

## Bijlage Programma van eisen JGGZ

Nr.	Eisen dienstverlening
1.	Verwijzing naar Generalistische Basis GGZ en Specialistische GGZ kan uitsluitend plaatsvinden door: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Het sociaal wijkteam.</li> <li>b. De huisarts, jeugdarts of medisch specialist.</li> <li>c. De gecertificeerde instelling in het kader van vrijwillige of gedwongen jeugdhulp.</li> </ol>
2	Voor de Basis GGZ geldt per cliënt een toewijzing met maximaal aantal minuten van 750.
3	Voor de Specialistische GGZ geldt per cliënt een toewijzing met door de aanbieder per traject (maatwerk) aangegeven minuten, te weten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.000 minuten</li> <li>• 4.000 minuten</li> <li>• 6.000 minuten (of een ander veelvoud van 2.000 minuten)</li> </ul> Voor medicijncontrole wordt maximaal 1.000 minuten afgegeven.
4	De toewijzing (indicatie) is inclusief consultatie en advies, diagnostiek en behandeling en indirect cliëntgebonden tijd.
5	Een opdracht eindigt op navolgende wijze: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Door het bereiken van de doelen</li> <li>b. Door beëindiging van de behandeling door de cliënt.</li> <li>c. Door het bereiken van de in de dienstverleningsopdracht bepaalde einddatum.</li> <li>d. Door constatering door opdrachtnemer/opdrachtgever dat de client bij opdrachtnemer niet de gewenste doelen zal realiseren, kan de dienstverleningsopdracht in overleg met het wijkteam worden beëindigd.</li> </ol>
6	Opdrachtnemer draagt bij aan het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid; wat kan iemand wel ondanks aanwezige beperkingen en/of ondersteuningsvragen (Positieve Gezondheid/ Handelingsgericht werken). Opdrachtnemer werkt daarbij zoveel mogelijk nauw samen met andere betrokkenen in het netwerk, zoals het gezin, de school, andere opdrachtnemers en informele ondersteuningsnetwerken. Het eigen netwerk van de cliënt wordt zo veel als mogelijk opgebouwd c.q. versterkt.
7	Dienstverlening duurt zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. Voor alle dienstverlening geldt dat een zo kort mogelijke duur altijd het uitgangspunt is en dat opdrachtnemer er alles aan doet om dit te bewerkstelligen.
8	Opdrachtnemer en zijn medewerkers beheersen en communiceren met cliënt op een voor cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze. Als Opdrachtnemer te maken krijgt met een anderstalige patiënt schat hij in of de taalbarrière het verlenen van adequate zorg in de weg staat. Indien dit het geval is schakelt opdrachtnemer een tolk in. De kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
9	Indien de Cliënt hiertoe toestemming heeft gegeven, wordt het gespreksverslag als onderdeel van het ondersteuningsplan door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer verstrekt. Dit is onderdeel van de toewijzingsopdracht.
10	Voor maximaal aanvaardbare wachttijden in de GGZ hanteert de Opdrachtgever de Treeknormen van 2017; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegangstijd: tot aan eerste consult (intake): maximaal 4 weken, 80% binnen 3 weken.</li> <li>• Wachttijd: tot aan diagnose (indicatiestelling): maximaal 4 weken, 80% binnen 3 weken.</li> <li>• Wachttijd: tot aanvang behandeling extramuraal: maximaal 6 weken, 80% binnen 4 weken.</li> <li>• Wachttijd: tot aanvang behandeling intramuraal: maximaal 7 weken, 80% binnen 5 weken. Bij (dreigende) overschrijding van de wachttijd meldt opdrachtnemer dit bij het wijkteam. Tijdens de wachttijd heeft opdrachtnemer de zorgplicht voor de cliënt. Ambulante behandeling bij een crisissituatie start binnen 48 uur.</li> </ul>

11	Opdrachtnemer conformeert zich aan de bijlage toewijzings- en facturatieproces.
12	Na ontvangst van het toewijzingsbericht (301-bericht) moet de opdrachtnemer het plan van aanpak samen met de cliënt opstellen.
13	Opdrachtnemer dient binnen maximaal vijf werkdagen na binnenkomst van het toewijzingsbericht (301-bericht) contact op te nemen met de cliënt.
14	Opdrachtnemer start de dienstverlening ((startzorg) 305-bericht) in overleg met de cliënt en bij overeenkomstige voorkeur van de cliënt zo snel mogelijk na het ontvangen en accepteren van het toewijzingsbericht (301-bericht). Het betreffende 305-bericht dient binnen 5 werkdagen na start zorg aan opdrachtgever verstuurd te worden.
15	Opdrachtnemer kan de declaraties indienen vanaf de startdatum zoals opgenomen in het 305-bericht.
16	Opdrachtnemer informeert de Gemeenten direct wanneer de start van de zorg en de continuïteit van de dienstverlening voor de cliënt in gevaar dreigt te komen. Indien de continuïteit van de dienstverlening door opdrachtnemer in redelijkheid niet geleverd kan worden, verstrekt opdrachtnemer alle relevante informatie die de Gemeenten nodig hebben om vervangende dienstverlening te kunnen inzetten.
17	Ingeval Opdrachtnemer bij de inspectie een melding doet van een calamiteit, dan dient Opdrachtnemer de calamiteit tevens te melden bij de gemeente waar de calamiteit heeft plaatsgevonden en de gemeente met wie Opdrachtnemer de raamovereenkomst heeft gesloten. De gemeente met wie Opdrachtnemer de raamovereenkomst heeft gesloten informeert vervolgens de gemeente waar de jongere verblijft en de gemeente waar ouders ingeschreven staan (woonplaatsbeginsel).
18	Na de tweede keer no show neemt de behandelaar contact op met de verwijzer en het wijkteam.
19	Bij de benadering en behandeling van cliënt en/of de in te zetten methodieken wordt rekening gehouden met de religieuze en/of culturele achtergrond van cliënt en gezin. Het aanbod sluit aan bij de behoefte van de cliënt.
20	Opdrachtnemer informeert cliënt goed over haar rechten en plichten.
21	Opdrachtnemer verplicht zich tot het gebruik van de Verwijsindex voor de jeugd.
22	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon beschikbaar voor Opdrachtgever voor de volgende aandachtsgebieden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitvoering (wijkteam)</li> <li>• Beleid</li> <li>• Contractbeheer/Financiën</li> </ul>
23	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de cliënt één aanspreekpunt heeft voor de uitvoering van de dienstverlening.
24	Voor spoed- en crisiszorg zijn geen wachttijden. Deze Jeugdhulp dient direct (binnen 48 uur) bij aanmelding te worden geleverd voor maximaal 4 weken.
25	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat opdrachtgever, wettelijke verwijzer en jeugdigen weten wat de actuele wachttijden zijn. In de nabije toekomst kan dit de online Beschikbaarheidswijzer worden.
26	Aanvullingen of wijzigingen van de dienstverleningsopdracht kunnen alleen in overleg met de Gemeenten en na instemming van de Gemeenten tot stand komen.
27	Opdrachtgever voert de regie over het proces. Opdrachtnemer voert de regie over de casus.
28	Opdrachtnemer koppelt voortgang van de dienstverlening terug aan de Gemeenten conform het ondersteuningsplan.
29	Opdrachtnemer heeft bij uitvoering van de dienstverlening aandacht voor de bevordering van een gezonde leefstijl van de cliënt, zoals bewegen, gezonde voeding en voorkomen van schulden en sociale uitsluiting.
30	Waar bij de uitvoering van de dienstverlening gebruik wordt gemaakt van een locatie van de opdrachtnemer, zorgt opdrachtnemer voor een locatie die veilig is. Hieronder wordt verstaan de lichamelijke en geestelijke veiligheid en integriteit van de cliënt.
31	Bij jeugdigen maakt het begeleiden van het gezinssysteem onderdeel uit van de in te zetten dienstverlening.
32	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding. Indien er zich ontwikkelingen voordoen die invloed kunnen hebben op de gemaakte afspraken dan informeert Opdrachtnemer onmiddellijk opdrachtgever.

33	Indien er bij een bepaalde casus meer dan één Opdrachtnemer betrokken is, zal in overleg met de Opdrachtgever worden bepaald wie de casusregisseur wordt.
34	De Gemeenten kunnen met de cliënt de voortgang van de dienstverlening evalueren. Hieraan werkt Opdrachtnemer mee. Het bereiken van de in de dienstverleningsopdracht opgenomen resultaten maakt hiervan onderdeel uit. Ook is het Opdrachtgever toegestaan om de dienstverlening van de Opdrachtnemer te (laten) evalueren onder de cliënten. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken en kan hiervoor geen kosten in rekening brengen.
35	Wanneer een cliënt de dienstverlening bij een andere Opdrachtnemer gaat afnemen, dan heeft de huidige Opdrachtnemer de verplichting voor een warme overdracht (persoonlijk; telefonisch of digitaal) naar vervolghulp te faciliteren als dit van toepassing is en de zorg voort te zetten tot deze overgenomen kan worden. De continuïteit van de zorg mag hierbij niet in het gedrang komen.
36	Opdrachtnemer brengt uitsluitend en alleen de gecontracteerde tarieven in rekening voor de toegewezen geleverde zorg. Op het moment dat bekend is dat cliënt tijdelijk geen gebruik kan maken van de ondersteuning/het bed (bijv. in verband met opname in een kliniek) dient Opdrachtnemer dit direct te communiceren met Opdrachtgever. Slechts met toestemming van Opdrachtgever kan de plek voor cliënt voor een in overleg bepaalde periode vrijgehouden worden en betaalt de Opdrachtgever een overeen te komen vergoeding. Indien Opdrachtgever achteraf constateert dat Opdrachtnemer geen tijdige melding heeft gemaakt en cliënt, al dan niet tijdelijk, geen gebruik heeft gemaakt van de gedeclareerde zorg, betaalt de Opdrachtgever deze niet of vordert reeds betaalde facturen terug.
37	Alle gegevens van het digitale declaratieproces van het GGK (gegevensknooppunt) moeten ingevuld zijn. Indien de gegevens van de declaraties onvolledig ingevuld zijn en daardoor uitvallen, worden deze declaraties niet in behandeling genomen. Indien Opdrachtgever een of meer declaratieregels niet kan koppelen aan eigen administratie zal Opdrachtgever binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de declaratie in overleg gaan met Opdrachtnemer. Als sprake is van een geschil over een declaratie-of declaratieregels mag opdrachtgever de betaling opschorten.
38	Opdrachtnemer dient de declaratie te doen in de maand na zorgverlening.
39	De controle van de declaratie vindt plaats door toetsing of voldaan is aan de eisen voor toewijzing. Dit betekent dat er alleen betaling plaatsvindt op basis van een geldige beschikking en toewijzingsbericht en daadwerkelijk geleverde zorg.
40	Opdrachtgever betaalt de declaratie binnen een termijn van dertig kalenderdagen, nadat de Opdrachtgever de declaratie heeft ontvangen, mits de declaraties overeenkomen met de gestelde eisen in dit programma van eisen, onverminderd haar recht om declaraties te corrigeren of terug te vorderen.
41	Opdrachtgever is gerechtigd, op grond van de uitgevoerde controle, de ten onrechte gedeclareerde bedragen en reeds uitbetaalde declaraties terug te vorderen van de Opdrachtnemer, met verhoging van de wettelijke rente. -
42	Opdrachtgever is gerechtigd, op grond van de uitgevoerde controle, gedeclareerde prestaties die niet voldoen aan hetgeen afgesproken in deze Overeenkomst, niet uit te betalen/ terug te vorderen van de Opdrachtnemer, met verhoging van de wettelijke rente.
43	Opdrachtnemer draagt er in de laatste fase van de dienstverlening zorg voor om afspraken te maken met cliënt en Gemeenten over nazorg of eventuele vervolghulp. Nazorg maakt in principe onderdeel uit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen wordt met de Opdrachtgever.
44	Uitgangspunt is dat de Jeugdhulp voor de 18 <sup>e</sup> verjaardag is afgerond. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in overleg met de jeugdige/het gezin tijdig, vanaf 16 jaar maar uiterlijk met 17,5 jaar, een toekomstplan wordt opgesteld. Indien na 18 jaar nog ondersteuning nodig is, wordt zorggedragen voor een warme overdracht (persoonlijk; telefonisch of digitaal) en rapporteert Opdrachtnemer aan de Gemeenten op het gebied van hulp en ondersteuning, opleiding, inkomen en wonen. Deze afspraken worden uiterlijk drie maanden voor beëindiging van de dienstverlening gemaakt.

45	Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van de klachten.
46	Opdrachtnemer levert op verzoek van de Opdrachtgever data en informatie aan, bijvoorbeeld voor monitoring aanvullend onderzoek, het plan van aanpak en CBS.
47	Opdrachtgever volgt het landelijk administratieprotocol en controleprotocol. Opdrachtnemer verbindt zich aan de hieruit voortvloeiende verplichtingen.
48	Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek van de Opdrachtgever, de toepassing van het Woonplaatsbeginsel aan te tonen.
49	Betaling geschiedt op basis van daadwerkelijk en rechtmatig geleverde zorg.
50	Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer verzoeken om aanvullende informatie aan te leveren met betrekking tot zaken die een verband houden met de genoemde eisen in dit programma van eisen.
51	Mocht Opdrachtnemer niet meer kunnen voldoen aan één of meerdere eisen, dan is deze verplicht hierover tijdig de Opdrachtgever te informeren. De Opdrachtnemer is zo nodig verplicht om mee te werken aan een verbetertraject in afstemming met Opdrachtgever.

Nr	Eisen Managementinformatie en overleg
1	<p>De gemeente gaat structureel met aanbieders de effecten en de kwaliteit van de geleverde ondersteuning monitoren en evalueren. Hierbij zullen we kijken naar:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tevredenheid van cliënten over het nut/effect van de jeugdhulp;</li> <li>b. Doelrealisatie (op aanbiedersniveau): <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In hoeverre kunnen de cliënten zonder hulp verder?</li> <li>2. Is er na beëindiging geen nieuwe start van hulp?</li> <li>3. Zijn de overeengekomen doelen gerealiseerd?</li> <li>4. Neemt de problematiek af en/of zelfredzaamheid/participatie toe (ROM)?</li> <li>5. Uitval: hoe vaak komt het voor dat een behandeling wordt afgebroken omdat de hulp toch niet passend was?</li> </ol> </li> <li>c. Landelijk administratieprotocol. <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wordt conform het landelijk administratieprotocol gebruik gemaakt van het berichtenverkeer?</li> <li>2. Vindt de aanlevering van de berichten tijdig plaats?</li> <li>3. Is er bovenmatig sprake van administratieve uitval (&gt;5%)?</li> </ol> </li> <li>c. Aantal gerealiseerde opleidingsplaatsen bij de erkende opleidingsinstellingen.</li> </ol> <p>Deze informatie is niet bedoeld om aanbieders op af te rekenen, maar kunnen aanleiding zijn voor een gesprek over de samenwerking en mogelijkheden tot verbetering.</p>
2	In samenspraak met aanbieders worden de KPI's opgesteld gedurende de looptijd van de overeenkomst. De KPI's worden vervolgens besproken in een contractmanagementgesprek aan de hand van een managementrapportage op kwaliteit (dus niet alleen financieel). Het format en de frequentie worden in gezamenlijkheid bepaald.
3	<p>Opdrachtnemer levert Opdrachtgever elk kwartaal de financiële managementinformatierapportages (conform een format dat door de Opdrachtgever wordt aangeleverd) aan.</p> <p>De aanlevermomenten van de rapportages zijn:  3<sup>e</sup> week van april van het jaar  3<sup>e</sup> week van juli van het jaar  3<sup>e</sup> week van oktober van het jaar  3<sup>e</sup> week van januari van het daaropvolgende jaar.</p> <p>Als de omzet van Opdrachtnemer lager is dan € 50.000, -- dan volstaat met aanlevering van deze rapportages twee keer per jaar, te weten:  3<sup>e</sup> week van juli van het jaar  3<sup>e</sup> week van januari van het daaropvolgende jaar.</p>
4	Opdrachtnemer levert op verzoek aan de opdrachtgever managementinformatie aan over de wachttijden.

Nr	Eisen Innovatie, transformatie en samenwerking
1	<p>Opdrachtgever wil vanaf 2022 in samenwerking met de opdrachtnemers inzetten op een aantal ontwikkelingen die bijdragen aan transformatie en innovatie van de jeugd GGZ. Opdrachtnemer werkt (pro-)actief mee aan het realiseren van deze ontwikkelingen.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inzet van integrale hulpverlening voor jeugdigen en hun gezinnen met complexe problematiek. Daarbij verwachten we van de Jggz aanbieder een brede blik en samenwerking met diverse partijen die hulp bieden op andere vlakken. Integrale aanpak met andere beleidsterreinen van gemeenten (bijvoorbeeld schuldenproblematiek).</li> <li>2. We vragen van aanbieders om mee te werken aan ontwikkelingen binnen de gemeenten op het vlak van beschikbare informatie voor verwijzers, zoals goede productinformatie via een productenboek en up to date informatie over wachttijden, zoals in een beschikbaarheidswijzer.</li> <li>3. Doorgaande zorglijn: een goede samenwerking met het preventieve voorveld, wijkteams en andere partijen zowel voor signalering en er op tijd bij zijn, als tijdig afschalen en goed organiseren van nazorg. Kan doorlooptijd mogelijk verkorten, maar belangrijker is dat de kwaliteit van dienstverlening voor de client verbetert, en beter aansluit op de hulpvraag. Bovendien kan mogelijke recidive hiermee voorkomen worden.</li> </ol>
2	<p>Voor bovenstaande doelen is het van belang dat er tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer SMART-afspraken worden gemaakt en daaraan gekoppeld de wijze van monitoring, kwaliteitsmeting, verantwoording en het delen van elkaars expertise verder ontwikkelen. Op die manier kunnen we bovenstaande doelen ook meten en zien we of we de gezamenlijke resultaten behalen, Verbeteringen worden in samenspraak opgesteld en voorstellen worden aan alle opdrachtnemers voorgelegd en eventueel opgenomen als addendum bij de raamovereenkomst.</p>