. - Voor segment V geldt geen acceptatieplicht op het niveau van de Opdrachtnemer. In plaats daarvan geldt een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor alle Opdrachtnemers in segment V om iedere Jeugdige zo snel en passend mogelijk te plaatsen. Deze gezamenlijke verantwoordelijkheid wordt geborgd binnen een door de Opdrachtgever te organiseren Verblijfstafel. Opdrachtnemer in segment V is verplicht deel te nemen aan deze tafel en medeverantwoordelijkheid te nemen voor het plaatsen van Jeugdigen die zijn aangewezen op een vorm van 24-uursverblijf.

¹² Zie ook paragraaf 3.1.4. "Toewijzing van een SPIC of Product".

6.2 Producten in segment V

Binnen segment V (Verblijf) wordt niet gewerkt met Segment Profiel Intensiteit Combinaties, maar met Producten. Een Product in segment V is een weerspiegeling van een vorm van verblijf.

Aan een Product is een tarief gekoppeld. Met een Product krijgt een Opdrachtnemer een Opdracht toegewezen op het niveau van een individuele Jeugdige, en ontstaat een recht op betaling van het tarief. Bij sommige Producten kunnen verschillende Intensiteiten gelden. Dit doet zich voor wanneer er grote verschillen in zorgzwaarte – en daarmee kosten – binnen het Product zijn te onderscheiden. Dit geldt bijvoorbeeld voor het Product GGZ-behandeling met verblijf, waar verschil in verzorgingsgraad grote kostenverschillen met zich meebrengt. Hier zijn dus meer Intensiteiten mogelijk.

Opdrachtgever zoekt balans tussen enerzijds administratieve eenvoud, anderzijds een zo zuiver mogelijke beprijzing van de ondersteuning. Dit betekent dat Opdrachtgever streeft naar beperking van het aantal Producten en Intensiteiten, maar onder voorwaarde dat de gemiddelde prijs voor een Product (en eventuele Intensiteit) een realistische weergave blijft van de werkelijke kosten.

Hieronder geeft Opdrachtgever aan, welke Producten Opdrachtgever in ieder geval wil onderscheiden. Indien een Opdrachtnemer van mening is dat een door Opdrachtnemer geboden Product niet binnen onderstaande productindeling is in te passen, staat het Opdrachtnemer vrij een beargumenteerd voorstel voor een nieuw Product in te dienen. Het voorstel is dan onderdeel van het onderhandelingsgesprek.

Tevens streeft, zoals hierboven aangegeven, Opdrachtgever naar een beperking van het aantal Intensiteiten binnen een Product. Dit betekent dat ondanks verschillende mogelijke vormen van een Product, voorkeur bestaat voor maar één Intensiteit. Een voorbeeld is het Product Pleegzorg regulier, waar een verder onderscheid gemaakt zou kunnen worden tussen een Intensiteit Bestandspleegzorg en een Intensiteit Netwerkleegzorg. Opdrachtgever streeft echter naar één Intensiteit/tarief voor Pleegzorg regulier.

Indien - ondanks deze voorkeur van Opdrachtgever - een Opdrachtnemer grond ziet om meerdere Intensiteiten te onderscheiden, kan Opdrachtnemer hier bij de Inschrijving een voorstel voor indienen. Dit kan zijn wanneer de prijsverschillen tussen meerdere vormen binnen een Product groot zijn en de omvang van de doelgroep variabel, waardoor het niet goed mogelijk is om een gemiddeld dagtarief te berekenen.

Opdrachtgever wil met de indeling van Producten in segment V zoveel mogelijk aansluiten bij de door het CBS gehanteerde productgroepen. Dit, om vergelijking met landelijke gegevens mogelijk te maken. Daarom wordt binnen segment V een zestal productgroepen onderscheiden, met onderstaande omschrijving. Binnen een productgroep bevinden zich één of meer Producten.

Overzicht Productgroepen en Producten¹³

Productgroep Pleegzorg	<p>Pleegzorg betreft het wonen in een normale gezinssituatie buiten het eigen gezin, begeleid door professional(s). Er is van pleegzorg sprake als er een pleegcontract is tussen de pleegouder(s) en een Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende plaatsing en begeleidt Jeugdige en pleeggezin. Pleegzorg kan tevens in deeltijd of in crisissituaties worden ingezet. Voor de aanvullende behandeling wordt een extra Segment-Profiel-Intensiteit-Combinatie uit segment B of C toegewezen.</p> <p><u>Producten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pleegzorg regulier - Pleegzorg deeltijd - Pleegzorg crisis
Productgroep Gezinsgericht	<p>Alle vormen van verblijf die een gezinssituatie benaderen, maar geen pleegzorg zijn. In een Gezinshuis wonen gezinshuisouders met meerdere geplaatste Jeugdigen en soms ook eigen kinderen. Gezinshuisouders zijn beroepsopvoeders die 7 dagen per week 24 uur per dag beschikbaar zijn. Een Gezinshuis biedt een vervangende gezinssituatie en biedt een stabiele opvoed- en opgroeiomgeving. In Individuele gevallen kan aanvullende behandeling van een Jeugdige in deze verblijfsvorm nodig zijn. Dit maakt echter geen onderdeel uit van het tarief. Voor de aanvullende behandeling wordt een extra Segment-Profiel-Intensiteit-Combinatie uit segment B of C toegewezen.</p> <p><u>Producten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gezinshuis - Logeren¹⁴
Productgroep Verblijf zonder behandeling	<p>Onder Verblijf zonder behandeling wordt verstaan 24-uursverblijf van een Jeugdige elders dan thuis onder verantwoordelijkheid van een Opdrachtnemer en niet in een gezinssituatie (Pleegzorg, Gezinshuis). Het gaat hier specifiek om verblijf met begeleiding en zonder behandeling. Te denken valt aan begeleid kamer wonen of kamertraining, wonen in een woon- of leefgroep of ouder- en kindplekken. In Individuele gevallen kan aanvullende behandeling van een Jeugdige in deze verblijfsvorm nodig zijn. Dit maakt echter geen onderdeel uit van het tarief. Voor de aanvullende behandeling wordt een extra Segment-Profiel-Intensiteit-Combinatie uit segment B of C toegewezen.</p>

¹³ Voor een aantal product-specifieke eisen, zie het Programma van Eisen

¹⁴ Bij het CBS is logeren ingedeeld onder 'Gezinsgericht'.

	<p><u>Producten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Woon- of Leefgroep - Begeleid wonen / Kamertraining - Ouder- / Kindplekken¹⁵
Productgroep verblijf met behandeling	<p>Onder Verblijf met behandeling wordt verstaan 24-uursverblijf van een Jeugdige elders dan thuis onder verantwoordelijkheid van een jeugdhulpaanbieder en niet in een gezinssituatie (Pleegzorg, Gezinshuis). Het gaat hier specifiek om verblijf met behandeling, waarbij de behandeling onlosmakelijk is verbonden met de verblijfsplaatsing. Te denken valt aan een driemilieuvoorziening, opname in een behandelgroep of een klinische opname bij GGZ-verblijf met behandeling. De behandeling vormt onderdeel van het verblijfstarief.</p> <p><u>Producten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Twee- of driemilieuvoorziening - Behandelgroep - GGZ-behandeling met verblijf
Productgroep Gesloten plaatsing	<p>Gesloten jeugdzorg (JeugdzorgPlus of een opname op basis van een machtiging BOPZ (Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen)) is een zeer intensieve vorm van gespecialiseerde jeugdhulp waarbij de vrijheden van de jeugdige kunnen worden ingeperkt, om te voorkomen dat de jeugdige zich onttrekt of onttrokken wordt aan de hulp die hij nodig heeft. Vaak is er sprake van een situatie waarbij de jeugdige ernstig in gevaar is door toedoen van zichzelf of door derden. Gesloten plaatsing heeft als doel jeugdigen met ernstige gedragsproblemen te behandelen en een dusdanige gedragsverandering te bewerkstelligen dat deze jeugdigen weer kunnen participeren in de maatschappij.</p> <p><u>Producten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Gesloten plaatsing
Productgroep Crisisopvang	<p>Als een Gezin/Jeugdige in crisis raakt, is het soms nodig dat een Jeugdige tijdelijk ergens anders woont. Indien ambulante crisishulp, plaatsing in het eigen netwerk of crisispleegzorg niet passend is, dan wordt een jeugdige geplaatst in de</p>

¹⁵ Wanneer het verblijf van de ouder uit voorliggende wetgeving wordt gefinancierd (Wmo/Wlz) vallen alleen de kosten van het kind onder de Jeugdwet. Indien Opdrachtnemer zowel ondersteuning biedt aan ouders die onder de Jeugdwet vallen als ouders die niet onder de Jeugdwet vallen, kunnen meerdere Intensiteiten worden voorgesteld.

	<p>crisisopvang. Opdrachtgever gaat uit van een periode van maximaal zes weken, bij uitzondering te verlengen met nogmaals zes weken. Opdrachtgever hanteert het uitgangspunt dat de inzet – en daarmee het tarief - bij een verlengde crisisplaatsing lager ligt.</p> <p>Bij acute uithuisplaatsing in geval van crisis kan voor zeer korte tijd een noodbed worden ingezet.</p> <p>Producten:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Crisisopvang - Crisisopvang verlenging - Crisisopvang noodbed
--	---

6.3 Financiering in segment V

6.3.1 Tarieven

Er wordt in segment V gerekend met een dagprijs (tarief) per Product. Indien binnen een Product meerdere Intensiteiten met een groot prijsverschil zijn te onderscheiden, kan de Opdrachtnemer hiervoor meerdere tarieven voorstellen. Het tarief voor 2022 wordt in onderling overleg vastgesteld op basis van een voorstel van de Opdrachtnemer. Tarieven worden vastgesteld voor de duur van een jaar. Het tarief wordt slechts gewijzigd via de in paragraaf 3.4.3 beschreven methode voor tariefindexatie, tenzij andere dwingende redenen voor tariefsaanpassing aanwezig zijn. Te denken valt aan wijziging van binnen het Product geboden ondersteuning, of evident foutieve beprijzing, vast te stellen op basis van onderzoek van daadwerkelijk gemaakte kosten. De tarieven voor 2023 en verder worden jaarlijks geïndexeerd volgens de in paragraaf 3.4.3 beschreven methode.

Uitgangspunt voor de opbouw van het tarief is dat alle kosten die onlosmakelijk zijn gekoppeld aan het 24-uurs verblijf, onderdeel zijn van het tarief. Dit betekent dat wanneer bijvoorbeeld behandeling een onlosmakelijk onderdeel is van het verblijf in de voorziening, de behandelkosten in het tarief dienen te worden opgenomen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij JeugdzorgPlus, een driemilieuvoorziening of een behandelgroep met verblijf. Indien de behandeling en/of begeleiding geen integraal onderdeel van het 24-uursverblijf vormt, dan zijn deze aanvullende kosten geen onderdeel van het verblijfstarief en valt deze behandeling en/of begeleiding binnen de ondersteuning van segment B of C. Dit geldt bijvoorbeeld voor een Jeugdige in Pleegzorg met een aanvullend (tijdelijk) GGZ-traject. Dagbehandeling en dagbesteding zijn geen onderdeel van segment V.

6.3.2 Betaling

Voorwaarde voor betaling is een door Opdrachtgever afgegeven toewijzing. De facturatie is maandelijks achteraf op basis van daadwerkelijk geleverde zorgdagen. De facturatie start vanaf de dag dat de hulp is aangevraagd en stopt op de dag dat de hulp is afgerond of de toewijzing is geëindigd.

6.3.3 Indexatie

De indexatie van tarieven wordt gebaseerd op de index van de Overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling (OVA), die wordt berekend op basis van gegevens van het Centraal Planbureau (CPB). De OVA wordt ook gehanteerd door de NZA en de VNG.

De OVA voor het aankomende jaar (T) betreft altijd een prognose, die in het jaar T-1 wordt opgesteld. In de systematiek wordt vervolgens rekening gehouden met nacalculatie, zodat er over het totaal van meerdere jaren bezien, geen verschil bestaat tussen de uitgekeerde en de geraamde OVA. Dit betekent dat de prognose uit het jaar T-1 wordt vergeleken met de daadwerkelijke OVA uit het jaar T. De correctie van het verschil wordt vervolgens niet toegepast op het lopende jaar T, maar op het tarief van het nieuwe aankomende jaar (T+1). Dit voorkomt dat tarieven in een lopend jaar met terugwerkende kracht moeten worden bijgesteld.

Schematisch kan dit als volgt worden weergegeven.

Tarief Jaar	Indexatie
Tarief 2022	Tarief 2021 + voorlopige OVA 2022
Tarief 2023	Tarief 2022 + (voorlopige OVA 2023 +/- verschil voorlopige OVA 2022 en definitieve OVA 2022)
Tarief 2024	Tarief 2023 + (voorlopige OVA 2024 +/- verschil voorlopige OVA 2023 en definitieve OVA 2023)

6.3.4 Meerzorg

In sporadisch voorkomende situaties biedt zelfs de zwaarste Intensiteit van een Product onvoldoende financiële ruimte om de Jeugdige/Gezin de noodzakelijke ondersteuning te bieden. Bijvoorbeeld wanneer 1-op-1 begeleiding nodig is. In deze gevallen neemt Opdrachtnemer contact op met betreffende Gemeente om verdere afspraken te maken.

6.4 Verwijzing naar en toewijzing van specialistische jeugdhulp in segment V16

Voor een toewijzing van een Product in segment V is een verwijzing van een wettelijke verwijzer nodig. Daarnaast is voor een toewijzing, en daarmee het starten van hulp, in segment V een door het Lokaal Team (of de GI) geaccordeerd Perspectiefplan verplicht. Uitzondering betreft de Producten Crisispleegzorg, Crisisopvang en Crisisopvang noodbed. Bij deze Producten kan de Opdrachtnemer direct starten. Bij verwijzing vanuit een GI geldt het Gezinsplan als Perspectiefplan.

Om de administratieve last te beperken, streeft Opdrachtgever naar een langere toewijzing van Producten waar het verblijf evident langduriger is.

Voor een aantal aanvullende eisen rond Crisisopvang en het bereiken van de maximale leeftijd voor ondersteuning vanuit de Jeugdwet, zie het Programma van Eisen.

¹⁶ Voor een meer specifieke uitwerking, zie het bijgevoegde Administratieprotocol.

6.5 Verlenging, wijziging en stapeling van zorg in segment V

Gelijktijdige samenloop van Producten binnen segment V is niet mogelijk. Gelijktijdige samenloop van een Verblijfsproduct met een Segment Profiel Intensiteit Combinatie uit segment B of C is wel mogelijk, wanneer de aanvullende ondersteuning uit segment B of C noodzakelijk is en geen onderdeel uitmaakt van de ondersteuning en het tarief van het Verblijfsproduct.

De aanvullende ondersteuning uit segment B of C kan geleverd worden door een aanvullende partij. De aanvullende partij krijgt een eigen toewijzing op een Segment Profiel Intensiteit Combinatie, en wordt hierdoor rechtstreeks betaald door de Opdrachtgever. De ondersteuning door de aanvullende partij wordt in principe uitgevoerd onder casusregie van de primaire Opdrachtnemer in segment V, tenzij partijen anders overeenkomen.¹⁷

Voor wijziging of verlenging van een Product is altijd een nieuwe toewijzing nodig.

¹⁷ Zie voor een verdere beschrijving ook paragraaf 3.2.2. "Hoofd- en Onderaannemerschap".

7 Programma van Eisen

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Middels Inschrijving gaat u onherroepelijk akkoord met hetgeen gesteld in het Programma van Eisen.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Het Programma van Eisen, oftewel de eisen aan de uitvoering van de Opdracht, bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: “of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig”.

7.1 Algemeen

Programma van eisen		Segment	
	Algemeen	C	V
1.	Opdrachtnemer is in staat om gedurende 5 jaar de Specialistische Jeugdhulp te verrichten als beschreven in de aanbestedingsstukken en heeft hiervoor op elk moment gedurende de looptijd van de raamovereenkomst de adequate expertise en middelen tot zijn beschikking	X	X
2.	Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.	X	X
3.	Opdrachtnemer garandeert dat hij voldoet aan alle (kwaliteits)eisen die zijn opgenomen in de Jeugdwet en alle andere relevante wet- en regelgeving voor de uitvoering van de Opdracht.	X	X
4.	Opdrachtnemer werkt volgens de Norm verantwoorde werktoedeling en het Kwaliteitskader Jeugd.	X	X
5.	Opdrachtnemer zorgt voor borging van HKZ of ISO certificering.	X	X
6.	Opdrachtnemer voldoet aan de kwaliteitseisen vastgelegd in het toetsingskader JIJ-Kader van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.	X	X
7.	Opdrachtnemer is bekend dat de 7 gemeenten voor de uitvoering van haar taken in het kader van de Jeugdwet lokaal beleid hebben ontwikkeld, is hiermee en met de lokale regelgeving en verordeningen inzake Jeugdhulp bekend en handelt hier naar.	X	X

8.	Opdrachtnemer werkt regio gebonden en heeft ten tijde van de inschrijving een behandel-locatie binnen de regio Zaanstreek Waterland en Amsterdam Amstelland. Deze eis vervalt wanneer Opdrachtnemer naast ondersteuning in segment C, ook ondersteuning verleent vanuit segment V.	X	
9.	Opdrachtnemer heeft ten tijde van de inschrijving een behandel-locatie binnen Nederland, maar werkt zoveel als mogelijk regio gebonden. Onder zo veel als mogelijk regio gebonden werken verstaat opdrachtgever dat bij plaatsing van een jeugdige in een verblijfvoorziening plaatsing binnen de regio Zaanstreek Waterland of Amsterdam Amstelland sterk de voorkeur geniet boven een plaatsing buiten de regio. Alleen indien er geen passende verblijfsplek is binnen de regio kan een jeugdige buiten de regio geplaatst worden.		X
10.	Opdrachtnemer specifiek voor producten binnen de productgroep verblijf zonder behandeling onderneemt alle nodige maatregelen om overlast vanwege de voorziening te voorkómen en/of te bestrijden en inhoud te geven aan haar signaleringsfunctie in de buurt waar de voorziening gevestigd is. Opdrachtnemer hanteert een Overlastprotocol. Opdrachtnemer heeft afspraken met de politie over aanrijden in geval van onveilige situaties. In haar jaarverslag of in een apart verslag per voorziening maakt de Opdrachtnemer inzichtelijk hoe zij vormgeeft aan de contacten met buurtbewoners en buurtinstellingen. De gebruikte locatie/locaties voldoet/voldoen aan de gemeentelijke eisen zoals vergunningen en brandveiligheid.		X
11.	Voor de productgroep Verblijf zonder behandeling worden Jeugdigen gehuisvest in een eigen kamer, bij voorkeur met eigen sanitair.		X
12.	Professionals in dienst bij Opdrachtnemer hebben kennis van de lokale sociale kaart en weten welk ondersteuning hier beschikbaar is.	X	X
13.	Opdrachtnemer beschikt over een vastgelegd privacyreglement.	X	X
14.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. Opdrachtnemer beschrijft hoe klachten van de jeugdigen/ het gezin onderdeel zijn van een cyclus tot aanpassing van het beleid.	X	X
15.	Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat Jeugdigen een beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon, zoals bedoeld in artikel 2.6 lid 1 sub f en 4.1.9 Jeugdwet.	X	X
16.	Opdrachtnemer ondersteunt op actieve wijze cliëntparticipatie door het faciliteren van een cliënten- en/of familieraad.	X	X
17.	Opdrachtnemer sluit aan op de landelijke verwijzindex risicojongeren en gebruikt hiervoor de applicatie die door de Opdrachtgever wordt voorgeschreven. Het in te zetten personeel van de Opdrachtnemer houdt zich tevens aan de meldplicht voor calamiteiten en de meldcode huiselijk geweld. Opdrachtnemer volgt hiervoor de instructies van de Opdrachtgever. Instructies hiervoor zijn te vinden op https://www.zorgomregioamsterdam.nl/jeugdhulp/multisignaal-regio-amsterdam	X	X
18.	Opdrachtnemer hanteert een procedure voor weigering en beëindiging van de zorg bij ongewenst gedrag van de jeugdige/het gezin. Deze procedure dient in overeenstemming te zijn met de Protocolen Zorgweigering bij Wangedrag van de Gemeenten	X	X
19.	Opdrachtnemer brengt geen kosten bij ouders/Jeugdigen (het Gezin) in rekening.	X	X
20.	Opdrachtnemer salarieert maximaal overeenkomstig het gestelde in de Wet Normering Topinkomens en de op grond daarvan vastgestelde nadere regelingen.	X	X
21.	Opdrachtnemer gaat akkoord met bijgevoegde concept Raamovereenkomst.	X	X

22.	Opdrachtnemer levert de Hulp met voldoende gekwalificeerd personeel, passend bij de aard van de hulp. Opdrachtnemer zet alleen professionals die in contact kunnen komen met cliënten in die beschikken over een SKJ of BIG registratie, een verplichte registratie conform het bepaalde in artikel 4.1.6 lid 5 Jeugdwet en paragraaf 5.1 Besluit Jeugdwet .	X	X
23.	Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (conform artikel 4.1.6 Jeugdwet) van alle personeelsleden (ook vrijwilligers) die beroepsmatig in contact komen met Jeugdigen die bij indiensttreding/aanvang van de werkzaamheden niet ouder is dan drie (3) maanden. Voor ervaringsdeskundigen die als vrijwilliger worden ingezet kan een uitzondering worden gemaakt, mits de Opdrachtnemer hen screent op veiligheid voor cliënten. Ook bestuurders dienen een VOG te kunnen overleggen. Op het moment dat naar oordeel van Opdrachtgever het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is, laat Opdrachtnemer zijn werknemers een nieuwe VOG aanvragen.	X	X
24.	Opdrachtnemers hebben een inspanningsverplichting om bij te dragen aan de ontwikkelafels voor de doorontwikkeling van het jeugdhulpstelsel van Opdrachtgever. Zij verplichten zich hiermee inspanning te leveren om de beschreven doelen te realiseren.	X	X
25.	Opdrachtnemer committeert zich aan de gezamenlijke uitkomsten van de ontwikkelafels.	X	X

7.2 Opdracht specifiek

Programma van eisen		Segment	
	Opdracht specifieke eisen	C	V
26.	Opdrachtnemer verleent hulp, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en gezinsgericht wordt verleend.	X	X
27.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de opdracht zoals beschreven in hoofdstuk 1 t/m 4 van dit document en handelt hiernaar.	X	X
28.	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de aan de eisen rondom het gebruik van het perspectiefplan omschreven in hoofdstuk 3 van de opdrachtschrijving en handelt hiernaar. Een gezinsplan van een GI staat gelijk aan een perspectiefplan.</p> <p>Voor de zorg in segment C en V is een perspectiefplan verplicht. Voor segment B geldt de perspectiefplan verplichting uitsluitend voor profiel 6 of indien meerdere Opdrachtnemers gelijktijdig ondersteuning aan een Jeugdige/Gezin leveren. Dat betekent dat Opdrachtnemer alleen de dienstverlening kan starten met een door Lokaal Team GI geaccordeerd perspectiefplan, crisis hulp uitgezonderd. Zonder een geldige toewijzing kan de intake/aanmeldfase en de hulp niet starten.</p> <p>Opdrachtgever kan nader te bepalen Intensiteiten binnen segment C uitzonderen van de Perspectiefplan-verplichting. Voor het jaar 2022 hanteert Opdrachtgever de richtlijn dat voor Jeugdigen/Gezinnen waarvan de behandelintensiteit ligt onder €3.750 (bij inzet gericht op Herstel) of onder €7.500 (bij Duurzame inzet) een uitzondering kan worden gemaakt op de Perspectiefplanverplichting. Deze uitzondering geldt niet voor Jeugdigen/Gezinnen waarvan het evident is dat zich</p>	X	X

	problemen voordoen op meerdere levensdomeinen (Profiel 6: multi-problem) of indien meerdere Opdrachtnemers gelijktijdig ondersteuning aan een Jeugdige/Gezin leveren.		
29.	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inzet van de hoog specialistische Jeugdhulp en het bereikte resultaat, zoals vastgelegd in het behandelplan (dat in lijn is met het Perspectiefplan)	X	X
30.	Opdrachtnemer organiseert voor zoveel als mogelijk de Hulp laagdrempelig op de plaats en tijdstip, dat wil zeggen binnen en buiten kantoor(tijden) (binnen redelijke grenzen), die Jeugdige en de ouder wenst. Dit betekent dat de Opdrachtnemer, waar mogelijk en passend, outreachend werkt.	X	X
31.	Opdrachtnemer betreft het Gezin (ouders/jeugdige, eventueel ondersteund door een Lokaal Team en/of GI) bij het bepalen van de doelen/resultaten zoals beschreven in het behandelplan. Opdrachtnemer werkt systeemgericht. Dit betekent dat de ouders/verzorgers, eventuele broertjes en zusjes onderdeel vormen van het behandelplan van de Opdrachtnemer	X	X
32.	Bij tussentijdse beëindiging van de raamovereenkomst om welke reden dan ook, bv door faillissement, stoppen onderneming, opzegging, ontbinding, is opdrachtnemer verplicht cliënten tijdig onder te brengen bij een andere zorgverlener. Opdrachtnemers die in een dergelijke situatie gevraagd worden cliënten over te nemen, zijn verplicht hieraan mee te werken.	X	X
33.	Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht wanneer de jeugdige/het gezin de ondersteuning bij een andere professional dan hij zelf gaat ontvangen.	X	X
34.	Opdrachtnemer zet, indien nodig voor het behalen van de resultaten van het behandelplan, een aanvullende partij in. De aanvullende partij dient te voldoen aan alle (kwaliteits)eisen die zijn opgenomen in de Jeugdwet en alle andere relevante wet- en regelgeving voor de uitvoering van de Opdracht. Indien de in te zetten aanvullende partij ook door Opdrachtgever is gecontracteerd, en daarmee tevens Opdrachtnemer is, zal de facturatie rechtstreeks tussen Opdrachtgever en aanvullende partij plaatsvinden. De aanvullende partij krijgt in dat geval een eigen toewijzing (iJW 301) via Lokaal Team of GI. Indien de in te zetten aanvullende partij niet door Opdrachtgever is gecontracteerd, draagt de Opdrachtnemer zorg voor contractering, betaling en is verantwoordelijk voor de inhoudelijke Casusregie..	X	X
35.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inhoudelijke Casusregie ten aanzien van de hulp van een in te zetten aanvullende partij, Tenzij meer dan 50% van de zorg (in uren) wordt overgedragen naar een aanvullende partij. Op dat moment kan in overleg met verwijzer de inhoudelijke casusregie worden overgedragen.	X	X
36.	Opdrachtnemer voert op instellingsniveau minimaal 50% het totale traject van de Hulp (uitgedrukt in euro's) zelf uit. Opdrachtgever wil hiermee voorkomen dat de Primaire opdrachtnemer niet of nauwelijks betrokken is bij het Gezin. Deze eis wordt geoperationaliseerd door Opdrachtnemer op instellingsniveau per (het lopende) kalenderjaar te laten rapporteren over het percentage van de gefactureerde inzet dat is ingezet bij een aanvullende partij.	X	X
37.	Wanneer sprake is van een perspectiefplan vindt er periodiek (minimaal 1 maal per jaar) of bij grote wijzigingen in de situatie van het gezin of jeugdigen of 4	X	X

	maanden voor afloop van de indicatie een evaluatie plaats tussen Opdrachtnemer en lokaal team/GI. Initiatief en verantwoordelijkheid voor de evaluatie ligt bij Opdrachtnemer.		
38.	Indien tijdens het opstellen van en/of het uitvoeren van het behandelplan blijkt dat de Jeugdige onder een ander Ondersteuningsprofiel valt, om welke reden dan ook, is de opdrachtnemer verplicht dit af te stemmen met het Gezin en het Lokale Team/GI (bij een beroep op de opt-out regeling zal dit zonder persoonlijke data, zoals BSN, of achternaam, plaatsvinden).	X	X
39.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking en communicatie met de Lokale Teams en andere relevante actoren (zoals de verwijzer wanneer dit niet het lokale team was) die betrokken zijn bij het Perspectiefplan. Onder goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen eigen personeel van Opdrachtnemer en de professionals in de Lokale Teams, onderwijs én met de huisarts of jeugdarts van de Jeugdige (indien huisarts of jeugdarts verwijzer is).	X	X
40.	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht voor alle cliënten die rechtmatig naar haar verwezen zijn conform de Jeugdwet en de Gemeentelijke verordeningen.	X	
41.	Indien de Opdrachtnemer van mening is dat het resultaat voor betreffende Gezin – zoals vastgelegd in het Perspectiefplan - niet kan worden behaald onder zijn verantwoordelijkheid, dan mag Opdrachtnemer na overleg met het Gezin en het Lokale Team besluiten om een andere gecontracteerde Opdrachtnemer voor te stellen.	X	X
42.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor, dat vanaf het moment van aanmelding bij de Opdrachtnemer, iedere Jeugdige en/of Gezin binnen drie maanden passende hulp of overbruggingshulp wordt geboden. Indien de start van de Hulp vanuit een crisissituatie ontstaat, start de termijn van drie maanden bij de start van de crisishulp.	X	X
43.	Opdrachtnemer draag er zorg voor dat crisishulp volgens de richtlijn crisis binnen 48 uur na eerste melding van de crisis beschikbaar en gestart is. Alle interventies zijn gericht op herstel van het evenwicht thuis, en – als de jeugdige uit huis geplaatst is – op terugkeer van de jeugdige.	X	X
44.	Het uitgangspunt van Opdrachtgever is dat jeugdigen na een crisisplaatsing, indien voldoende veilig, terug naar huis gaan en niet op een verblijfsplek worden geplaatst. Opdrachtnemer heeft vanaf de start van de crisisplaatsing, in samenwerking met de GI, hiertoe een inspanningsverplichting.		X
45.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever periodiek (eens per kwartaal) actief over het totaalbeeld van het aantal wachtenden en de duur van de wachttijd uitgesplitst per problematiek(zorgzwaarte). Opdrachtnemer deelt deze gegevens, inclusief een toelichting op de urgentie en de reden van de wachttijd, aan de contractmanagers van Opdrachtgever.	X	X
46.	Indien de wachttijd oploopt naar meer dan 3 maanden informeert de opdrachtnemer actief de lokale teams van alle gemeenten in de regio Zaanstreek Waterland.	X	X
47.	In het geval van wachttijd langer is dan 3 maanden vanaf aanmelding is Opdrachtnemer verplicht om binnen 2 weken samen met het Lokale Team/GI te bepalen of de jeugdige kan wachten of dat overbruggingshulp geboden moet	X	X

	worden. Indien Opdrachtnemer de overbruggingshulp gaat bieden dat geeft verwijzer hiervoor een passende SPIC af. Wanneer Opdrachtnemer en verwijzer het oneens zijn of de jeugdige kan wachten kan de casus voorgelegd worden aan de onafhankelijk deskundige.		
48.	Opdrachtnemer is verplicht actief deel te nemen aan de gezamenlijke Verblijftafel en medeverantwoordelijkheid te nemen voor het plaatsen van Jeugdigen die zijn aangewezen op een vorm van 24-uursverblijf.		X
49.	Opdrachtnemer van jeugdhulp met een verblijf setting spant zich in om de ouders en het netwerk van de jeugdige altijd te betrekken ook als de jeugdige buiten de regio Zaanstreek Waterland is geplaatst.		X
50.	Opdrachtnemer van jeugdhulp met een verblijf setting zorgt voor een goede 'warme' overdracht en nazorg bij beëindiging van de hulp op het moment de jeugdige terugkeert naar de regio Zaanstreek Waterland vanuit een andere gemeente. Zij informeert hierover het Lokale Team van de betreffende gemeente		X
51.	Opdrachtnemer heeft de verplichting om samen met cliënten die in zorg zijn vanaf het 16e jaar een <i>toekomstplan naar volwassenheid</i> op te stellen met een duidelijk omschreven en haalbare tijdslijn naar volwassenheid. Ook wordt hierin aangegeven of en zo ja welke hulp en/of ondersteuning nog nodig is en hoe deze vanuit de Wmo 2015, Wlz, Zorgverzekeringswet wordt ingezet vanaf de 18e verjaardag. De Opdrachtnemer betreft minimaal een half jaar voordat een jongere de leeftijd van 18 jaar (voor pleegzorg en gezinshuis 21 jaar) bereikt, de verwijzer bij (het opstellen van) het toekomstplan.	X	X
52.	Opdrachtnemer is verplicht, onder de voorwaarde dat ouders hiermee instemmen, minimaal te delen met het onderwijs dat zij een hulpverlenende rol op zich nemen.	X	X

7.3 Financiën

Programma van eisen		Segment	
	Financiën	C	V
53.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen op basis van een voorstel van Opdrachtnemer via onderhandeling de tarieven vast op prijspeil 2021. Tarieven worden vastgesteld voor de duur van een jaar. Het tarief voor 2022 en verdere jaren wordt slechts gewijzigd via de in paragraaf 4.4.4 vastgelegde vaste methode voor tariefindexatie, tenzij andere dwingende redenen voor tariefsaanpassing aanwezig zijn. Te denken valt aan wijziging van binnen de SPIC geboden ondersteuning, of evident foutieve beprijzing, vast te stellen op basis van onderzoek van daadwerkelijk gemaakte kosten.	X	X
54.	Bij de vaststelling van tarieven kunnen géén meerkosten in rekening worden gebracht. Vervoer maakt indien noodzakelijk (medische noodzaak of gebrek aan zelfredzaamheid) onderdeel uit van het vastgestelde tarief.	X	X
55.	Alleen Hulp die geboden is in de periode tot de 18e verjaardag van Jeugdige wordt betaald, tenzij overgekomen wordt om de ondersteuning voort te zetten in het kader van de verlengde Jeugdwet. Voor pleegzorg en gezinshuis geldt een leeftijdsgrens van 21 jaar.	X	X
56.	Opdrachtgever bewaakt de toegang tot de specialistische Jeugdhulp door de Opdrachtnemer te verplichten een VOT aan te vragen voor aanvang van de hulp. Opdrachtnemer dient gedurende het hele jeugdhulptraject te beschikken over een geldige indicatie (iJW301). De Opdrachtgever gaat daar waar een perspectiefplan verplicht is pas over tot betaling bij een geaccordeerde inzet van een Perspectiefplan door het Lokale Team.	X	X
57.	Opdrachtnemer zorgt voor het registeren/administreren van de levering van de hulp.	X	X
58.	Opdrachtnemer legt verantwoording af aan Opdrachtgever als financier.	X	X
59.	Periodiek (minimaal een (1) maal per jaar) is er overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, de frequentie wordt nader bepaald en in overleg vastgesteld. In deze overleggen kijkt Opdrachtgever naar behaalde resultaten en de financiële en kwalitatieve ontwikkelingen. Bij ondermaats presteren wordt de frequentie van overleg verhoogd al naar gelang nodig om de kwaliteit van dienstverlening op het vastgestelde niveau te verkrijgen.	X	X
60.	Opdrachtnemer levert, volgens een nader te bepalen frequentie, Opdrachtgever informatie zoals aangegeven in de Jeugdwet (en nadere regelgeving) eventueel aangevuld met andere informatie die de Opdrachtgever verder noodzakelijk acht. Opdrachtnemer werkt indien daar aanleiding voor is, bijvoorbeeld bij afwijkend patroon van cliëntaantallen mee aan een te organiseren bestandsvergelijking tussen de administratie van de Opdrachtnemer en de administratie van Opdrachtgever om verschillen tussen beide administraties op te lossen.	X	X
61.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever actief over de financiële positie en eventuele verandering daarin.	X	X

62.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever actief over personele problemen en ziekteverzuim zodra dit boven het landelijk gemiddelde percentage ziekteverzuim van de sector uitkomt.	X	X
63.	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om de uitgaven voor specialistische jeugdhulp binnen het totaal van de binnen de gemeentelijke begrotingen aan gereserveerde middelen voor specialistische jeugdhulp te houden.	X	X
64.	Opdrachtnemer richt haar financiële bedrijfsvoering zo in dat zij goed zicht houdt op het verloop van de uitvoering van deze opdracht..	X	X
65.	Als de Opdrachtgever fraude constateert, verhaalt hij alle directe en indirecte kosten die voortvloeien uit het fraudeonderzoek op de Opdrachtnemer onverminderd alle andere rechten die opdrachtgever op basis van de overeenkomst en/of de wet heeft'	X	X
66.	Opdrachtnemer werkt mee aan de Gemeentelijke inspanningen om zicht te krijgen op de kostprijzen per SPIC/product voor segment C en V. Op verzoek van Opdrachtgever vult Opdrachtnemer hiertoe het door Opdrachtgever gedeelde model volledig en te goeder trouw in.	X	X
67.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan een (verdere) uniformering van de kostprijzen, welke binnen deze contractperiode conform ontwikkelagenda gerealiseerd wordt.	X	X
68.	Opdrachtnemer dient volledige medewerking te verlenen aan toezicht en aangekondigd en onaangekondigd onderzoek door Opdrachtgever (of daartoe aangewezen derden) op inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administratie, waaronder begrepen: formeel een materiële onderzoeken, kwaliteitsonderzoeken, rechtmatigheid- en doelmatigheid onderzoeken, onderzoeken n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten, detailcontroles, fysieke controles op locatie en fraudeonderzoeken). Alle te controleren dossiers dienen beschikbaar te zijn op één locatie. Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan voor het coördineren en compleet maken van de te controleren dossiers.	X	X
69.	Aangezien deze opdracht volledig met publieke middelen wordt gefinancierd, staat Opdrachtnemer ervoor in dat deze publieke gelden rechtmatig en kostenbewust worden besteed, waarbij de kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening voor de Opdrachtnemer centraal staan. Een positief exploitatieresultaat dat uitstijgt boven 5% kan reden zijn tot een onderzoek naar de kwaliteit en rechtmatigheid van de dienstverlening en bedrijfsvoering van Opdrachtnemer. Een positief bedrijfsresultaat dat uitstijgt boven 10%, verkregen door de uitvoering van deze opdracht, beschouwt Opdrachtgever als buitenproportioneel. Partijen gaan in gesprek over hoe het bedrijfsresultaat dat uitstijgt boven 10% kan worden "herinvesteerd" in de zorg ten behoeve van de inwoners van de regio Zaanstreek Waterland (bijvoorbeeld, door het instellen van een bestemmingsreserve).	X	X
70.	Opdrachtnemer is verplicht medewerking te verlenen aan onderzoek inzake de wet Bibob.	X	X

7.4 Monitoring en verantwoording

Programma van eisen		Segment	
	Monitoring en verantwoording	C	V
71.	Opdrachtnemer verzamelt gegevens over de cliëntervaring conform de in 2019 ontwikkelde regionale werkwijze (zie zorgomregioamsterdam.nl/sturen-op-resultaat) en levert deze periodiek aan bij de door de Opdrachtgever aangewezen Trusted Third Party (al dan niet via de geboden applicatie). Voor het onderdeel Sturen op Resultaat geldt dat Opdrachtnemer zijn medewerking verleent aan de gezamenlijke doorontwikkeling van de cliëntervaringsmonitor (CEM+), bijvoorbeeld door deze voor meer doelgroepen geschikt te maken. De Opdrachtgever neemt hiertoe het voortouw maar betreft de Opdrachtnemers.	X	X
72.	Opdrachtnemer verzamelt gegevens over de doelrealisatie van de door haar geboden hulp (GAS-scores en scores problemafname) conform de in 2019 ontwikkelde regionale werkwijze (zie zorgomregioamsterdam.nl/sturen-op-resultaat) en levert deze gegevens periodiek aan via het regionale administratieplatform of een vergelijkbare voorziening. De Opdrachtnemer stelt een kwaliteitsmedewerker vanuit haar organisatie beschikbaar om de doelrealisatiecijfers met de andere Opdrachtnemers te duiden en het gebruik ervan te stimuleren en door te ontwikkelen.	X	X
73.	Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan het leveren van monitorinformatie en levert periodiek (minimaal een (1) maal per jaar) een inhoudelijke analyse aan op de cijfers van de monitoringsgegevens zoals omschreven in paragraaf 3.3.	X	X
74.	De Opdrachtnemer levert, conform landelijke standaarden, voor 1 maart de voorlopige productieverantwoording en voor 1 april van het jaar t + 1 de door de accountant gevalideerde financiële productieverantwoordingen met controleverklaring aan bij de Opdrachtgever. Voor de controleverklaring dient gebruik gemaakt te worden van het landelijk accountantsprotocol gepubliceerd op website i- Sociaaldomein.	X	X
75.	Opdrachtnemer levert jaarlijks een bestuursverklaring aan waarin wordt bevestigd dat de cliënten zoals bekend in de administratie van de Opdrachtgever ook daadwerkelijk de zorg hebben ontvangen, zoals via het berichtenverkeer aangegeven.	X	X
76.	Indien de Opdrachtnemer voor de regio Zaanstreek Waterland een totale jaaromzet heeft voor het uitvoeren van producten onder de overeenkomst onder de EUR 125.000 dan is geen controleverklaring van zijn accountant vereist.	X	X

7.5 Informatievoorziening

Programma van eisen		Segment	
	Informatievoorziening	C	V
77.	De Opdrachtnemer maakt voor de gegevensuitwisseling met de Opdrachtgever over de levering van zorg aan een cliënt, uitsluitend gebruik van de landelijke informatiestandaard voor de Jeugdwet, zijnde iJw.	X	X
78.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdig en volledig aanleveren van de iJw berichten volgens de I- standaarden en beschreven in het Administratie Protocol Zaanstreek-Waterland (bijlage xx).	X	X
79.	Opdrachtnemer conformeert zich aan het administratieprotocol en handelt hiernaar. Opdrachtnemer is verplicht de administratie van op orde te hebben en te houden, zodat te allen tijde een accuraat inzicht in Jeugdigen in zorg en daarmee samenhangende kosten bestaat. Bij het bepalen van de mate van het op orde zijn van de administratie van Opdrachtnemer is de administratie van de Opdrachtgever leidend.	X	X
80.	De Opdrachtnemer hanteert bij de verwerking van persoonsgegevens de uitgangspunten van de AVG en de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst en respecteert de rechten van Jeugdigen en vertegenwoordigers op basis van die regelgeving.	X	X
81.	Opdrachtnemer maakt voor de communicatie via email over privacygevoelige informatie gebruik van een systeem voor veilig mailen. Het systeem van veilig mailen moet voldoen aan de NEN-norm NTA7516 voor veilig mailen om hiermee interoperabiliteit tussen de systemen te borgen.	X	X
82.	Opdrachtnemer heeft zich met de gebruikte informatiesystemen en werkprocessen bij het ontvangen en verwerken van persoonsgegevens, in het kader van deze Overeenkomst, te houden aan de volgende privacy- en informatiebeveiligingseisen: <ul style="list-style-type: none"> • NEN/ISO 7510 certificering • ISO 7510 (jaarlijks aan te tonen d.m.v. TPM) • ISO 7512/13 • ISO 9001 	X	X
83.	Opdrachtnemer bewaart de bescheiden in een digitaal en relevant dossier volgens de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst gedurende in ieder geval 20 jaar, te rekenen vanaf het tijdstip van ontvangst of waarop de jeugdhulpverlener het dossier heeft vervaardigd, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van een goed jeugdhulpverlener voortvloeit.	X	X
84.	Opdrachtnemer informeert in het geval van een (vermoedelijk) beveiligingsincident waarbij persoonsgegevens, die in het kader van deze opdracht worden verwerkt, (vermoedelijk) verloren zijn gegaan of waartoe (vermoedelijk) onbevoegde(n) toegang hebben kunnen krijgen zo snel mogelijk met de Opdrachtgever en treedt in overleg over de aanpak en afhandeling van het incident.	X	X
85.	Opdrachtnemer draagt, indien hij de zorg van een cliënt moet overdragen aan een andere zorgverlener, om welke reden ook, alle relevante cliëntgegevens (inclusief	X	X

	dossiers en plannen) via een veilige digitale koppeling en met een marktconform bestandstype over aan de partij die de zorg overneemt.		
86.	Opdrachtnemer levert (op aanvraag) input voor de implementatie en is bereid om acties binnen de gestelde termijn uit te voeren, zoals acties om de administratie tussen Opdrachtnemers en Opdrachtgever op orde te krijgen, zoals het wijzigen van lopende trajecten in verband met de migratie van de huidige naar de nieuwe situatie.	X	X

7.6 Communicatie

Programma van eisen		Segment	
	Eisen communicatie	C	V
87.	Alle communicatie gedurende de looptijd van de raamovereenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal, tenzij uitdrukkelijk anders is toegestaan door de opdrachtgever.	X	X
88.	De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de raamovereenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die als accountmanager optreedt en het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken, die voor alle onder opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.	X	X
89.	De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging / vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.	X	X
90.	Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract tussen op operationeel en tactisch niveau.	X	X
91.	Het is opdrachtnemer niet toegestaan om vertrouwelijke informatie – zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever – op enigerlei wijze openbaar te maken.	X	X
	Kritische prestatie-indicatoren/Rapportage		
92.	De opdrachtgever wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer. De lijst van KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de gezamenlijk vast te stellen KPI's.	X	X
93.	De opdrachtnemer stelt op direct verzoek van de opdrachtgever een verbeterplan op bij het niet /niet deugdelijk verlenen van specialistische jeugdhulp.	X	X
94.	Opdrachtnemer zorgt periodiek voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Frequentie wordt nader bepaald en in overleg vastgesteld.	X	X

	<p>Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De afgesproken KPI's; • Verbeterplan voor niet behaalde KPI's; • Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen; • Voortgang verbetervoorstellen; 		
--	--	--	--

7.7 AVG

Programma van eisen		Segment	
	AVG	C	V
95.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).	X	X
96.	In verband met de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het verwerken van persoonsgegevens, stemt opdrachtnemer in met het privacy convenant waarin partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen voor de nakoming van hun privacy verplichtingen. Het privacy convenant is als bijlage toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met opdrachtnemer worden gesloten. Indien inschrijver hierover vragen heeft dan kan hij deze in een vragenronde stellen ten behoeve van een Nota van Inlichtingen.	X	X

7.8 Social Return on Investment

Opdrachtgever heeft als doelstelling dat een investering door Opdrachtgever, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat Opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkerings situatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Opdrachtgever vraagt opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- o Wat hun inzet voor social return is geweest.
- o Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

(zie ook hoofdstuk 2.12 van de offerteleidraad).

Programma van eisen		Segment	
	Social Return on Investment	C	V
97.	Een social return-verplichting van 2% met een drempelwaarde van € 214.000 conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland. Indien Opdrachtnemer niet (volledig voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft Opdrachtgever van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De Opdrachtgever zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.	X	X

7.9 Duurzaamheid

Opdrachtgever heeft hoge ambities op het gebied van duurzaamheid. In 2022 wil Opdrachtgever dat 10% van de inkopen circulair zijn en in 2025 moet dat 50% zijn. Daarna wil de Opdrachtgever zo snel mogelijk doorgroeien naar 10% circulair inkopen, bij voorkeur in 2030.

Met duurzaam inkopen bedoelt Opdrachtgever:

- circulair inkopen (per aanbesteding zal onderzocht worden wat de maximale kans is op het voorkomen van gebruik/verbruik van minder grondstoffen en het inzetten op hergebruik en waardebehoud van materialen, zodat de afvalstromen gereduceerd kunnen worden)
- klimaatneutraal inkopen (het terugdringen van CO₂ uitstoot en het inzetten op de energietransitie middels inkoop)
- in acht neming van sociale voorwaarden, waarbij er gelet wordt op de effecten van inkoop op sociale aspecten.

De Opdrachtgever wil duurzaamheid bij de inkoop van zorg ook een belangrijke rol laten spelen. Zorgaanbieders in Nederland zijn grootverbruikers van energie, voedsel en grondstoffen. Begin april 2019 heeft opdrachtgever samen met een aantal Maatschappelijke Organisaties deze Green Deal Zorg 2.0 ondertekend.

De Green Deal Zorg heeft een aantal hoofddoelstellingen:

- a. 49% CO₂ reductie in 2030
- b. Circulaire bedrijfsvoering
- c. Medicijnresten uit afvalwater
- d. Gezond makende leefomgeving en milieu.

Om bovengenoemde ambities te behalen, wil Opdrachtgever graag dat inschrijver in minimaal één A-4 (enkelzijdig, lettertype Arial-10, regelafstand 1,15) concreet aangeeft op welke wijze en wanneer hij tijdens de uitvoering van de opdracht bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelstellingen van Opdrachtgever.

Hierbij kan gedacht worden aan het beperken van emissies in logistieke bewegingen door bijv. in geval van hulpverlening aan huis vooral op lokale schaal diensten te verlenen en daarbij gebruik te maken van energiebesparende voertuigen. Ook vindt Opdrachtgever een gezond makende leefomgeving en milieu een belangrijke pijler, nu de belangen van gezondheid en duurzaamheid sterk parallel lopen. Een groene omgeving is een gezonde omgeving. Het contact met natuur en dieren kan het welzijn/welbevinden enorm bevorderen. Een onderdeel waarop de zorgaanbieder voorts impact kan maken is ten aanzien van de groep cliënten die onder begeleiding zelfstandig gaat wonen. Bij deze begeleiding kan duurzaamheid een onderdeel vormen door advies te geven hoe deze groep zuinig met energie en water omgaat, hoe zij het beste afval kan scheiden etc. Bij sociale voorwaarden spelen ook de personele aspecten een rol. Cliënten willen in het kader van een goede werkrelatie bij voorkeur dezelfde hulpverlener zien. De uitdaging voor zorgverleners is een plan te bedenken dat zowel bijdraagt aan behoud en continuïteit van personeel als duurzaamheidswinst oplevert. We denken dat de verbinding met duurzaamheid bijvoorbeeld gevonden kan worden in meer digitale dienstverlening om zorg te kunnen leveren op het moment dat het de cliënt en zorgverlener schikt. Bovendien kan digitale dienstverlening de emissies in logistieke bewegingen beperken. Wij benadrukken dat digitale dienstverlening niet ten koste mag gaan van de kwaliteit van de dienstverlening.

Het kan een aanbevolen werkwijze zijn, maar deze mogelijkheid is zeer afhankelijk van de situatie, het soort hulp dat geboden moet worden en de doelgroep (beschikbare faciliteiten, e-vaardigheden)).

Dit visiedocument dient als basis voor het reguliere overleg tussen partijen tijdens de uitvoering van de opdracht. In deze overleggen zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren over de voortgang en resultaten op het gebied van deze duurzaamheidsmaatregelen en wordt gekeken naar oplossingen, verbeteringen en alternatieven, indien hier knelpunten in ontstaan.

Programma van eisen		Segment	
	MVO / Duurzaamheid	C	V
98.	In het eerste twee contractjaren geeft Opdrachtnemer in minimaal één A-4 (enkelzijdig, lettertype Arial-10, regelafstand 1,15) concreet aan op welke wijze en wanneer Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de opdracht bijdraagt aan de duurzaamheidsdoelstellingen van Opdrachtgever. De uitwerking zal onderwerp zijn van een van de voortgangsgesprekken. De contractmanager zal hierover nadere afspraken maken met de winnende inschrijvers van deze aanbesteding.	X	X
99.	Alle kosten om aan de duurzaamheidseisen te voldoen zijn gedurende de looptijd van de raamovereenkomst in de kostprijs van de diensten opgenomen. Er kunnen daarmee geen extra kosten of meerkosten in rekening worden gebracht.	X	X