



GEMEENTE
UTRECHTSE HEUVELRUG



Werkafspraken Jeugd Ambulant en Respijtzorg & Wmo-begeleiding

Werkafspraken zijn alle afspraken over de uitvoering Dienstverlening en over de administratie in relatie tot de Dienstverlening. Deze werkafspraken gelden gedurende de looptijd van de Overeenkomst, daarom wordt in deze werkafspraken gesproken van opdrachtnemer dit is de zorgaanbieder die is toegelaten tot de overeenkomst en opdrachtgever dit is de gemeente die overeenkomsten heeft gesloten met aanbieders die voldoen aan de gestelde eisen.

A. Algemene uitvoeringseisen

1. Algemene uitgangspunten

1. Vanuit de Jeugdwet en de Wmo 2015 is de gemeente de wettelijke partij die inwoners toegang kan geven tot maatwerk voorzieningen. Zij fungeren als opdrachtgever. In de Regio ZOU hebben de 5 gemeenten (zijnde de opdrachtgevers voor de overeenkomsten) deze taak gemandateerd naar de lokale toegangsteams. In de Jeugdwet zijn naast de gemeente een aantal verwijzers aangewezen die een inwoner toegang kunnen geven tot een maatwerkvoorziening Jeugd.
2. Voor de opdrachtgevers is de kwaliteit van de dienstverlening door opdrachtnemers van essentieel belang. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de dienstverlening van goede kwaliteit is. Een product wordt in ieder geval:
 - Veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht ingezet.
 - Afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van Ondersteuning of hulp die de cliënt ontvangt.
 - Ingezet in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard.
 - Ingezet met respect voor en inachtneming van de (wettelijke) rechten van de cliënt zoals onder andere het recht op privacy, het recht op vrijheid van meningsuiting etc.

2. Verplichtingen voor de opdrachtnemer

1. De opdrachtnemer gedraagt zich zoals van een goed opdrachtnemer mag worden verwacht.
2. De opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de Dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan de opdrachtnemer mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn.
3. De opdrachtnemer stelt, indien aan de orde, aan de cliënt ARBO richtlijnen ter beschikking voor de inzet van medewerkers in de thuissituatie.
4. De opdrachtnemer handelt conform het beschreven beleid en de visie in de (regionale) beleidsstukken, de genoemde speerpunten en uitgangspunten van de betreffende Gemeente.
5. De opdrachtnemer werkt samen met vrijwilligers, mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk), andere opdrachtnemers en aanbieders van algemene voorzieningen.
6. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat vaste, tijdelijke en ingehuurd medewerkers en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel zich gedragen zoals van een goed opdrachtnemer mag worden verwacht.
7. De opdrachtnemer voorziet vaste, tijdelijke en ingehuurd medewerkers en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel van een legitimatiebewijs zoals dat binnen hun organisatie geldt, dat zij op verzoek kunnen tonen aan een inwoner.
8. De opdrachtnemer stelt één persoon aan als contactpersoon voor inkoop- en contractmanagement Regio ZOU (ICM ZOU). Deze persoon is beschikbaar om op verzoek periodiek, minimaal halfjaarlijks en indien gewenst vaker, te overleggen. De persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van de opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar.

3. Social return

1. De opdrachtnemer draagt actief bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid en arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals:
 - uitkeringsgerechtigden (WW, bijstandsuitkering, Wajong, doelgroepregister, WIA);

- niet-uitkeringsgerechtigden die werkzoekende zijn;
 - scholieren;
 - vroegtijdige schoolverlaters;
 - medewerkers van een WSW-bedrijf;
2. *Opdrachtnemers met een jaaromzet in de regio > €250.000*
 Opdrachtnemers die in onze regio een omzet hebben hoger dan €250.000 per jaar (gebaseerd op peiljaar 2019 - totaalomzet voor alle producten Jeugdwet en Wmo 2015 die ook vanaf 2021 worden gecontracteerd) nemen deel aan de IKZORGshop in Zeist. Opdrachtnemers die niet deel willen nemen aan de IKZORGshop dienen in de eerste accountgesprekken te komen met een alternatief voorstel voor de invulling van SROI met een vergelijkbare omvang als bij deelname aan de IKZORGshop.
 Door mee te doen aan dit initiatief wordt in gezamenlijkheid gewerkt aan het oplossen van de personeelstekorten in de zorg. De IKZORGshop is een plek waar werkgevers en potentiële kandidaten in de zorg elkaar ontmoeten. Iedereen is welkom: mensen met een uitkering, herintreders, zij-instromers, nieuwkomers, jongeren etc. Vervolgens worden de geschikte kandidaten opgenomen bij de deelnemende organisaties en op innovatieve wijze opgeleid/geplaatst. Van de deelnemende organisaties vragen wij hierin mee te denken en mede vorm te geven. Door onderlinge communicatie gaan geschikte kandidaten niet verloren voor de zorg: past iemand uiteindelijk niet bij de ene organisatie, dan wordt gezocht naar een plek bij een van de andere organisaties. Ook wordt gekeken naar de uit te voeren taken in plaats van complete vacatures. Ondersteuning hierin wordt geboden door het UWV.
 Zo wordt in gezamenlijkheid gebouwd aan een inclusieve, duurzame arbeidsmarkt voor de zorg. Daarnaast wordt er onderling kennis uitgewisseld en is er een mogelijkheid om te werken vanuit de shop. De shopcoördinator organiseert kennissessies en workshops voor de deelnemende organisaties en bezoekers.
3. Deelname aan de IKZORGshop betekent:
- Een bijdrage van €2.500, - per jaar;
 - Leveren van bezetting in de winkel voor 2 weken per jaar (winkel is open van woensdag t/m vrijdag van 10.00 uur tot 17.00 uur en iedere 1e zaterdag van de maand);
 - Plaatsen (indien mogelijk) van minimaal 2 kandidaten vanuit een uitkeringssituatie. Hierin wordt aanbieder ondersteund door Werkgeversservicepunt KRH/UWV.
4. Indien aanbieders met een jaaromzet in de regio > €250.000 niet kiezen voor deelname aan de IKZORGshop dan geldt er een verplichting om 2% van de gefactureerde omzet naar aanleiding van de Opdracht aan te wenden om de sociale infrastructuur te versterken. In dat geval geldt de werkwijze voor invulling van deze verplichting zoals gesteld in het inkoopbeleid van gemeente Zeist: <https://www.zeist.nl/ondernemer/inkoop-en-aanbesteding/>
5. Opdrachtnemers met een jaaromzet in de regio < €250.000
6. Ook opdrachtnemers met een lagere jaaromzet dan €250.000, -kunnen ter invulling van hun SROI verplichting deelnemen aan de IKZORGshop.
7. Van opdrachtnemers die niet kiezen voor deze optie wordt verwacht zij een alternatieve concrete invulling geven aan de opdracht om mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt aan het werk te helpen. Tijdens de eerste accountgesprekken worden de door de opdrachtnemer aangedragen mogelijkheden voor invulling van de opgave SROI besproken en als nadere afspraak vastgelegd. In ieder geval wordt van de opdrachtnemer een actieve opstelling verwacht in het bieden van stage-, leer- en/of werkplekken in zijn organisatie aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om ervaring op te doen in het werkveld. Opdrachtnemer kan hierbij ondersteund worden door het Werkgeversservicepunt KRH/UWV.

4. Levering

De opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst een zorgplicht en is daarom verplicht tot het leveren van de producten die in de betreffende gemeente zijn gecontracteerd, met inachtneming van de acceptatieplicht in punt 10 van deze werkafspraken.

5. Informatievoorziening aan en afstemming met de cliënt

1. De opdrachtnemer is op werkdagen minimaal van 8:30 uur tot 17:00 uur op een duidelijk aangegeven wijze (telefonisch) bereikbaar.
2. De opdrachtnemer beschikt over duidelijke informatie ten behoeve van de cliënten, onder andere ten aanzien van de organisatie, het aanbod, de wachttijd, de klachtenregeling en de bereikbaarheid. Deze informatie wordt kosteloos ter beschikking gesteld, bijvoorbeeld via een folder of via een website.

3. De opdrachtnemer communiceert adequaat en duidelijk met cliënten en is goed bereikbaar voor cliënten. Dit betekent dat:
 - De informatie voor alle cliënten goed te begrijpen en te lezen is.
 - De cliënt goed is geïnformeerd over zijn rechten en plichten (inspraak, informatieplicht, ondersteuning, privacy, klachten, de cliëntenraad)
 - De cliënt weet waar hij terecht kan met vragen, wensen, problemen en/of klachten.
 - De cliënt snel en correct wordt geïnformeerd over wat er met zijn vragen, wensen, problemen en/of klachten gebeurt.
 - De opdrachtnemer afdoende maatregelen treft voor de communicatie met cliënten die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn.
 - De cliënt een vaste contactpersoon heeft binnen de organisatie. Deze contactpersoon is goed bereikbaar voor de cliënt.
4. De opdrachtnemer zorgt voor duidelijke en betrouwbare communicatie met de cliënt, de ouders/wettelijk vertegenwoordigers en/of de mantelzorgers. De opdrachtnemer betreft de cliënt bij de aanvang van de ondersteuning, zoals de inhoud van het te leveren product (wat houdt de ondersteuning in), de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de eventuele kosten voor de cliënt en/of diens ouders/verzorger en/of mantelzorgers. De opdrachtnemer stemt zaken regelmatig af met de betrokkenen.
5. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de elementaire fatsoensnormen en correcte omgangsvormen in acht neemt. Dit stimuleert gewenst gedrag bij cliënten. Maatschappelijke deelname en het bevorderen daarvan is een van de doelen van de Jeugdwet en de Wmo. Een basisvoorwaarde om te kunnen deelnemen aan de maatschappij is het fatsoenlijk en correct kunnen omgaan met anderen.

6. Signaleringsfunctie

1. De opdrachtnemer heeft een brede signaleringsfunctie. Hieronder wordt verstaan dat de opdrachtnemer, op zo kort mogelijke termijn (zo snel als redelijkerwijs mag worden verwacht) overleg voert met de gemeente(n) en/of andere verwijzers, als de opdrachtnemer op basis van zijn eigen professionele oordeel constateert dat er sprake is van een of meer van de volgende situaties:
 - Het systeem / de omgeving van de cliënt kan op een intensievere manier een rol spelen bij het behalen van de doelen (resultaten) zoals opgenomen in het ondersteuningsplan;
 - Het geboden product is niet voldoende dan wel te uitgebreid om de doelen/resultaten vastgesteld in het ondersteuningsplan van de cliënt te bereiken;
 - De doelen opgenomen in het ondersteuningsplan van de cliënt zijn niet passend bij de behoefte, situatie, omgeving en/of mogelijkheden van de cliënt;
 - Er is een ondersteuningsvraag van andere aard (zoals schulden, werk, verslaving);
 - De cliënt vermijdt noodzakelijke ondersteuning;
 - Er is sprake van huiselijk geweld of een crisissituatie in het systeem van de cliënt;
 - De mantelzorger van de cliënt is of dreigt ernstig overbelast te raken.
2. Signalering van huiselijk geweld en kindermishandeling: De opdrachtnemer voert de opdracht uit met inachtneming van de Meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling en past de afspraken rondom de meldcode toe.
3. De gemeenten zijn aangesloten bij Veilig Thuis Utrecht. Dit is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling voor alle gemeenten in de provincie Utrecht. Bij Veilig Thuis Utrecht kunnen zowel professionele medewerkers als inwoners van de provincie Utrecht terecht met hun adviesvragen of meldingen van (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling. Veilig Thuis Utrecht is te bereiken via een landelijk telefoonnummer voor alle Veilig Thuis organisaties. Dit nummer is 0800-2000.

7. Samenwerking met de gemeenten / contractmanagement

1. De opdrachtnemer wijst contactpersonen aan die overleg voeren met de gemeente(n) over: casussen, contractaangelegenheden, administratieve zaken (Back Office). Dit kan een of meerdere personen zijn. Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de opdrachtnemer ICM ZOU hiervan op de hoogte.
2. Contactpersonen van de opdrachtnemer zijn bekend met de gang van zaken binnen de organisatie van de opdrachtgevers.
3. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie met de opdrachtgevers verloopt in de Nederlandse taal.
4. Bij de mededeling van toelating tot de Overeenkomst ontvangen de toegelaten opdrachtnemers een inlogcode en zijn vanaf dat moment verantwoordelijk voor het vullen en actueel houden van hun profiel op de website www.zorginzou.nl ten behoeve van de verwijzers en potentiële cliënten. Pas als het profiel volledig is ingevuld, kunnen cliënten worden toegewezen.

De volgende gegevens moeten in elk geval worden ingevuld:

- Algemene omschrijving en contactgegevens van uw organisatie;
- Waar de zorg geleverd wordt; op locatie met adres of bij de cliënt thuis;
- Logo of ander beeldmateriaal.

Deze gegevens kunnen worden aangevuld met andere gegevens die relevant zijn om de zorgverlening goed te laten verlopen.

5. De opdrachtnemer stelt ICM ZOU binnen 5 werkdagen op de hoogte van situaties die invloed hebben op het voldoen aan de (kwaliteits-)eisen nu of in de nabije toekomst. In het bijzonder gebeurt dit bij wijzigingen die betrekking hebben op het aanbod van producten waarvoor gunning heeft plaats gevonden.
6. De opdrachtnemer stelt ICM ZOU binnen 5 werkdagen op de hoogte van wijziging van rechtspersoon.
7. De opdrachtnemer meldt ontwikkelingen die het algemeen voortbestaan van de opdrachtnemer in gevaar brengen, zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement, zowel schriftelijk als mondeling binnen 5 werkdagen aan ICM ZOU.
8. De opdrachtgevers wijzen een contactpersoon aan voor de opdrachtnemer, voor overleg met betrekking tot casussen, administratieve zaken (Back Office) en ICM ZOU een aanspreekpunt voor contractaangelegenheden.

8. Samenwerking met andere professionals / in de keten

1. De opdrachtnemer in het kader van de jeugdwet zorgt voor een goede samenwerking met andere professionals, zoals Jeugdgezondheidszorg, begeleiders op school, de medewerkers toegang van de gemeente en andere relevante partijen in de keten.
2. De opdrachtnemer in het kader van de Wmo zorgt voor goede samenwerking met andere professionals, de algemene voorzieningen / het welzijnswerk en andere relevante partijen in de keten.
3. Opdrachtnemers zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes:
 - In de samenwerking ligt de focus op het in het ondersteuningsplan geformuleerd doel (resultaat). Dit overstijgt de eigen belangen van de opdrachtnemer.
 - Het belang van de cliënt staat voorop in de samenwerking.
 - Opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis en vaardigheden.
 - Bij onvrede, onduidelijkheid, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan opdrachtnemers proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijdse beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.

B. Opdrachtverstrekking en uitvoering dienstverlening

9. Keuze Opdrachtnemer door de Inwoner

1. De in het kader van deze Inkoopprocedure te verrichten dienstverlening is niet vrij toegankelijk. De toegang wordt bepaald door de gemeente, dan wel een wettelijke verwijzer.
2. Een Inwoner meldt zich bij de gemeente met een verzoek om ondersteuning. De gemeente gaat in gesprek met de Inwoner en beoordeelt de ondersteuningsvraag, het resultaat dat moet worden behaald en welke ondersteuning nodig is. Aan de hand van het gesprek met de Inwoner en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger bepaalt de gemeente welke ondersteuningsbehoefte er is en welk product passend is. De Inwoner kiest door welke opdrachtnemer / zorgaanbieder deze zorg geleverd mag worden. De gemeente legt dit vast in een beschikking en een ondersteuningsplan en verwijst de Inwoner daarmee naar de opdrachtnemer / zorgaanbieder. De inwoner bepaalt of hij /zij het ondersteuningsplan aan de opdrachtnemer verstrekt, de gemeente kan het ondersteuningsplan niet zonder toestemming aan de opdrachtnemer verstrekken. Bij verwijzing door een andere (wettelijke) verwijzer dan de gemeente is geen sprake van een gemeentelijk ondersteuningsplan.
3. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om aanwezig te zijn bij gesprekken tussen een Inwoner en een gemeente en/of verwijzer over de totstandkoming van een Ondersteuningsplan, tenzij hij daartoe in het belang van de inwoner is uitgenodigd door de gemeentelijke Toegang. Bij gesprekken over de voortzetting of heroverweging van bestaande Dienstverlening mag de opdrachtnemer aanwezig zijn mits de gemeente en de inwoner daarmee instemmen.

10. Acceptatieplicht

1. De opdrachtnemer kan de opdracht tot levering van Ondersteuning alleen weigeren om zwaarwegende redenen op grond waarvan de verlening van de Ondersteuning in redelijkheid niet van opdrachtnemer kan worden verlangd. Zwaarwegende redenen kunnen zijn (niet limitatief):

- Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of mede cliënten in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt, maar ook vanuit de handelwijze van familie en/of naasten van de cliënt;
 - Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie met cliënt;
 - Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker en/of mede cliënten;
 - Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door aanbieder.
2. Indien de opdrachtnemer Ondersteuning op grond van zwaarwegende redenen wenst te weigeren, dient de opdrachtnemer de opdrachtgever - in de praktijk het lokale team - hierover binnen 5 kalenderdagen na ontvangst van de opdracht schriftelijk te informeren. De opdrachtgever beslist over het toestaan van de weigering.
 3. In de besluitvorming maakt de opdrachtgever de volgende afwegingen:
 - Het belang van de cliënt ten opzichte de belangen van andere cliënten
 - Of het gedrag van de cliënt (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de cliënt
 4. De opdrachtnemer is verplicht om de opdracht tot levering te weigeren, dan wel tijdens de levering hier melding van te maken aan de opdrachtgever, indien een of meer van de volgende omstandigheden zich voordoen:
 - De opdrachtnemer of een van zijn medewerkers is bewindvoerder van de cliënt
 - De opdrachtnemer of een van zijn medewerkers treedt op als PGB budgetbeheerder voor de cliënt
 - De opdrachtnemer of een van zijn medewerkers heeft een invloedrelatie op de cliënt zoals mentorschap, voogdij of (wettelijke) vertegenwoordiging
 - De opdrachtnemer of een van zijn medewerkers is een familielid in de eerste of tweede graad van de cliënt of onderhoudt een persoonlijke relatie met de cliënt.

Op de opdrachtnemer rust de verplichting om het bestaan van een of meer van de boven beschreven omstandigheden volledig en binnen 5 kalenderdagen na bekend worden van de omschreven omstandigheden, kenbaar te maken bij de opdrachtgever. De opdrachtgever zal de opdracht dan beëindigen, waardoor de dienstverlening stopt.
 5. Een voorgenomen beëindiging van de Ondersteuning wordt door de opdrachtnemer binnen 5 kalenderdagen schriftelijk en met redenen omkleed, voorgelegd aan de cliënt en aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer kan de Ondersteuning alleen beëindigen na voorafgaande toestemming van de opdrachtgever. De opdrachtnemer zorgt dat de Ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen, totdat er een definitieve oplossing is gevonden.

11. Start Dienstverlening (werkwijze via Berichtenverkeer zie onderdeel Berichtenverkeer)

1. Opdrachtnemer start niet eerder met de Dienstverlening dan nadat hij:
 - daartoe een Opdracht (301 bericht), dan wel
 - een verwijzing zoals bedoeld in de Jeugdwet heeft ontvangen.

Tenzij de gemeentelijke Toegang schriftelijk bevestigt (e-mail geldt ook als zodanig) dat eerder met de Dienstverlening mag worden gestart. Uitzondering hierop is de hulp die nodig wordt geacht door de instanties zoals bedoeld onder artikel 2.4 lid 2 onder b van de Jeugdwet en een crisis- of spoedsituatie, deze kan starten zonder opdracht en zonder schriftelijk toestemming.
2. Opdrachtnemer doet bij aanmelding van de Inwoner binnen 2 weken met de Inwoner een intake. Daarbij wordt met de inwoner gesproken over de aard van de te verlenen zorg en vindt een eerste screening plaats of de opdrachtnemer kan voorzien in de hulpvraag van de inwoner. De intake kan niet worden gedeclareerd. De tijd tussen de intake en de start van de Dienstverlening noemen we de wachttijd. Met de inwoner worden afspraken gemaakt over contact en zorg tijdens de wachttijd. Ook eventueel overleg tussen het lokale wijkteam en de Opdrachtnemer over de geschiktheid van Opdrachtnemer bij een bepaalde cliënt, mag niet worden gedeclareerd.
3. Vanaf de intake (tot de start van de Dienstverlening (=wachttijd)) is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de inwoner. Dit betekent onder meer dat moet worden voorkomen dat problematiek verergert, zo nodig door de inzet van overbruggingszorg, en dat zorg wordt verleend in geval van crisis.
4. Opdrachtnemer start de feitelijke Dienstverlening binnen 6 weken nadat hij daartoe een Opdracht heeft ontvangen. Indien sprake is van wettelijke termijnen (Treeknormen) dient de opdrachtnemer de feitelijke Dienstverlening binnen deze termijnen te starten.

5. Opdrachtnemer treedt zo snel mogelijk met de opdrachtgever in overleg indien hij de feitelijke Dienstverlening niet binnen 6 weken na opdrachtverlening kan starten.
6. Opdrachtnemer dient mee te werken aan het leveren van gegevens aan de opdrachtgever over de aanwezige wachttijden / de beschikbaarheid van ambulante hulp, behandeling of verblijf. De opdrachtnemer verbindt zich aan het gebruik van de tool 'Beschikbaarheidswijzer' via de app/website. Vooralsnog geldt deze verplichting alleen voor Jeugd.
7. Opdrachtnemer houdt de gegevens rondom zijn/haar beschikbaarheid van de gecontracteerde ambulante hulp, behandeling en/of verblijf in weken via deze tool accuraat en tijdig (tweewekelijks) bij. Vooralsnog geldt deze verplichting alleen voor Jeugd.
8. Opdrachtnemer informeert de Inwoner voor aanvang van de Dienstverlening over diens rechten en plichten.
9. Opdrachtnemer maakt met de inwoner voor aanvang van de Dienstverlening afspraken over het delen van gegevens met de opdrachtgever en het beschikbaar stellen van het Ondersteuningsplan aan de opdrachtnemer.
10. Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de Dienstverlening de inwoner in ieder geval de volgende informatie ter beschikking:
 - 1) de wijze van uitvoering van de Dienstverlening;
 - 2) de procedure voor het afzeggen van de Dienstverlening, inclusief procedure en kosten bij zonder afzegging van afspraken niet op komen dagen ("no show");
 - 3) de procedure voor het weigeren of stopzetten van de Dienstverlening;
 - 4) de klachtenprocedure;
 - 5) het privacyreglement;
 - 6) de contactgegevens;
 - 7) de openingstijden/telefonische bereikbaarheid.
11. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de inwoner weet hoe hij / zij bij het aflopen van een beschikking, een nieuwe beschikking kunnen aanvragen. Opdrachtnemer wijst indien nodig de inwoner op deze procedure.

12. Rolverdeling zorgaanbieder en (gemeentelijke) toegang

1. De opdrachtgevers gaan uit van een goede samenwerking in de zorgketen. Dit hebben zij vastgelegd in het principe van coördinatie van zorg. Het doel van coördinatie van zorg is dat er een goede (niet vrijblijvende) samenwerking binnen de zorgketen is, om te bevorderen dat een inwoner zich goed kan ontwikkelen, dan wel om in actie te komen bij signalen dat een inwoner of gezin in de problemen verkeert of dreigt te geraken. Hierbij is het belangrijk dat de verschillende betrokken hulpverleners met elkaar samenwerken om de juiste en goede ondersteuning te bieden.
2. Casusregie is gericht op de ingezette hulp door de betreffende opdrachtnemer en het ondersteuningsplan van de inwoner en zijn/haar gezin. De casusregisseur heeft de regie over de dagelijkse ondersteuning van een persoon of gezin en is dus vaak de behandelaar/begeleider van de inwoner/gezin.
3. Procesregie gaat over toezien op de totstandkoming en de naleving van afspraken om de gestelde doelen van het inwoner/gezin te behalen. De coördinator van zorg is de spin in het web die verschillende partijen met elkaar verbindt, monitort, evalueert en contactpersoon is voor de inwoner. Coördinatie van zorg (en dus procesregie) wordt uitgevoerd door het toegangsteam. De coördinator van zorg zet het proces tot hulpverlening in gang en houdt de voortgang hiervan (de inzet op de vaak meervoudige hulpvragen die spelen) in de gaten. Hij/zij heeft dus zicht op de voortgang en kan zo nodig ingrijpen. De coördinator is aanspreekpunt voor de casusregisseur/casemanager.
4. Voor nadere uitwerking van de afspraken rondom coördinatie van zorg zie bijlage 1 bij Beschrijving Producten en Diensten en zie: <https://www.zorginzou.nl/documenten/13-cooordinatie-van-zorg>

13. Het zorgplan

1. De opdrachtnemer maakt met cliënt duidelijke afspraken over de levering van de Ondersteuning, dit wordt vastgelegd in een zorgplan. Basis voor dit zorgplan is het ondersteuningsplan dat door de gemeente wordt opgesteld. Het zorgplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:
 - Het zorgplan wordt samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de cliënt opgesteld.
 - Het zorgplan moet aansluiten op de doelen (resultaten) die in het ondersteuningsplan zijn geformuleerd.
 - Het zorgplan wordt minimaal één keer per jaar met de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger besproken, dit noemen we een evaluatiegesprek. Het evaluatiegesprek wordt in het zorgplan vastgelegd.

Bijstellingen en veranderingen in het zorgplan worden schriftelijk vastgelegd. Als tijdens het evaluatiegesprek bijzonderheden naar voren komen, wordt contact opgenomen met de opdrachtgever.

- De Ondersteuning wordt conform het gemaakte zorgplan en de toewijzing geleverd. Het zorgplan vertaalt de opdracht in concrete werkafspraken: welke Ondersteuning ontvangt de cliënt, op welke dagen en tijdstippen (passend in zijn /haar dag-weekprogramma).
 - Het zorgplan beschrijft hoe de Ondersteuning is afgestemd met eventuele mantelzorger en hoe het eigen netwerk en maatschappelijke veld van de cliënt daar waar mogelijk een actieve rol spelen in het ondersteuningsproces.
 - Het zorgplan geeft aan op welke wijze de zorg wordt beëindigd, er wordt voorzien in een uitstroomplan.
 - Het zorgplan dient door zowel cliënt en / of zijn wettelijk vertegenwoordiger als door de aanbieder ondertekend te zijn.
 - Het zorgplan wordt aan de cliënt en / of zijn wettelijk vertegenwoordiger verstrekt.
 - Indien delen van de Ondersteuning worden uitgevoerd door anderen dan de opdrachtnemer, dan wordt dit in het zorgplan vermeld.
 - Het zorgplan wordt door de opdrachtnemer in de Nederlandse taal opgesteld en in een helder en goed leesbaar format bijgehouden.
2. Indien een medewerker van de toegang van de gemeente(n) hierom verzoekt, biedt de opdrachtnemer deze medewerker de gelegenheid om aanwezig te zijn bij de intake of bij het evaluatiegesprek met de cliënt, mits de cliënt daar toestemming voor geeft. Tijdens het evaluatiegesprek met de cliënt is, als de cliënt daar toestemming voor geeft, het zorgplan beschikbaar.
 3. Bij een aanvraag van verlenging van de toewijzing dient, ter beoordeling van deze verlenging, op eerste aanvraag, als de cliënt daar toestemming voor geeft, een bijgewerkt zorgplan beschikbaar te zijn. Er moet expliciet worden aangegeven waarom uitstroom nog niet mogelijk is, zoals vermeld in het uitstroomplan. Bij de verlenging dient het uitstroomplan te worden aangepast.

14. Continuïteit van zorg

1. Gedurende het ondersteuningstraject kan blijken dat er een verwijzing nodig is naar een andere opdrachtnemer, of dat de bestaande opdrachtnemer niet in staat is de toegewezen cliënt te ondersteunen. De opdrachtnemer neemt in deze situatie eerst contact op met de oorspronkelijke (wettelijke) verwijzer. De opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om te zoeken naar een passend vervolg aanbod, dit in samenspraak met de verwijzer en de cliënt. De opdrachtnemer organiseert een zogenaamde “warme overdracht”. Dit houdt in ieder geval in dat de opdrachtnemer zorgt dat contact plaats vindt tussen de cliënt, de opdrachtgever en de nieuwe opdrachtnemer. Totdat de overdracht definitief is geregeld, blijft de huidige opdrachtnemer verantwoordelijk voor de Ondersteuning van de cliënt.
2. In geval van vakantie of afwezigheid van de medewerker moet de opdrachtnemer zorgen voor voortzetting van de Ondersteuning zonder onderbreking. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakantieplanning die hierin voorziet. De mogelijkheid bestaat om hiervan af te wijken na overleg met de cliënt, bijvoorbeeld omdat de cliënt wil wachten op terugkomst van de betreffende medewerker. Afwijkingen worden met opgaaf van redenen geregistreerd bij de opdrachtnemer.
3. Het beëindigen van de ondersteuning bij een cliënt met een lopende indicatie vindt alleen plaats na overleg met en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

15. Op- en afschalen

1. Eén van de algemene uitgangspunten gaat over het op- en afschalen en van de zorg. De situatie van een cliënt kan na verloop van tijd dusdanig veranderen, dat op- of afschalen van de ondersteuning aan de orde is. Dit kan zowel betrekking hebben op het aantal uren dat moet worden toegekend bij indicatiestelling als op het ingezette functieniveau / product (bij voorbeeld ‘basis’ of ‘specialistisch’). De inzet van zorg is gericht op normaliseren en zo zelfstandig mogelijk functioneren van de inwoner. Dit betekent dat zo snel mogelijk wordt afgeschaald: minder uren inzet of een ander product. In bijzondere gevallen kan opschalen nodig zijn: dan zijn meer uren ondersteuning nodig, of inzet van een ander product, dan bij de indicatiestelling bepaald is.
2. Bij inzet van een ander product is het van belang om te onderkennen dat in verband met de verschillen in opleidingsniveaus / functieniveaus tussen de producten er mogelijk sprake zal zijn van een andere begeleider.
3. Bij verlenging c.q. voorstel tot wijziging van een indicatie is rapportage verplicht over bereikte doelen, wat er nog nodig / mogelijk is en over de beoogde uitstroom van de cliënt.
4. In principe wordt basis begeleiding ingezet, bij uitzondering specialistisch.

5. Ook binnen een gestelde indicatie is flexibele inzet van uren / dagdelen ondersteuning vaak gewenst: de uitputting van de indicaties kan fluctueren. Dan is dynamisch uitputten wenselijk: de ondersteuningsbehoefte van de cliënt kan door de tijd heen verschillen, afhankelijk van diens situatie en de voortgang in het ondersteuningstraject. Opdrachtnemer en cliënt bepalen samen hoe de geleverde zorg op basis van het totaal beschikte aantal uren / dagdelen het beste ingezet kan worden.
6. Voor de declaratie is nu afgesproken dat de daadwerkelijk 'geleverde' uren / dagdelen per maand gedeclareerd moeten worden. Dit betekent dat de uitputting van de geïndiceerde uren / dagdelen per maand mag fluctueren binnen het totale volume en de totale geldigheidsduur van de beschikking.
7. Het kan nodig zijn dat als een begeleidingstraject (en daarmee de inzet van het product) wordt beëindigd, er behoefte is aan nazorg. Om terugval te voorkomen kan een laagdrempelig in te roepen contact nuttig zijn als afbouw na een ondersteuningsperiode of als stabilisatie. Dit wordt ook wel aangeduid als 'waakvlam', 'beschikbaarheids'-of 'vinger-aan-de-pols'- zorg.
Als de opdrachtgever de noodzaak hiervan bij de afronding van het begeleidingstraject expliciet aangeeft en onderbouwt kunnen (zonder nieuwe beschikking) maximaal 10 uren laag-intensieve ondersteuning worden ingezet met een maximum periode van 1 jaar.

16. "No show"

1. Onder "no show" wordt verstaan het ongepland afwezig zijn van een cliënt. Geplande afwezigheid in verband met vakantie of andere vooraf bekende omstandigheden wordt door de cliënt minimaal 48 uur van te voren gemeld en bij voorkeur eerder. In geval van ziekte, kan op de dag van de levering worden afgemeld, zo vroeg mogelijk, minimaal 2 uur voor de dienstverlening gaat plaatsvinden.
2. Een opdrachtnemer in het kader van de Jeugdwet mag per cliënt per kalenderjaar 3 keer No Show declareren met volledig tarief. Na 2 keer dient contact te worden opgenomen met de lokale toegang.
3. Een opdrachtnemer in het kader van de Wmo mag per cliënt per kalenderjaar 6 keer No Show declareren met een volledig tarief. Na 3 keer dient contact te worden opgenomen met het wijkteam. No Show is ook van toepassing op vervoer.

Toelichting op verschil tussen Jeugdwet en Wmo: Bij Jeugdwet zijn ouders verantwoordelijk dat jeugdige gebruik maakt van de ondersteuning. Zij zijn hierop aanspreekbaar. Bij de Wmo kan in het bijzonder bij ouderen met een vorm van dementie sprake zijn van "plotselinge" afwezigheid. De cliënt bedenkt 's morgens dat hij / zij niet wil. Dit is onderdeel van het ziektebeeld en kan opdrachtnemer niet worden aangerekend. Daarom wat ruimere mogelijkheid om No Show te declareren.

17. Einde Dienstverlening, in diverse situaties

1. Inwoner / cliënt en de opdrachtnemer kunnen gezamenlijk bij een opdrachtgever aangeven dat ze de Dienstverlening willen beëindigen. In dat geval beëindigt de opdrachtgever de Opdracht aan de opdrachtnemer.
2. Inwoner / cliënt kan ook zelfstandig bij een opdrachtgever aangeven dat hij de Dienstverlening door de opdrachtnemer wil beëindigen. Indien de opdrachtgever het verzoek van de inwoner redelijk vindt, beëindigt zij de Opdracht aan de opdrachtnemer. Voordat de opdrachtgever hiertoe over gaat, treedt zij eerst in overleg met de opdrachtnemer en biedt de opdrachtnemer indien aan de orde een herstelkans.
3. Indien de inwoner aangeeft dat hij wel nog ondersteuning van een andere Opdrachtnemer wil ontvangen, beoordeelt de lokale toegang dit verzoek en kent de lokale toegang bij een positief oordeel een nieuwe beschikking toe aan de door de inwoner gekozen (andere) opdrachtnemer.
4. Als de opdrachtnemer van mening is dat hij zijn Opdracht niet kan uitvoeren doordat de inwoner niet meewerkt, treedt hij in overleg met de opdrachtgever om een passende oplossing te vinden.
5. De opdrachtnemer kan de opdracht tot levering van Ondersteuning tussentijds beëindigen om zwaarwegende redenen op grond waarvan de verlening van de Ondersteuning in redelijkheid niet van de opdrachtnemer kan worden verlangd. Zwaarwegende redenen kunnen zijn (niet limitatief):
 - Een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt, omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de zorgverlener en/of mede cliënten in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de cliënt, maar ook vanuit de handelwijze van familie en/of naasten van de cliënt;
 - Een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie met cliënt;
 - Hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker en/of mede cliënten;
 - Het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door aanbieder.
6. Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze aansluiting tussen de beëindiging van zijn ondersteuning (zowel vanuit Jeugdwet als Wmo) en het eventuele traject dat daarop volgt, zogenaamde "warme overdracht". Deze

zogenaamde "warme overdracht" dient ook plaats te vinden bij verhuizing van de cliënt, indien een lopend traject wordt gestopt en cliënt traject vervolgt in nieuwe woonplaats bij andere opdrachtnemers. Als sprake is van een behandelprogramma (jeugd) dan bevat dit tevens nazorg gericht op herstel en het voorkomen van recidive.

7. Opdrachtnemer jeugdhulp zorgt bij terugplaatsing van een kind in het eigen gezin voor een warme overdracht naar de gezinscoach/betrokkenen in het lokale veld, zodat deze nazorg aan het gezin kan bieden.
8. In het verlengde van voorgaande punten geldt dat de opdrachtnemer altijd melding doet aan de Gemeente wanneer de zorg wordt beëindigd, via een 307 bericht, zie ook onderdeel berichtenverkeer.

18. Wijziging van Hulpverlener

1. De cliënt kan de opdrachtnemer verzoeken om hem een andere hulpverlener binnen de organisatie toe te kennen.
2. Als de cliënt en de opdrachtnemer er samen uit komen, zetten zij met wederzijds goedvinden de Dienstverlening om naar een andere hulpverlener.
3. Komen de cliënt en de opdrachtnemer er binnen vier weken niet samen uit, dan kan de cliënt zich tot de opdrachtgever wenden voor het vinden van een passende oplossing.

C. Berichtenverkeer

19. Werkwijze Berichtverkeer

De opdrachtgever en opdrachtnemer communiceren, tenzij anders overeengekomen, via het berichtenverkeer van de iJW en iWmo. Dit berichtenverkeer verloopt aan de hand van het landelijk door het Ketenbureau i-sociaal domein vastgestelde administratieprotocol. De declaratie van geleverde ondersteuning is gekoppeld aan de opdrachtverstrekking c.q. het toewijzingsbericht. De opdrachtnemer dient te zorgen voor een aansluiting op Vecozo en te beschikken over de software die nodig is om alle verplichte berichten en retourberichten te kunnen verwerken, inclusief de juiste AGB code(s).

1. Voor het Berichtenverkeer tussen Partijen maken zij gebruik van:
 - de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden;
 - het Berichtenverkeer iWmo en iJw;
 - de landelijk dan wel regionaal vastgestelde lijsten met productcodes voor de Wmo 2015 en de Jeugdwet voor de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant.
2. Communicatie die niet via het Berichtenverkeer kan worden afgewikkeld, vindt via beveiligde e-mail plaats.
3. Partijen communiceren met alle beschikbare berichten Jeugd en Wmo met elkaar:

Bericht	Naam	Verzender
301	Toewijzingsbericht (= Opdracht)	Gemeente
302	Retourbericht op 301	Opdrachtnemer
303	Declaratiebericht	Opdrachtnemer
304	Retourbericht op 303	Gemeente
305	Start Dienstverlening	Opdrachtnemer
306	Retourbericht op 305	Gemeente
307	Stop Dienstverlening	Opdrachtnemer
308	Retourbericht op 307	Gemeente
315	Verzoek om toewijzing (jeugdhulp)	Opdrachtnemer
316	Retourbericht op 315 (jeugdhulp)	Gemeente

4. De berichten worden in het proces van de toeleiding van de inwoner tot en met het leveren van de Dienst op de volgende momenten verstuurd:

Toeleiding inwoner via de Gemeente

- a) De Gemeente verstrekt een beschikking voor een maatwerkvoorziening aan een Inwoner.
- b) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 301 bericht. De opdrachtnemer kan niet starten met dienstverlening voordat 301 bericht is ontvangen, tenzij schriftelijk of per mail anders is afgesproken.
- c) De Opdrachtnemer stuurt Gemeente een 302 bericht retour.
- d) De Opdrachtnemer doet een intake met de Inwoner, waarbij gesproken wordt over de te verlenen zorg en een eerste screening plaatsvindt of Opdrachtnemer in de hulpvraag van de Burger kan voorzien. De intake hoeft niet gelijk te zijn aan ingangsdatum dienstverlening. De intake kan niet worden gedeclareerd.
- e) Opdrachtnemer stuurt de Gemeente een 305 bericht met de werkelijke ingangsdatum van de Dienstverlening, de datum in het 305 bericht is gelijk aan of ligt later dan de begindatum in het 301 bericht. Het 305 bericht is een verplicht bericht, zonder 305 bericht kan niet worden gedeclareerd.
- f) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 306 bericht retour.
- g) Indien de Dienstverlening eindigt (op een andere dan de in het 301 bericht genoemde datum), stuurt Opdrachtnemer de Gemeente een 307 bericht. In dit bericht geeft hij de reden van de voortijdige beëindiging aan. Het is verplicht om ook als de dienstverlening wordt beëindigd op de in het 301 bericht opgenomen datum een 307 bericht te verzenden.
- h) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 308 bericht retour.

Toeleiding Inwoner via een verwijzende huisarts, medisch specialist of jeugdarts (alleen bij jeugdhulp)

- a) Een Inwoner meldt zich met een verwijzing van de wettelijke Verwijzer bij Opdrachtnemer.
- b) Opdrachtnemer stuurt de Gemeente uiterlijk 10 werkdagen na de aanmelding door de Inwoner bij de opdrachtnemer een 315 bericht. De datum in het 315 bericht is gelijk aan de datum van de intake / aanmelding. Invulinstructie 315 bericht:
 - Opdrachtnemer bepaalt de betrokken Gemeente op basis van het woonplaatsbeginsel;
 - Opdrachtnemer vermeldt de soort Verwijzer en de naam van de Verwijzer;
 - Opdrachtnemer vult alle velden in, met uitzondering van het beschikkingsnummer en de ingangsdatum van de beschikking;
 - (Het veld 'ingsangsdatum beschikking' moet leeg gelaten worden. Dit veld kan alleen gevuld worden als er een beschikkingsnummer is, en Opdrachtnemer heeft bij de aanvraag nog geen beschikkingsnummer. Opdrachtnemer vult daarom alleen de begindatum in, en niet de ingangsdatum).
- c) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer, binnen 3 werkdagen, een 316 bericht retour.
- d) Indien het woonplaatsbeginsel correct is toegepast en Opdrachtnemer beschikt over een overeenkomst, stuurt de Gemeente Opdrachtnemer, binnen 5 werkdagen, een 301 bericht. De startdatum in het 301 bericht is gelijk aan de begindatum in het 315 bericht.
- e) Opdrachtnemer stuurt de Gemeente als antwoord een 302 bericht.
- f) Opdrachtnemer stuurt de Gemeente een 305 bericht met de werkelijke startdatum van de Dienstverlening. Dit bericht is verplicht, zonder verzending van dit bericht kan geen declaratie plaatsvinden. De startdatum in het 305 bericht is gelijk aan of ligt later dan de startdatum in het 301 bericht.
- g) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 306 bericht retour.
- h) Indien de Dienstverlening (eindigt op een andere dan de in het 301 bericht genoemde datum), stuurt Opdrachtnemer de Gemeente een 307 bericht. In dit bericht geeft hij de reden van de voortijdige beëindiging aan. Het is verplicht om ook als de dienstverlening wordt beëindigd op de in het 301 bericht opgenomen datum een 307 bericht te verzenden.
- i) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 308 bericht retour.
- j) Wanneer na afloop van de toewijzing (=einddatum in 301 bericht) de dienstverlening nog niet kan worden beëindigd omdat de hulpvraag nog niet afdoende is opgelost, moet een nieuwe toewijzing worden aangevraagd. Dit kan via de gemeente, via de oorspronkelijke verwijzer of via een verwijzing van de Opdrachtnemer als deze voldoet aan de eisen van wettelijke verwijzer (Zelfverwijzing). Zogenaamde "zelfverwijzers" kunnen een nieuw 315 bericht sturen. In dit 315 bericht dient soort

Verwijzer en naam Verwijzer van de oorspronkelijke verwijzing te worden vermeld. Om dienstverlening zonder onderbreking te kunnen laten voortgaan, dient een nieuwe toewijzing minimaal 8 weken voor einde toewijzing te worden aangevraagd. De datum van het 315 bericht sluit direct aan op de einddatum van de lopende toewijzing. Het proces loopt nu verder vanaf punt 3.

Declaratie

- a) Opdrachtnemer verstuurt binnen 30 dagen na afloop van de maand declaraties van geleverde zorg in de voorgaande maand via een 303 bericht aan de Gemeente. Instructie:
 - De begindatum van de eerste declaratie is gelijk aan de startdatum van de Dienstverlening, vermeld in het 305 bericht;
 - De productcategorie en productcode op de declaratie zijn gelijk aan de productcategorie en productcode uit het 301 bericht. De codes zijn ook te vinden in bijlage 6 van de Inschrijvingsleidraad: Productenblad;
 - Volume en eenheid op de declaratie vallen binnen het volume en zijn gelijk aan de eenheid uit het 301 bericht;
 - Het te declareren tarief is gelijk aan het voor het product gecontracteerde tarief;
 - Opdrachtnemer vermeldt de AGB-code waarmee hij bij VECOZO is geregistreerd en die hij heeft doorgegeven aan de ICM Regio ZOU. Opdrachtnemer kan voor declaraties voor Jeugd- en Wmo-diensten dezelfde code of twee verschillende codes gebruiken.
- b) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 304 bericht terug en zorgt binnen 30 dagen voor betaling van de correcte berichtregels of keurt declaratieregels af en informeert de opdrachtnemer per email over de reden van afkeuren.

D. Informatievoorziening en verantwoording

20. Verantwoording

1. De opdrachtgevers ontvangen jaarlijks een verantwoording over de geleverde zorg. De opdrachtgevers stellen de volgende eisen aan de jaarlijkse verantwoording conform het landelijk accountantsprotocol:
 - De opdrachtnemer stelt jaarlijks een productieverantwoording op conform de formats zoals opgenomen in het landelijk “Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo 2015 en Jeugdwet”.
 - Wanneer de totale productie/omzet van de Jeugdwet opgeteld in de Regio ZOU groter is dan € 80.000, al dan niet verspreid over meerdere opdrachtgevers, moet bij de productieverantwoording Jeugdwet en Wmo 2015 een controleverklaring van een gecertificeerde accountant worden toegevoegd. Voor de specifieke richtlijnen wordt aangesloten bij het landelijke Accountantsprotocol. De productieverantwoording en de accountantsverklaring dienen vóór 1 april van het volgende jaar te worden aangeleverd.
 - Wijzigingen in het landelijk “Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo 2015 en Jeugdwet” zullen worden gevolgd en toegepast.
 - De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij het niet, of niet binnen de gestelde termijn aanleveren, van de productieverantwoording en of accountantsverklaring sancties op te leggen.
 - De opdrachtgever (of een door de gemeente daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd aangekondigde en niet aangekondigde controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en presentie- en financiële administraties van de opdrachtnemer.
 - Het is de opdrachtgever toegestaan een second opinion door onafhankelijke deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met de opdrachtnemer besproken.
 - De opdrachtnemer werkt, indien de gemeente hierom vraagt, mee aan de uitvoering van de Landelijke Beleidsmonitor Sociaal Domein en/of nog te ontwikkelen monitoren.
2. Na het indienen van de productieverantwoording is het niet meer mogelijk om declaraties voor zorg geleverd in het verantwoorde jaar in te dienen.
3. Indien deze overeenkomst op enig moment is geëindigd, legt Opdrachtnemer toch het eerst volgende kalenderjaar verantwoording af over de juistheid en rechtmatigheid van de door hem aangeleverde bedragen en prestaties.

21. Declarabele tijd

1. De volgende cliëntgebonden uren zijn door de aanbieder te factureren:

- Direct cliëntgebonden tijd: persoonlijk contact, telefonisch of email contact met de cliënt of zijn systeem;
 - Indirect cliëntgebonden tijd: noodzakelijk aan de directe cliëntgebonden tijd verbonden inzet, zoals het opstellen van verslagen en rapportages en overleg in de zorgketen.
2. De volgende NIET cliëntgebonden uren zijn NIET te factureren:
 - Overige indirecte tijd: zoals teamoverleg, opleidingen en wetenschappelijk onderzoek. Deze uren zijn verwerkt in het tarief en kunnen dus niet apart worden gedeclareerd.
 - De reistijd “werk-werk”, dus van de ene naar de andere cliënt is normatief opgenomen in de tariefonderbouwing.
 3. In de producten die per dagdeel worden afgerekend, is de indirecte cliëntgebonden tijd als volgt opgenomen:
 - Een dagdeel omvat 4 uur, inclusief maximaal 10% (24 minuten) indirecte tijd en exclusief de tijd die nodig is voor vervoer van cliënten.
 - Zoals eerder afgesproken is vervoer een apart product dat apart geïndiceerd wordt door de gemeente.
 - De tijd die nodig is voor vervoer, wordt niet vergoed. Er wordt een vervoertarief per dag per cliënt betaald.
 4. De opdrachtnemer in het kader van de Jeugdwet streeft er naar dat de verhouding directe en indirecte cliëntgebonden tijd proportioneel is en niet afwijkt van het landelijk gemiddelde.
 5. De opdrachtnemer in het kader van de Wmo houdt een verhouding 80% directe en 20% indirecte cliëntgebonden tijd aan.
 6. De opdrachtgevers gaan er van uit dat de opdrachtnemers op basis van hun professionele inzet de verhouding tussen directe en indirecte cliëntgebonden tijd afstemmen op de specifieke behoefte van de cliënt en de fase waarin de Ondersteuning van de cliënt zich bevindt. Om een onevenredige administratieve belasting te voorkomen, verplichten de opdrachtgevers de opdrachtnemers niet om de directe en indirecte cliëntgebonden tijd apart te verantwoorden in het berichtenverkeer.

22. Gegevens tbv CBS

1. De opdrachtnemer levert de wettelijk bepaalde informatie, waarbij hij zich in ieder geval conformeert aan de ‘gegevens set gemeentelijke monitor sociaal domein’ en de ‘dataset beleidsinformatie jeugd’. Bij het 3 keer achtereenvolgend onvolledig of onjuist aanleveren aan het Centraal Bureau Statistiek (CBS) kan het contract worden ontbonden.
2. Indien de opdrachtnemer van het CBS spiegelinformatie ontvangt, levert de opdrachtnemer deze binnen 4 weken aan bij ICM ZOU.

23. Cliënttevredenheidsonderzoek

1. De opdrachtgevers zullen periodiek een cliënttevredenheidsonderzoek uit (laten) voeren en maken hierbij gebruik van de ervaringswijzer. De opdrachtnemer verplicht zich om hier volledig aan mee te werken.

24. Financiering en betaling

1. Financiering en betaling lopen via het Berichtenverkeer, conform afspraak 12. Opdrachtnemer declareert alleen activiteiten waarvoor hij een Opdracht heeft gekregen en die hij daadwerkelijk heeft uitgevoerd.
2. Voor jeugdigen zonder BSN-nummer geldt dat declaratie via Berichtenverkeer niet mogelijk is. Bij cliënten zonder BSN, van wie het gezag bij een instelling ligt, is de werkelijke verblijfplaats van de cliënt leidend. Voor betreffende cliënten geven de opdrachtgevers op verzoek van de instelling een bevestiging dat zij de zorgkosten zullen financieren. De opdrachtgevers geven akkoord ten aanzien van looptijd + productcodes. Factureren kan op basis van een papieren factuur. Daarop vermelden opdrachtnemers:
 - Beperkte cliëntgegevens: De initialen van de cliënt en de geboortedatum.
 - Productcode + omschrijving
 - Kosten van het product (per etmaal) en van de gegeven periode
 - Periode
 Facturen moeten **per maand** worden ingediend bij betreffende gemeente. Wanneer er een BSN wordt toegekend, zal facturatie verder verlopen via het berichtenverkeer. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben dan contact over de datum waarop de facturatie van papieren factuur naar berichtenverkeer wordt omgezet. Verwachting is dat in de toekomst factureren via het berichtenverkeer bij cliënten zonder BSN mogelijk gaat worden. Mocht dit zo zijn, dan sluiten de opdrachtgevers hierop aan en stappen over. Opdrachtgevers en opdrachtnemers hebben contact over deze ontwikkelingen wanneer het voorkomt.
3. Partijen kunnen om gewichtige redenen al dan niet tijdelijk een alternatieve vorm van financiering of afrekening afspreken. Het is soms gewenst Dienstverlening flexibel in te zetten. Dit wordt individueel

bepaald. Als hier behoefte aan is, dient Opdrachtnemer met de opdrachtgever te overleggen of de Dienstverlening ingezet kan worden met een x aantal eenheden per bijvoorbeeld kwartaal of halfjaar.

4. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de Inwoner om een voorschot of aanvullende bijdrage te vragen.

E. Contractmanagement en Toezicht

25. Algemeen

1. De opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
2. De opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welke organen/personen/functies van de opdrachtnemer bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
3. De opdrachtnemer heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de Ondersteuning wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.
4. De activiteiten van de opdrachtnemer in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de opdrachtnemer.
5. In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de opdrachtnemer is aangegaan.

26. Contractmanagement

- 1) Regionaal Inkoop en Contractmanagement (ICM ZOU) voert namens de 5 opdrachtgevers de taken uit die te maken hebben met het borgen van de contractafspraken. Via ICM ZOU sturen de opdrachtgevers op kwaliteit en rechtmatigheid van de geleverde dienstverlening. Sturing betekent enerzijds dat de opdrachtgevers beoordelen of de dienstverlening daadwerkelijk is geleverd en anderzijds of geleverde dienstverlening overeenkomt met wat afgesproken is. Daarnaast stellen de opdrachtgevers zo nodig maatregelen voor ter verbetering.
- 2) De opdrachtnemer werkt mee aan alle vormen van controle door of namens de opdrachtgevers op juistheid van de gegevens, rechtmatigheid of op de geleverde kwaliteit. De opdrachtgevers kunnen meerdere contactmomenten per jaar organiseren met een opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verplicht hier medewerking aan te verlenen. Het moment en de vorm van deze contactmomenten worden nader bepaald en in overleg vastgesteld. In de contactmomenten kijken de opdrachtgevers naar de ontwikkeling van de prestatie-indicatoren, zoals doorlooptijden, wachttijden, financiën en kwaliteit.

27. Toezichthouders kwaliteit

1. Indien de GGD Regio Utrecht (toezichthouder kwaliteit dienstverlening) of de Inspectie Gezondheid en Jeugd (of hun rechtsopvolgers) besluit tot het uitvoeren van een kwaliteitstoets, verleent de opdrachtnemer volledige medewerking.
2. De opdrachtnemer maakt bij ICM ZOU melding van ieder rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de Inspectie voor de Jeugdzorg of een rechtsopvolger van deze Inspecties of de GGD Regio Utrecht over hem is uitgebracht en dat relevant is voor zijn Dienstverlening. Opdrachtnemer stelt niet-openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan ICM ZOU, en stemt in met publicatie van openbare rapporten op de website van Regio ZOU.
3. Opdrachtnemer stelt ICM ZOU in kennis van tegen hem lopende procedures die relevant zijn voor zijn Dienstverlening en de uitkomst daarvan. Ook maakt hij melding van eerder opgelegde sancties die nog werking hebben.

28. Toezichthouders rechtmatigheid

1. Binnen de regio ZOU zijn gemeentelijke toezichthouders rechtmatigheid aangesteld. Hun takenpakket bestaat uit het voorkomen en signaleren van misbruik en oneigenlijk gebruik van voorzieningen binnen de Wmo en de Jeugdwet. Het toezicht bestaat uit het oppakken en beoordelen van fraudesignalen, het verzamelen van informatie, het opbouwen van een dossier, het doen van onderzoek, het vormen van een oordeel en het eventueel interveniëren waar nodig. Daarbij wordt samen gewerkt met ketenpartners in en buiten de regio, zoals de Sociale Verzekeringsbank, de Regionale Sociale Dienst, het Zorgkantoor, de Belastingdienst en het IKZ (Informatieknooppunt Zorgfraude).
2. De toezichthouders leggen verbinding tussen inkoop, contractmanagement, de toegang, de backoffice, kwaliteitstoezicht - door de GGD regio Utrecht (Wmo) en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (JW) - en toezicht rechtmatigheid.

3. De Toezichthouder Rechtmatigheid heeft op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht (art 5.11 t/m 5.20) bevoegdheden die andere ambtenaren niet hebben. Zoals het vorderen van inlichtingen en het vorderen van inzage van zakelijke gegevens en documenten. Ook is een toezichthouder bevoegd elke plaats te betreden, met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner. Deze extra bevoegdheden zijn cruciaal om een gedegen onderzoek te kunnen doen.
4. Een ieder is verplicht aan een toezichthouder binnen de door hem/haar gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn/haar bevoegdheden. Zij die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift verplicht zijn tot geheimhouding, kunnen het verlenen van medewerking weigeren, voor zover dit uit hun geheimhoudingsplicht voortvloeit (Awb 5:20).

29. Meldplicht datalekken

1. De opdrachtnemer informeert de opdrachtgevers direct, doch uiterlijk 48 uur na de eerste ontdekking, wanneer gemeente(n) de verantwoordelijke is die moet melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, over alle (vermoedelijke) inbreuken op de beveiliging en andere incidenten die op grond van de Wet Meldplicht Datalekken moeten worden gemeld aan de betrokkene. Op de opdrachtnemer rust onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.
2. Zonder onnodige vertraging, doch niet later dan 72 uur na de ontdekking doet de verantwoordelijke een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens, tenzij op dat moment inmiddels uit onderzoek is gebleken dat het incident niet onder de Wet Meldplicht Datalekken valt.
3. Met de betrokkenen wordt zo spoedig mogelijk contact opgenomen indien het datalek waarschijnlijk ongunstige gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene.

30. Materiële controle en fraudeonderzoek

1. De opdrachtgevers zijn gerechtigd materiële controle en fraudeonderzoek te verrichten op de wijze zoals aangeduid in artikel 6b van de Regeling Jeugdwet en de Wmo. De bepalingen van hoofdstuk 7 van de Regeling Zorgverzekering zijn zoveel mogelijk van toepassing, met dien verstande dat in plaats van “zorgverzekeraar” in voorkomend geval “de gemeenten” moet worden gelezen.
2. De opdrachtgevers zijn gehouden eerst de lichtste instrumenten ter controle van gedeclareerde ondersteuning in te zetten: statistische analyse, AO/IC of bestuurdersverklaring en verband controle alvorens zwaardere controle instrumenten als detailcontrole toe te passen.
3. Detailcontrole in opdracht van de opdrachtgevers mag uitsluitend worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een deskundige met een BIG registratie.
4. De opdrachtgevers mogen in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen dan, gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
5. De opdrachtnemer is gehouden, kosteloos, medewerking te verlenen aan (materiële) controle welke met inachtneming van voorgaande punten wordt uitgevoerd.

31. Klachtenregeling en vertrouwenswerk

1. De opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen aangaande vertrouwenswerk en klachtenbeleid (Jeugdwet, Uitvoeringsbesluit Jeugdwet en Wmo) en informeert cliënten actief hierover.
2. De opdrachtnemer levert jaarlijks, voor 15 maart, aan ICM ZOU een jaarrapportage aan over het vertrouwenswerk. De opdrachtnemer levert de jaarrapportage aan die is opgesteld door de Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) voor zijn organisatie of door de organisatie die het vertrouwenswerk uitvoert.

32. Calamiteiten

1. Indien er tijdens de uitvoering van de Ondersteuning sprake is van een calamiteit, zoals beschreven in de Jeugdwet en Wmo, doet de opdrachtnemer direct melding bij ICM ZOU.
2. Voor calamiteiten binnen de Jeugdwet geldt dat deze (tevens) moeten worden gemeld aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, volgens de werkwijze die staat opgenomen in Leidraad Meldingen Jeugd 2018
3. Als er sprake is van een incident, wat geen calamiteit is volgens de Jeugdwet en de Wmo, maar wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt de opdrachtnemer dit ook bij ICM ZOU. De opdrachtnemer meldt direct in ieder geval bij de betreffende gemeente(n):
 - Het soort incident;
 - Of de Ondersteuning in het gedrang is of kan komen;
 - Of de Inspectie Gezondheidszorg Jeugd op de hoogte is;
 - Welke stappen de aanbieder onderneemt of heeft ondernomen.