

Bijlage 4 Voorwaarden en werkafspraken Forensische Ambulante Jeugdhulp

- Regio Lekstroom
- Regio Gooi en Vechtstreek
- Regio Zuid Oost Utrecht

Bijlage 4 Voorwaarden en afspraken Forensische Ambulante Jeugdhulp

Deze voorwaarden en werkafspraken zijn alle afspraken over de uitvoering dienstverlening en over de administratie in relatie tot de dienstverlening. Deze voorwaarden en werkafspraken gelden gedurende de looptijd van de Overeenkomst, daarom wordt in deze werkafspraken gesproken van **Opdrachtnemer**, dit is de zorgaanbieder die is gegund tot de overeenkomst en van **Opdrachtgever(s)**, dit zijn de Gemeenten/regio's die overeenkomsten heeft gesloten met Aanbieders (Opdrachtnemer) die voldoen aan de gestelde eisen.

1. Algemene uitvoeringseisen

1.1 Algemene uitgangspunten

1. Vanuit de Jeugdwet is de Gemeente de wettelijke partij die inwoners toegang kan geven tot maatwerk voorzieningen. Zij fungeren als Opdrachtgever. In de regio's hebben de Gemeenten (zijnde de Opdrachtgever voor de overeenkomsten) deze taak gemandateerd naar de Sociaal Teams. In de Jeugdwet zijn naast de Gemeente een aantal Verwijzers aangewezen die een inwoner toegang kunnen geven tot een maatwerkvoorziening Jeugd.
2. Voor de Opdrachtgever 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.

1.2 Verplichtingen voor de Opdrachtnemer

- a. De Opdrachtnemer gedraagt zich zoals van een goed Opdrachtnemer mag worden verwacht.
- b. 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.
- c. De Opdrachtnemer stelt, indien aan de orde, aan de Cliënt ARBO-richtlijnen ter beschikking voor de inzet van medewerkers in de thuissituatie.
- d. De Opdrachtnemer handelt conform het beschreven beleid en de visie in de (regionale) beleidsstukken, de genoemde speerpunten en uitgangspunten van de betreffende Gemeente.
- e. De Opdrachtnemer werkt samen met vrijwilligers, mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk), andere Opdrachtnemers en Aanbieders van algemene voorzieningen.
- f. 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.
- g. 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 Cliënt.
- h. De Opdrachtnemer stelt één persoon aan als contactpersoon voor inkoop- en contractmanagement. 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.

1.3 Signaleringsfunctie

- a. 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 of Hulpverleningsplan;
 - 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.
- b. 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.
- c. De Gemeenten zijn aangesloten bij Veilig Thuis Utrecht of Veilig Thuis Gooi en Vechtstreek. Dit is het advies- en meldpunt voor huiselijk geweld en kindermishandeling voor alle Gemeenten van de Aanbestedende dienst. Bij Veilig Thuis kunnen zowel professionele medewerkers als inwoners van de regio's terecht met hun adviesvragen of meldingen van (vermoedens van) huiselijk geweld of kindermishandeling. Veilig Thuis is te bereiken via een landelijk telefoonnummer voor alle Veilig Thuis organisaties. Dit nummer is 0800-2000.

2. Samenwerking

2.1 De Gemeenten/contractmanagement

- a. 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 binnen de drie regio's. Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van contactpersonen bij de Opdrachtnemer, dan stelt de Opdrachtnemer de Contractmanager(s) van de betreffende regio op de hoogte. Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen bij de regio's, dan stelt de Contractmanager van de betreffende regio de Opdrachtnemer op de hoogte.
- b. Contactpersonen van de Opdrachtnemer zijn bekend met de inhoud van de Raamovereenkomst Forensische Ambulante Jeugdhulp.
- c. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie met de Opdrachtgevers verloopt in de Nederlandse taal.
- d. Bij de implementatie van de Raamovereenkomst ontvangen de gegunde Opdrachtnemers voor de regio ZOU een inlogcode en zijn vanaf dat moment verantwoordelijk voor het vullen en actueel houden van hun profiel op de aangewezen etalage per regio ten behoeve van de Verwijzers (beschikbaarheidswijzer). Dit betreft alleen de regio ZOU.
- e. De volgende gegevens moeten in elk geval worden ingevuld:
 - a. Algemene omschrijving en contactgegevens van uw organisatie;
 - b. Waar de zorg geleverd wordt; op locatie met adres of bij de Cliënt thuis;
 - c. Logo of ander beeldmateriaal.
- f. Deze gegevens kunnen worden aangevuld met andere gegevens die relevant zijn om de zorgverlening goed te laten verlopen.

- g. Middels verschillende vormen van overleg gaan de drie regio's in gesprek, afzonderlijk of gezamenlijk, met de Opdrachtnemer, zowel inhoudelijk als contractueel. De Opdrachtnemer verleent medewerking aan deze gesprekken. De accountgesprekken zullen zo veel mogelijk gelijktijdig met de drie regio's worden uitgevoerd.

2.2 Samenwerking met andere professionals/ in de keten

- a. De Opdrachtnemer in het kader van de Jeugdwet zorgt voor een goede samenwerking met andere professionals, zoals de mensen van de Gecertificeerde Instelling, de Raad voor de Kinderbescherming, Jeugdgezondheidszorg, begeleiders op school, de medewerkers toegang van de Gemeente en andere relevante partijen in de keten.
- b. 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 over de samenwerking of een vergelijkbare situatie gaan Opdrachtnemers proactief een open gesprek aan met de Gemeente/ketenpartner/andere Opdrachtnemer om te achterhalen wat de wederzijdse beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.

3. Opdrachtverstrekking en uitvoering dienstverlening

3.1 Opdrachtverstrekking en toedeling gegunde Opdrachtnemers

- a. De wettelijke Verwijzer waaronder de toegang (Sociaal Team) van de Gemeente bepaalt de Opdrachtverstrekking forensische Jeugdhulp, met uitzondering van het gedwongen kader.
- b. Verwijzing vindt plaats via de Sociaal Teams/Gemeentelijke toegangen of via Rechtbank en in het verlengde daarvan de gecertificeerde instelling. De Verwijzer bepaalt op basis van de kenmerken van de Cliënt de huidige omstandigheden en gewenst resultaat welk aanbod cq. welke Aanbieder hierbij het best passend is. De Sociaal teams/Gemeentelijke toegangen/GI stemmen voorafgaand aan definitieve verwijzing af met betreffende Aanbieder. Er is, gelet op manier van verwijzen, geen omzetgarantie te geven.
- c. Als een Cliënt is verwezen naar Opdrachtnemer voor Forensische Ambulante Jeugdhulp dan geldt een acceptatieplicht voor de Opdrachtnemer, inhoudende dat de Opdrachtnemer de Cliënt maximaal 4 weken na intake in zorg moet nemen. Indien de benodigde hulp niet direct kan starten is de Opdrachtnemer verplicht passende overbruggingszorg te leveren. Met de Cliënt worden afspraken gemaakt over contact en zorg tijdens de wachttijd.
- d. Opdrachtnemer doet bij aanmelding (oftewel opdracht via jW301 of aanmelding via andere verwijzer) van de Cliënt binnen 14 kalenderdagen na aanmelding/opdracht met de Cliënt een intake. Daarbij wordt met de Cliënt gesproken over de aard van de te verlenen zorg en vindt een eerste screening en risicotaxatie plaats. De tijd tussen de intake en de start van de dienstverlening noemen we de wachttijd (zie e.). Met de Cliënt worden afspraken gemaakt over contact en zorg tijdens de wachttijd.
- e. Vanaf de intake (tot de start van de dienstverlening (=wachttijd)) is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de Cliënt. 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. Daartoe zet Opdrachtnemer zo nodig andere Aanbieders in afstemming met de Verwijzer.

3.2 Start dienstverlening (werkwijze berichten zie onderdeel Berichtenverkeer)

- a. De Opdrachtnemer start de dienstverlening als daartoe een Opdracht (301 bericht) is verleend, 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.
- b. Opdrachtnemer treedt zo snel mogelijk met de Opdrachtgever en Verwijzer in overleg indien hij de feitelijke dienstverlening na ontvangst jW301 niet binnen 6 weken na Opdrachtverlening kan starten.
- c. Opdrachtnemer dient mee te werken aan het leveren van gegevens aan de Opdrachtgever over de aanwezige wachttijden/de beschikbaarheid van forensische Jeugdhulp. De Opdrachtnemer verbindt zich aan het gebruik van de tool 'Beschikbaarheidswijzer' via de app/website.
- d. Opdrachtnemer houdt de gegevens rondom zijn/haar beschikbaarheid van de gecontracteerde forensische Jeugdhulp via deze tool accuraat en tijdig (tweewekelijks) bij.
- e. Opdrachtnemer informeert de Cliënt voor aanvang van de dienstverlening over diens rechten en plichten.
- f. Opdrachtnemer maakt met de Cliënt voor aanvang van de dienstverlening afspraken over het delen van gegevens met de Opdrachtgever en het beschikbaar stellen van het Ondersteuningsplan aan de Opdrachtnemer.
- g. 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 Cliënt zich goed kan ontwikkelen, dan wel om in actie te komen bij signalen dat een Cliënt 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.
- h. Regie door Opdrachtnemer is gericht op de ingezette hulp door de betreffende Opdrachtnemer en het Ondersteuningsplan van de Cliënt en zijn/haar gezin. De (casus)regisseur vanuit de Opdrachtnemer heeft de regie over de dagelijkse ondersteuning van een persoon of gezin en is dus vaak de behandelaar/begeleider van de Cliënt/gezin.
- i. Regie door Sociaal Team/Gemeentelijke toegang gaat over toezien op de totstandkoming en de naleving van afspraken om de gestelde doelen van het Cliënt/gezin te behalen. De coördinator van zorg (toegangsteam, regio ZOU)/ Casusregisseur Sociaal Team (Lekstroom)/ gezinsvoogd (gecertificeerde instelling) (de Verwijzer), is de spin in het web die verschillende partijen met elkaar verbindt, monitort, evalueert en contactpersoon is voor de Cliënt. 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. De coördinator van zorg heeft dus zicht op de voortgang en kan zo nodig ingrijpen. De coördinator van zorg is aanspreekpunt voor de (casus)regisseur/casemanager vanuit de Opdrachtnemer/Aanbieder.

3.3 De wijze van uitvoering van de dienstverlening;

Informatievoorziening aan en afstemming met de Cliënt

- a. De Opdrachtnemer is op werkdagen minimaal van 8:30 uur tot 17:00 uur op een duidelijk aangegeven wijze (telefonisch) voor de Cliënt bereikbaar.
- b. 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. Deze informatie is ook geschikt voor mensen met een licht verstandelijke beperking (LVB).
- c. De Opdrachtnemer communiceert adequaat en duidelijk met Cliënten en is goed bereikbaar voor Cliënten. Dit betekent dat:
 - a. De informatie voor alle Cliënten goed te begrijpen en te lezen is.
 - b. De Cliënt goed is geïnformeerd over zijn rechten en plichten (inspraak, informatieplicht, ondersteuning, privacy, klachten, de Cliëntenraad)
 - c. De Cliënt weet waar hij terecht kan met vragen, wensen, problemen en/of klachten.
 - d. De Cliënt snel en correct wordt geïnformeerd over wat er met zijn vragen, wensen, problemen en/of klachten gebeurt.

- d. De Opdrachtnemer afdoende maatregelen treft voor de communicatie met Cliënten die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn.
- e. De Cliënt een vaste contactpersoon heeft binnen de organisatie. Deze contactpersoon is goed bereikbaar voor de Cliënt.
- f. 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.
- g. 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. Een basisvoorwaarde om te kunnen deelnemen aan de maatschappij is het fatsoenlijk en correct kunnen omgaan met anderen.

3.4 Rolverdeling Opdrachtnemer en (Gemeentelijke) toegang/Verwijzer - levering zorg

Het Hulpverleningsplan

1. De Opdrachtnemer maakt met Cliënt duidelijke afspraken over de levering van de ondersteuning, dit wordt vastgelegd in een Hulpverleningsplan. Basis voor dit plan is het Ondersteuningsplan dat door het Sociaal Team/GI wordt opgesteld. Het Hulpverleningsplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:
 - Het Hulpverleningsplan wordt samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de Cliënt opgesteld.
 - Het Hulpverleningsplan moet aansluiten op de doelen (resultaten) die in het Ondersteuningsplan zijn geformuleerd.
 - Het Hulpverleningsplan wordt minimaal één keer per jaar met de Cliënt en/of de Cliëntvertegenwoordiger besproken, dit noemen we een evaluatiegesprek. Het evaluatiegesprek wordt in het Hulpverleningsplan vastgelegd. Bijstellingen en veranderingen in het Hulpverleningsplan worden schriftelijk vastgelegd. Als tijdens het evaluatiegesprek bijzonderheden naar voren komen, wordt contact opgenomen met de coördinator van zorg.
 - De ondersteuning wordt conform het gemaakte Hulpverleningsplan en de toewijzing geleverd. Het Hulpverleningsplan vertaalt de doelen uit het Ondersteuningsplan in concrete werkafspraken: welke ondersteuning ontvangt de Cliënt, op welke dagen en tijdstippen (passend in zijn /haar dag-weekprogramma).
 - Het Hulpverleningsplan 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 Hulpverleningsplan geeft aan op welke wijze de zorg wordt beëindigd, er wordt voorzien in een uitstroom-/Perspectief- en/of toekomstplan.
 - Het Hulpverleningsplan dient in het vrijwillige kader forensische Jeugdhulp door zowel zijn wettelijk vertegenwoordiger als door de Aanbieder ondertekend te zijn.
 - Het Hulpverleningsplan 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 Hulpverleningsplan vermeld.
 - Het Hulpverleningsplan 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/Sociaal Team van de Gemeente(n) of andere Verwijzer 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 Hulpverleningsplan 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 Hulpverleningsplan beschikbaar te

zijn. Er moet expliciet worden aangegeven waarom uitstroom nog niet mogelijk is, zoals vermeld in het Perspectiefplan. Bij de verlenging dient het Perspectiefplan te worden aangepast.

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 vervolgaanbod, 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 van de Opdrachtgever.

Op- en afschalen

1. Eén van de algemene uitgangspunten gaat over het op- en afschalen 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 product (bij voorbeeld ‘begeleiding’ of ‘behandeling’). De inzet van zorg is gericht op normaliseren en zo zelfstandig mogelijk functioneren van de Cliënt. 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 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.
3. 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.
4. Voor de declaratie dienen de daadwerkelijk ‘geleverde’ uren per maand gedeclareerd te worden. Dit betekent dat de uitputting van de geïndiceerde uren per maand mag fluctueren binnen het totale volume en de totale geldigheidsduur van de beschikking.
5. Het kan nodig zijn dat als een hulpverleningstraject (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 hulpverleningstraject expliciet aangeeft en onderbouwt kunnen (zonder nieuwe verwijzing/beschikking) maximaal 10 uren worden ingezet met een maximumperiode van 1 jaar.

Einde dienstverlening, in diverse situaties

1. Cliënten 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. Cliënt kan ook zelfstandig bij een Opdrachtgever aangeven dat hij de dienstverlening door de Opdrachtnemer wil beëindigen. Indien de Opdrachtgever het verzoek van de Cliënt 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 Cliënt aangeeft dat hij wel nog ondersteuning van een andere Opdrachtnemer wil ontvangen, beoordeelt de Sociaal Team/GI dit verzoek en kent de Sociaal Team/GI bij een positief oordeel een nieuwe beschikking toe aan de door de Cliënt gekozen (andere) Opdrachtnemer.
4. Als de Opdrachtnemer van mening is dat hij zijn Opdracht niet kan uitvoeren doordat de Cliënt 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. 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.

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.

4. Administratie, declaratie en berichtenverkeer

4.1 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, reistijd 'werk-werk' (van en naar cliënten), en overleg in de zorgketen, justitie en RvdK inzake de Cliënt. .
2. De volgende NIET Cliëntgebonden uren zijn NIET te factureren:
 - Overige indirecte tijd: zoals teamoverleg, algemeen overleg met partners in de zorgketen, opleidingen en wetenschappelijk onderzoek. Deze uren zijn verwerkt in het tarief en kunnen dus niet apart worden gedeclareerd.
3. De Opdrachtnemer in het kader van de Jeugdwet streeft ernaar dat de verhouding directe en indirecte Cliëntgebonden tijd proportioneel is en niet afwijkt van het landelijk gemiddelde.

4.2 "No show"

1. Opdrachtgever hanteert de volgende definitie van No-show: No-show is het niet nakomen van een geplande afspraak door de Jeugdige, binnen 24 uur tot aan de geplande afspraak. Geplande afwezigheid in verband met vakantie of andere vooraf bekende omstandigheden wordt door de Cliënt minimaal 48 uur van tevoren 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 mag per Cliënt per kalenderjaar 3 keer No Show declareren met volledig tarief. Na 2 keer dient contact te worden opgenomen met de Verwijzer/coördinator van zorg.

4.3 Berichtenverkeer

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer communiceren, tenzij anders overeengekomen, via het berichtenverkeer van de iJW. Dit berichtenverkeer verloopt aan de hand van het landelijk door het Ketenbureau i-sociaal domein vastgestelde administratieprotocol [actuele-versie-standaard-administratieprotocollen](#). 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).

Voor het berichtenverkeer tussen partijen maken zij gebruik van:

- De meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden;
- Het berichtenverkeer iJw;
- De landelijk dan wel regionaal vastgestelde lijsten met productcodes voor de Jeugdwet voor de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant.

Communicatie die niet via het berichtenverkeer kan worden afgewikkeld, vindt via beveiligde e-mail plaats.

Toeleiding Cliënt via de Gemeente

- a) De Gemeente verstrekt een beschikking aan een Cliënt.
- b) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 301 bericht. De Opdrachtnemer kan de hulp starten conform artikel 3.2.a van deze Bijlage.

Toeleiding Cliënt via een verwijzende huisarts, medisch specialist of jeugdarts, Gecertificeerde Instelling en RvdK

Opdrachtnemer stuurt uiterlijk 10 werkdagen na de aanmelding Cliënt door de Verwijzer aan de Opdrachtgever een 315 bericht.

5. Informatievoorziening en verantwoording

5.1 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 individuele regio's groter is dan € 125.000 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/regio hierom vraagt, mee aan de uitvoering van de Landelijke Beleidsmonitor Sociaal Domein en/of nog te ontwikkelen monitoren.
 - De Opdrachtgever geeft op verzoek van Opdrachtgever een overzicht van de (in)directe tijd van gedeclareerde minuten/uren zoals o.a. Cliëntcontact, verslaglegging en reistijd.
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 eerstvolgende kalenderjaar verantwoording af over de juistheid en rechtmatigheid van de door hem aangeleverde bedragen en prestaties.

5.2 Gegevens ten behoeve van 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 de drie regio's.

5.3 Cliënttevredenheidsonderzoek

De Aanbieder werkt mee aan het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoek, waartoe Gemeenten verplicht zijn op basis van artikel 2.10 van de Jeugdwet. Hiervoor wordt een digitale tool (Ervaringswijzer) ingezet die wordt beheerd en bekostigd door de Gemeente. Aanbieders werken mee aan het versturen van vragenlijsten (bij start en afsluiting van een traject en jaarlijks bij langdurige trajecten) en het aanleveren van cliëntinformatie voor het benaderen van Jeugdigen.

De Aanbieder werkt mee aan toezicht op de kwaliteit van de geleverde Jeugdhulp door GGDrU.

5.4 Financiering en betaling

1. Financiering en betaling lopen via het berichtenverkeer. Opdrachtnemer declareert alleen activiteiten waarvoor hij een Opdracht heeft gekregen (zie ook 3.1 en 3.2) 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, geldt het woonplaatsbeginsel zoals deze per 1 januari 2022 is ingegaan. Voor betreffende Cliënten geeft de Opdrachtgever op verzoek van de instelling een bevestiging dat zij de zorgkosten zullen financieren. De Opdrachtgever geeft akkoord ten aanzien van looptijd + productcodes.
3. Voor de geleverde zorg verstuurt de Opdrachtnemer maandelijks declaraties via een 323 bericht aan de Gemeente. De Opdrachtgever stuurt een 324 bericht terug en zorgt voor betaling van de correcte berichtregels of keurt declaratieregels af en informeert de Opdrachtnemer over de reden van afkeuren. Factureren op basis van een papieren factuur is niet meer mogelijk. Bij problemen of uitzonderingen bij declaraties wordt onderling afgestemd.
4. 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.
5. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de Cliënt om een voorschot of aanvullende bijdrage te vragen.

6. Contractmanagement en Toezicht

6.1 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.

6.2 Contractmanagement

1. Iedere regio voert signaalgestuurde accountgesprekken en overleggen. Voor de reguliere contractmanagementgesprekken voeren de drie regio's gezamenlijk de taken uit die te maken hebben met het borgen van de contractafspraken.
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.

6.3 Toezichthouders rechtmatigheid

1. Binnen de regio's 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 samengewerkt 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 Gemeentelijke toegang, andere Verwijzers, de backoffice, kwaliteitstoezicht - door de GGD Regio Utrecht (Wmo) en de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (Jeugdwet) - 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. Opdrachtnemer 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).

6.4 Meldplicht datalekken

1. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever 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.

6.5 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 het contactadres per regio 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.

6.6 Calamiteiten

1. Indien er tijdens de uitvoering van de ondersteuning sprake is van een calamiteit, zoals beschreven in de Jeugdwet, doet de Opdrachtnemer direct melding bij de drie regio's.
 - A. Voor de regio's Lekstroom en Zuidoost geldt dat Opdrachtnemer bekend is met en handelt volgens het calamiteitenprotocol instellingen zorg voor jeugd, de Gemeenten in de provincie Utrecht, gewijzigde versie 20190501. Indien deze wordt gewijzigd wordt conform de gewijzigde versie gehandeld. T.b.v. dit protocol worden contactgegevens en wijzigingen doorgegeven aan de beheerder van dit protocol (momenteel is dat Samen Veilig Midden-Nederland).
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, maar wel oorzaak is of mogelijk kan zijn van maatschappelijke onrust of media-aandacht, meldt de Opdrachtnemer dit ook bij de regio waar de calamiteit zich heeft voorgedaan. 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.

7. Leren en ontwikkelen

Ten aanzien van ontwikkelen en delen van kennis worden de Verwijzers vanuit de toegangen van de Opdrachtnemer via scholing, coaching en deskundigheidsbevordering ondersteund.

- Opdrachtnemer is beschikbaar om de Gemeentelijke toegangen haar aanbod en prestaties van haar toegepaste interventies toe te lichten.
- Opdrachtnemer is beschikbaar om actuele kennis inzake forensische interventies te delen met de Gemeentelijke toegangen.
- Opdrachtgever stimuleert haar medewerkers in het overdragen van specialistische kennis aan andere professionals binnen de Gemeentelijke toegangen.