



Programma van Eisen

Regionale inkoop Jeugdhulp 2022 Segment Crisis regio's Lekstroom en Zuid Oost Utrecht

Zaaknummer: 782027

Versie: Concept

Inhoud

1. Inleiding	3
1.1 Algemeen	3
2. Basiseisen organisatie	3
2.1 Eisen aan de Kwaliteit, jeugdhulpaanbod en personeel	3
2.2 Eisen aan de Organisatie	5
2.3 Eisen aan de Bedrijfsvoering	8
3. Eisen aan de levering van zorg	8
3.1 Informatievoorziening	8
3.2 Consultatie en advies t.b.v. de toewijzing	8
3.3 Acceptatieplicht en leveringsplicht	9
3.4 Ondersteuningsplan en Hulpverlenings-/perspectiefplan	9
3.5 Locatie	10
3.6 Evaluatie, afschalen, verlengen & afsluiten van zorg	11
3.7 Beëindiging van de zorglevering door de Aanbieder	11
4. Eisen aan de Samenwerking	12
4.1 Werkafspraken	12
4.2 Samenwerking met de Jeugdige en gezin	12
4.3 Samenwerking met Onderwijs en andere professionals	13
4.4 Samenwerking met het Sociaal Team en andere Verwijzers	13
4.5 Samenwerken met Gemeenten	13
4.6 Samenwerking met Regionaal Omdenk- en Expertteam Lekstroom (ROEL) en Expertiseteam YEPH	14
4.7 Verwijsindex Regio (VIR)	14
5. Administratie, declaratie en berichtenverkeer	14
5.1 Algemene administratieve vereisten	14
5.2 Declaratie	15
5.3 No-show	15
5.4 Berichtenverkeer	15
6. Leren en Ontwikkelen	16
6.1 Lerend netwerk	16
7. Verantwoording en Controle	16
7.1 Contractmanagement	16
7.2 Financiële verantwoording en controle	18
7.3 Overige verantwoordingseisen	19

1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen Jeugdhulp, segment Crisis van de regio's Lekstroom en Zuid Oost Utrecht. Het Programma van Eisen is een bijlage bij de inschrijfleidraad en vormt als zodanig een geheel van eisen waar Aanbieders mee akkoord dienen te gaan om in aanmerking te komen voor een raamovereenkomst Jeugdhulp, segment crisis met de Lekstroom- en Zuid Oost Utrecht-gemeenten.

1.1 Algemeen

Lekstroom

Dit programma van Eisen voor de aanbesteding van het segment Jeugdhulp Crisis is mede vanuit de inkoopstrategie Jeugdhulp 2022 van de regio Lekstroom tot stand gekomen. In 2018 heeft het Bestuurlijk Platform Sociaal Domein Lekstroom (BPSDL) de opdracht gegeven voor het opstellen van een nieuwe inkoopstrategie voor Jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning die meer aansluit bij de transformatiebehoefte. In oktober 2021 is de Inkoopstrategie Jeugdhulp 2022 vastgesteld vanuit onze [Regiovisie Jeugdhulp 2022.pdf](#). In de inkoopstrategie beoogt de regio Lekstroom een (inkoop)systematiek die ondersteunend is aan (het bereiken van) de transformatiedoelen en doorontwikkeling. In bijgaande link zijn in de piramide de ambitie en doelen visueel weergegeven. Via [Praatplaat Doelen en Ambities Doorontwikkeling Jeugdhulp.pdf](#) vindt u de PDF versie.

Zuid Oost Utrecht

In 2019 hebben de vijf gemeenteraden in de regio Zuid Oost Utrecht de Nota regionale koers 'inkoop jeugdzorg en Wmo Begeleiding 2020-2025' (hierna Regionale Koers) vastgesteld. In de Regionale Koers worden doelen en ambities beschreven alsmede de maatschappelijke opgaven en de gewenste maatschappelijke effecten waar de vijf samenwerkende gemeenten zich voor gesteld zien. De Regionale Koers voorzagt tevens in een nieuwe inkoopronde voor Jeugdhulp Verblijf en Jeugdhulp Ambulant en respijtzorg, die in 2021 is afgerond.

Tijdens de nieuwe inkoop Jeugdhulp Ambulant en respijtzorg per 1 juli 2021 zijn er geen producten opgenomen ten behoeve van de inkoop Jeugdhulp Crisis. Binnen Zuid Oost Utrecht lopen de huidige afspraken tot 1 juli 2023. De inkoop Jeugdhulp Crisis moet ondersteunend zijn aan de doelen en ambities die in de Regionale Koers zijn opgenomen.

2. Basiseisen organisatie

In dit hoofdstuk worden de basiseisen beschreven die Opdrachtgever stelt aan de organisatie van de Aanbieder.

2.1 Eisen aan de Kwaliteit, jeugdhulpaanbod en personeel

2.1.1 Algemene kwaliteitseisen

De Aanbieder zorgt ervoor dat hij voldoet aan eisen met betrekking tot deskundigheid van beroepskrachten. De Aanbieder zorgt er ook voor dat de ondersteuning die hij biedt van goede kwaliteit is. In bijlage 4 Productbeschrijvingen wordt per product een aantal kwaliteitseisen genoemd waaraan moet worden voldaan. De Aanbieder voldoet aan de algemene kwaliteitseisen onder andere door:

- Jeugdhulp Crisis veilig, doeltreffend en cliëntgericht te verstrekken;
- De Jeugdhulp Crisis af te stemmen op de persoonlijke situatie van de Jeugdige en andere vormen van zorg die de Jeugdige en het gezin ontvangt;
- Jeugdhulp Crisis te bieden vanuit de eigen kracht van de Jeugdige en de kracht van het sociaal netwerk;
- Er op toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van de Jeugdhulp Crisis handelen in overeenstemming met de professionele standaard- kwaliteitskaders/

richtlijnen en beroepscode's en beschikken over relevante ervaring, diploma's en over een geldige SKJ-, NVO-, NIP- of en/ of BIG registratie.

- Er op toe te zien dat gewerkt wordt volgens de Norm van verantwoorde werktoedeling en het Kwaliteitskader jeugd.
- Er op toe te zien dat de kwaliteit van Jeugdhulp Crisis en de deskundigheid van beroepskrachten, voor zover van toepassing, tenminste voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de in de betreffende sector erkende keurmerken;
- Er op toe te zien dat bestaande kennis en ervaring uit de databank Evidence-based interventies van het NJI voor zover benoemd in de productbeschrijving wordt benut.

2.1.2 Naleving algemene kaderstellende wet- en regelgeving

- De Aanbieder voldoet aan de eisen gesteld in de Jeugdwet, de Wet normering topinkomens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- De Aanbieder garandeert dat hij aan de kwaliteitseisen die, ten aanzien van de Jeugdhulp Crisis, voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van Gemeenten, wetgever of branchevereniging voldoet.

2.1.3 Verantwoordelijkheid van de hoofdaannemer

Als een Aanbieder als hoofdaannemer gebruik wil maken van een onderaannemer, ZZP-ers inbegrepen, dan dient de Aanbieder hiervoor toestemming te krijgen van de Gemeente, en dan is de Aanbieder ervoor verantwoordelijk dat de Onderaannemer voldoet aan de kwaliteitseisen die de Gemeente aan de Aanbieder stelt.

2.1.4 Maximum aandeel van Onderaanneming

De omzet die wordt gerealiseerd via Onderaanneming is niet hoger dan 25% van de totale omzet van de Aanbieder.

2.1.5 Beperking van nevenfuncties

Het is voor de Aanbieder, Onderaannemer(s), beroepskrachten en vrijwilligers verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de Jeugdige of de Gemeente.

2.1.6 Voorkoming van onnodige belasting van de Jeugdige

De Aanbieder dient de Jeugdige niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van de Jeugdige over de Aanbieder of de Gemeente kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zich negatief uitlaten over andere organisaties en/of hun medewerkers of het disfunctioneren van de eigen organisatie.

2.1.7 Algemene kwaliteit van het personeel

De Aanbieder zet personeel in dat beschikt over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde Jeugdhulp Crisis uit te voeren conform het door Aanbieder opgestelde Hulpverlenings- en perspectiefplan. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de zorgbranche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of ervaring verworven competenties (evc's). Onder de genoemde competenties vallen in ieder geval goede sociale, mondelinge en schriftelijke vaardigheden, helder communiceren en overleggen met Jeugdigen over hun ervaringen, wensen en voorkeuren.

2.1.8 Verklaring Omtrent Gedrag

In te zetten personeel, waaronder begrepen: beroepskrachten, begeleiders, ervaringsdeskundigen, stagiairs en vrijwilligers, in dienstverband of als ZZP'er, beschikken voorafgaand aan aanvang van hun functie over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) "Zorg en Welzijn" als bedoeld in artikel 28 van de Wet Justitiële en Strafvorderlijke gegevens. Hierbij geldt dat:

- De Aanbieder beschikt over een geldige VOG van alle medewerkers die in aanraking komen met Jeugdigen (en/of diens systeem/netwerk).
- De VOG van medewerkers niet ouder is dan 3 maanden bij indiensttreding/start aanvang werkzaamheden van de medewerker;
- De Aanbieder houdt het bestand van VOG's van zijn personeel structureel op orde in overeenstemming met deze eis.

2.1.9 Cliëntcontact

De Aanbieder garandeert dat personeel met cliëntcontact een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling hebben en:

- Beschikken over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde jeugdhulp Crisis uit te voeren;
- Globaal op de hoogte zijn van de toepasselijke zorgwetten en signaleert als hierop mogelijk een beroep kan worden gedaan;
- Een geheimhoudingsverklaring ondertekenen, voorafgaand aan aanvang van hun functie;
- De Nederlandse taal voldoende beheersen in woord en geschrift, voor zover relevant is voor de uitoefening van de Jeugdhulp Crisis;
- Zich kunnen legitimeren als werknemer dan wel ondergeschikte van Aanbieder;
- De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en of leefwijze van de Jeugdige respecteren, voor zover gedragingen en bejegeningen van de jeugdige daarin binnen de kaders zitten van nationale wetgeving en Internationale verdragen voor de Rechten van de mens en Rechten van het kind;
- Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie en informatie waarvan zij de vertrouwelijke en/of gevoelige aard van kunnen vermoeden;
- De Aanbieder zorgt voor inzet van een tolk (niet declarabel) als dit nodig is voor de hulpverlening, het bereiken van de doelen in het Ondersteuningsplan en de uitvoering van het Hulpverlenings- en perspectiefplan.

2.1.10 Goed werkgeverschap

Vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap hanteert en eerbiedigt de Aanbieder de volgende uitgangspunten:

- De Aanbieder draagt zorg voor een zo groot mogelijke continuïteit van jeugdzorgwerkers in een jeugdhulp crisistraject van een individuele Jeugdige;
- De Aanbieder levert de Jeugdhulp Crisis met voldoende gekwalificeerde medewerkers, passend bij de aard van de hulpvraag van de Jeugdige;
- De Aanbieder biedt ruimte aan zijn/haar werknemers om te doen wat nodig is in de uitvoering van de Jeugdhulp Crisis en om daarbij zoveel mogelijk belemmerende (interne) voorschriften te vermijden;
- De Aanbieder levert blijvende inspanning en investering in scholing van zijn/haar werknemers en kan desgevraagd Opdrachtgever informeren welke vorm van opleiding, training en/of begeleiding zij de laatste 12 maanden heeft aangeboden aan de voor Aanbieder werkzame medewerkers.
- De Aanbieder hanteert voor de in te zetten medewerkers de van toepassing zijnde cao. Indien geen cao van toepassing is worden de in Nederland geldende (wettelijk) maatstaven tot beloning gehanteerd.
- De aanbieder geeft ruimte aan werknemers voor collegiale intervisie en/of supervisie en casuïstiekoverleg, overeenkomstig de eisen die een beroepsvereniging aan hen stelt.

2.2 Eisen aan de Organisatie

De Regio's Lekstroom en Zuid Oost Utrecht hanteren de volgende eisen aan de organisatie van de Opdrachtnemer.

2.2.1 Wijzing in rechtsvorm

Als tijdens de duur van de Overeenkomst een wijziging in rechtsvorm plaatsvindt, dan meldt de Aanbieder het voornemen hiervoor onverwijld bij de Opdrachtgever. Overzetten van de Overeenkomst naar de nieuwe Opdrachtnemer middels een Addendum, kan alleen als de verplichtingen integraal worden overgenomen en afspraken worden gemaakt over de administratieve overgang:

- Opdrachtnemer stelt opdrachtgever minimaal twee maanden van tevoren op hoogte van de wijziging in rechtsvorm (en AGB-code). Op basis van de melding worden administratieve afspraken gemaakt;
- Vanaf de datum inwerkingtreding van de nieuwe rechtsvorm worden nieuwe aanvragen jeugdhulp op de nieuwe AGB-code gesteld;
- De Aanbieder heeft op moment van inwerkingtreding van de nieuwe rechtsvorm zijn administratie op orde conform voorgaande en navolgende bepalingen; er worden vanaf dat moment geen toewijzingen voor jeugdhulp die onder de oude rechtsvorm feitelijk zijn gestart, meer toegewezen.

2.2.2 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, calamiteiten en meldplicht geweld

1. De Aanbieder houdt zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, de meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld. De Aanbieder meldt (vermoedens van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling bij Veilig Thuis.
2. De Aanbieder is verplicht iedere calamiteit en ieder geweldsincident naast melding aan de Inspectie Gezondheidszorg & Jeugd (IGJ) meteen te melden aan de Gemeente die verantwoordelijk is voor de jeugdige op wie de calamiteit betrekking heeft conform het Calamiteitenprotocol instellingen zorg voor jeugd, van de gemeenten in de provincie Utrecht.

2.2.3 Actuele werkwijze

De Aanbieder stelt zich op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving op landelijk niveau en zorg ervoor dat zijn personeel hiermee bekend is en hiernaar handelt.

2.2.4 Start levering zorg

De start van de levering van zorg vindt plaats conform de eisen in de productbeschrijvingen.

2.2.5 Klachtenregeling

De Aanbieder draagt zorg voor een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling, hiervoor geldt:

- De Aanbieder informeert de Jeugdige en/of ouders/verzorgers (afhankelijk van leeftijd van jeugdige) op een eenvoudig te begrijpen manier over hoe zij een klacht kunnen melden, hoe het proces loopt, welke termijnen gelden en wat daarin de rol is van de Aanbieder. Deze informatie geeft de Aanbieder aan de Jeugdige, individueel bij iedere intake evenals op een algemeen makkelijk te vinden manier via zijn website;
- De Aanbieder is het eerste aanspreekpunt voor de Jeugdige wanneer die een klacht over de Aanbieder of de dienstverlening wil melden. Jeugdigen kunnen een klacht op een eenvoudige manier telefonisch, schriftelijk en via internet kenbaar maken, op zijn minst altijd tijdens reguliere kantooruren;
- In de klachtenregeling van de Aanbieder is minimaal opgenomen hoe ontvangst, registratie en afhandeling van klachten plaatsvindt;
- De Aanbieder wijst de Jeugdige op de mogelijkheid om bij klachten gebruik te maken van ondersteuning van een vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) (www.akj.nl);
- In het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en de Aanbieder worden gemelde klachten en de afhandeling daarvan (anoniem) besproken. Indien naar oordeel van Opdrachtgever sprake is van structurele klachten wordt van de Aanbieder een plan van aanpak gevraagd om de oorzaak van de klachten te duiden en duurzaam te verhelpen. Opdrachtgever is gerechtigd een melding te doen bij de Inspectie voor Gezondheid en Jeugd (IGJ). Hiervan stelt Opdrachtgever de Aanbieder vooraf op de hoogte.

2.2.6 Medewerking aan kwaliteitstoezicht

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

2.2.7 Naleving arbeidsrechtelijke afspraken

De Aanbieder houdt zich in de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving en aan van toepassing zijnde cao's. De Aanbieder legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de onderhavige opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast. De Aanbieder verschaft desgevraagd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt onvoorwaardelijk mee aan controles, audits en loonvalidatie. Indien de Gemeente het noodzakelijk acht in verband met het voorkomen of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst verschaft de Aanbieder desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan de Gemeenten.

2.2.8 Anti-discriminatie

De Aanbieder staat er voor in dat discriminatie van Jeugdigen niet plaatsvindt. Ook zorgt de Aanbieder ervoor dat discriminatie van medewerkers binnen de organisatie, als ook bij werving en selectie, evenmin plaatsvindt. Als Opdrachtgever van mogelijke discriminatie op de hoogte wordt gesteld / via enig medium kennisneemt van discriminatie bij de Opdrachtnemer, maakt zij hiervan melding bij de relevante instanties en wordt dit bespreekbaar gemaakt tijdens het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en de Aanbieder. Voorafgaand aan een melding bij de relevante instanties stelt Opdrachtgever de Aanbieder op de hoogte van de melding door Opdrachtgever.

2.2.9 Vertrouwenspersoon

Gemeenten zijn in het kader van de Jeugdwet verplicht om een onafhankelijke vertrouwenspersoon beschikbaar te stellen voor Jeugdigen, ouders of pleegouders. De aanbieder informeert de jeugdige en/of (pleeg)ouders (afhankelijk van leeftijd van jeugdige) over deze mogelijkheid en hoe zij contact kunnen opnemen met de vertrouwenspersoon van het AKJ (akj.nl). De Aanbieder stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taak uit te oefenen. De Aanbieder kan hiervoor geen factuur in rekening brengen bij de Opdrachtgever. De vertrouwenspersoon stelt jaarrapportages op over zijn bevindingen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen één (1) maand in kennis van deze rapporten over Jeugdigen uit gemeenten, dat door de vertrouwenspersoon voor de betreffende Aanbieder is uitgebracht.

2.2.10 Medezeggenschap Jeugdigen

De Aanbieder heeft conform de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 een vorm van medezeggenschap voor Jeugdigen georganiseerd, bijvoorbeeld een cliëntenraad of andere vorm van cliëntparticipatie. Als de Aanbieder geen medezeggenschap voor Jeugdigen heeft, toont hij/zij aan welke inspanningen zijn geleverd om deze medezeggenschap op te zetten.

2.2.11 Calamiteiten

Ten aanzien van calamiteiten handelt de Aanbieder in overeenstemming met de volgende eisen:

- Daar waar sprake is van calamiteiten waarbij Jeugdigen die jeugdhulp ontvangen betrokken zijn, wordt de Gemeente waar de Jeugdige woont direct geïnformeerd door de Aanbieder;
- De Aanbieder handelt hierbij conform artikel 4.18 van de Jeugdwet;
- De Aanbieder en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding aan de Gemeente de gegevens rekening houdend met de wetgeving zoals AVG. Achtergrondinformatie over de meldingen worden verstrekt. Dit zijn echter nooit persoonsgegevens;
- De Aanbieder stelt de Gemeente binnen 10 werkdagen na de start op de hoogte indien er sprake is van een lopend onderzoek door Justitie, de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd en de Inspectie SZW;
- De Aanbieder stelt Opdrachtgever binnen 10 werkdagen in kennis van ieder rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) over betreffende Opdrachtnemer is uitgebracht. Opdrachtnemer stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan Opdrachtgever met inachtneming van de bepalingen van de AVG. Openbare rapporten worden door de inspectie gepubliceerd op hun website.

2.3 Eisen aan de Bedrijfsvoering

De Regio's Lekstroom en Zuid Oost Utrecht hanteren de volgende eisen aan de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer.

Algemene eisen aan de bedrijfsvoering

- De Aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- De Aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering;
- De Aanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de jeugdhulp in het algemeen wordt georganiseerd. Daarbij wordt gemeld van welke andere bedrijven of dochterondernemingen gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relaties met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden;
- De activiteiten van de Aanbieder in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Aanbieder;
- In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de Aanbieder is aangegaan;
- Aanbieder verschaft op verzoek van Gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door Aanbieders gecontracteerde onderaannemer(s);
- Gemeente heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de Jeugdhulp Crisis aan een of meer Jeugdigen op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen;
- Blijkt uit onderzoek dat Aanbieder werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder veertien (14) kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het onderzoek op de bevindingen te reageren. Dit laat onverlet de verplichting van Aanbieder om onverwijld passende maatregelen te treffen die het voornoemde risico en/of bedreiging wegnemen;
- Onverlet het voorgaande kan Gemeente voorwaarden stellen aan Aanbieder om het voornoemde risico en/of de bedreiging te doen wegnemen, dan wel, zo naar oordeel van Gemeente de omstandigheden daartoe aanleiding geven, zelf overgaan tot het treffen van passende maatregelen op kosten van Aanbieder, in welke situatie het treffen van deze maatregelen niets afdoen aan de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Aanbieder;
- Gemeente bewaakt, voor zover van toepassing, de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.

3. Eisen aan de levering van zorg

De regio's Lekstroom en Zuid Oost Utrecht stellen de volgende eisen aan de levering van zorg:

3.1 Informatievoorziening

Informatie over de organisatie van Aanbieder en het aanbod is openbaar en beschikbaar via website en foldermateriaal. De communicatiemiddelen en de communicatiekanalen die de Aanbieder gebruikt sluiten aan bij de doelgroep. De Aanbieder heeft kennis en maakt gebruik van de relevante sociale kaart.

3.2 Consultatie en advies t.b.v. de toewijzing

- De Aanbieder heeft een contactpersoon en/of centraal telefoonnummer/ mailadres beschikbaar (en vindbaar op de website) welke dagelijks bereikbaar is voor consultatie en advies.

- De Aanbieder voorziet in een telefonisch consult/ advies en/of antwoord per mail aan elke Verwijzer die een vraag heeft omtrent het hulpaanbod voor een Jeugdige.

3.3 Acceptatieplicht en leveringsplicht

- De Aanbieder verleent Jeugdhulp Crisis aan de Jeugdige die door de Gemeenten, GI of andere wettelijke verwijzers aan hem is toegewezen (acceptatieplicht). De toewijzing geldt als verstrekking van een nadere opdracht onder de Raamovereenkomst Jeugdhulp Crisis;
- Jeugdhulpaanbieder start jeugdhulp uit dit segment binnen de in de productbeschrijvingen gehanteerde termijnen. Daarbij wordt gestreefd naar een reactie direct na aanmelding.
- Wanneer de Aanbieder in uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld wanneer de capaciteit van de Aanbieder onvoldoende is, niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt de Aanbieder dit zo spoedig mogelijk en maximaal binnen 1 uur en binnen kantoor tijd gemotiveerd bij het Sociaal team en het Crisis Coördinatiepunt (Veilig Thuis) of de verwijzer. Het Sociaal team beoordeelt en beslist of de Aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de crisishulp, of dat de Aanbieder gehouden is om de zorg in te zetten;
- De Aanbieder aanvaardt met de zorgtoewijzing de levering van de toegewezen jeugdhulp. De Aanbieder is verantwoordelijk voor de Jeugdhulp op het moment dat de Jeugdige wordt aangemeld bij de Aanbieder via een zorgtoewijzing (JW301);
- De Aanbieder kan deze Jeugdhulp onder zijn inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid laten verlenen door een andere jeugdhulpaanbieder als deze is geaccepteerd als Onderaannemer door de Opdrachtgever (let op omschrijving crisisspleegzorg waarbij samenwerking geldt). Als het een nieuwe Onderaannemer betreft zal Opdrachtnemer hiervoor eerst akkoord vragen aan Opdrachtgever.

3.4 Ondersteuningsplan en Hulpverlenings-/perspectiefplan

- De Aanbieder werkt met een kwalitatief goed vraagverheldering/ screeningsinstrument en effectieve, methodische interventies zoals Oplossingsgericht Werken.
- De Aanbieder komt tot een compleet Hulpverlenings-/perspectiefplan gericht op de Jeugdige en zijn/haar systeem. Een perspectief voor de toekomst is altijd onderdeel van het hulpverleningsplan.
- Het Hulpverleningsplan moet binnen 2 weken na start van de hulpverlening voor Jeugdige en ouders beschikbaar zijn.
- Het hulpverleningsplan van de aanbieder is gebaseerd op het ondersteuningsplan en eventuele aanvullende informatie, vanuit het Sociaal Team. Als GI de verwijzer is, dan is het plan vanuit de GI de basis voor het hulpverleningsplan.
- De Jeugdige en Ouders spreken commitment uit over het hulpverlenings-/perspectiefplan.
- Wanneer het Sociaal team de verwijzer is wordt het hulpverlenings-/perspectiefplan beschikbaar voor het Sociaal team (na toestemming van (ouders of voogd van) Jeugdige).
- De Aanbieder maakt voor Jeugdige/ het gezin een Hulpverleningsplan op basis van het door Sociaal team opgestelde Ondersteuningsplan of veiligheids- en gezinsplan van de GI, dat minimaal bestaat uit:
 - a. Omschrijving van de hulpvraag van de Jeugdige en/of zijn/ haar systeem;
 - b. Aan welke doelen de komende periode wordt gewerkt en vanuit welke methodiek;
 - c. Na hoeveel (maximale) tijd de doelen zijn bereikt;
 - d. Wie/ wat kan bijdragen aan het behalen van de doelen (wat doet Jeugdige zelf, wat doen ouders/ het netwerk, welke inzet/ activiteiten dragen hier voorliggend aan bij);
 - e. Afspraken met betrekking tot de coördinatie/ de regie (incl. wat Jeugdige en ouders zelf kunnen);
 - f. Hoe de samenwerking verloopt met andere betrokkenen (bijvoorbeeld Onderwijs, zowel formeel als andere Aanbieders);
 - g. Hoe gewerkt wordt aan het perspectief en/of welke acties ingezet gaan worden in het kader van het Perspectiefplan;

- h. Hoe de veiligheid wordt ingeschat en welke afspraken hierover zo nodig gemaakt worden (in het kader van een veiligheidsplan).
- Overige informatie, over bijvoorbeeld eerdere hulpverlening, die bij de aanmelding of op een later moment door verwijzer of het gezin zelf beschikbaar zijn gesteld aan Aanbieder, wordt meegenomen in het Hulpverlenings- / perspectiefplan.
 - In het Hulpverleningsplan worden afspraken tussen Aanbieder en verwijzer m.b.t. proces- / casusregie (afhankelijk van regio), taakverdeling, eventuele wijzigingen hierop en andere samenwerkingsafspraken opgenomen;
 - De Aanbieder biedt alleen die hulpverlening aan de Jeugdige/ het gezin welke bijdraagt aan de in het Ondersteuningsplan/ Hulpverleningsplan vastgestelde doelen;
 - De Aanbieder levert de nodige inspanningen om Jeugdhulp nabij en deels in de thuissituatie en de directe omgeving van de Jeugdige/ het gezin uit te voeren;
 - De Aanbieder levert de nodige inspanningen om de crisiszorg zo kort mogelijk te laten zijn en te zorgen voor uitstroom;
 - De Aanbieder maakt zoveel mogelijk gebruik van eigen kracht en zelfredzaamheid van de Jeugdige en zijn systeem bij het bieden en afsluiten van de Jeugdhulp;
 - De Aanbieder informeert Jeugdige/ het gezin aan de start of direct daarna van de Jeugdhulp over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en de inhoud van de dienstverlening;
 - De Aanbieder kan onderbouwen waarom voor een bepaalde methode wordt gekozen bij deze Jeugdige/het gezin. De Aanbieder volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) standaarden, richtlijnen, best practices, of Evidence- based methoden en implementeert deze in zijn werkwijze;
 - De Aanbieder versterkt het netwerk van jeugdige en gezin en hanteert hierbij sociale netwerkstrategieën;
 - De Aanbieder draagt zorg voor een passende communicatie en afstemming met het netwerk van de Jeugdige;
 - De Aanbieder biedt een cultuur sensitief aanbod, waarmee hij voldoende aanbod heeft om ondersteuning te bieden aan Jeugdigen en gezinnen met een diversiteit aan achtergronden. De achtergrond van de Aanbieder mag geen belemmering zijn om Jeugdigen/gezinnen met een andere achtergrond/identiteit Jeugdhulp te bieden;
 - De Aanbieder neemt contact op met Sociaal team of Verwijzer:
 - Indien de doelstellingen niet kunnen worden gerealiseerd;
 - Indien er sprake is van gewijzigde omstandigheden waardoor de hulpverlening kan worden afgeschaald of beëindigd of moet worden opgeschaald.

3.5 Locatie

- De Aanbieder organiseert de Jeugdhulp Crisis zoveel als mogelijk in nabijheid van Jeugdige en ouders en rekening houdend met de wensen van Jeugdige en ouders;
- De Aanbieder heeft altijd oog voor en werkt samen met de gehele context van de Jeugdige/ het gezin; Daartoe vindt er indien nodig ook een huisbezoek en/of vinden er structurele huisbezoeken plaats op locatie van de Jeugdige/ het gezin;
- De Aanbieder heeft indien nodig contact met belangrijke betrokkenen van Jeugdige/ het gezin (in relatie tot) onderwijs, dagbesteding, vrijetijd, familiebanden/ netwerk) en is aanwezig op locatie van deze betrokkenen indien aan de orde (bijvoorbeeld in geval van observatie, evaluatie, multidisciplinair overleg);
- Alle locaties waar Jeugdhulp wordt uitgevoerd voldoen aan de wettelijke normen;
- Hulpmiddelen voor de Jeugdige zijn op de locatie aanwezig en worden “kosteloos” beschikbaar gesteld;
- Als er bij een locatie door gedragingen van Jeugdigen sprake is van overlast voor omwonenden dan zorgt de Aanbieder voor goed overleg tussen het locatiemanagement, het lokale politieteam, het gemeentebestuur van de vestigingsplaats en (een belangenvereniging van de) omwonenden. Van het overleg met deze partijen wordt binnen twee weken verslag gedaan aan Opdrachtgever.

3.6 Evaluatie, afschalen, verlengen & afsluiten van zorg

- Aanbieder volgt de afspraken die zijn gemaakt omtrent proces- dan wel casusregie in de beide regio's afhankelijk van regio, stelt voor tussen- en eindevaluaties tijdig rapportage op en stelt deze beschikbaar aan Jeugdige, ouders en verwijzer;
- Rapportage ten behoeve van de tussen- en eindevaluaties geeft inzicht in:
 - De voortgang ten aanzien van de doelen;
 - De stand van zaken rondom gemaakte afspraken aangaande samenwerking met andere betrokkenen (netwerk, voorveld, andere aanbieders);
 - Behaalde ontwikkelingen op andere levensgebieden die van invloed zijn op de doelen en het tijdig kunnen afschalen;
 - De stand van zaken t.a.v. perspectiefplan en waar aan gewerkt wordt de komende tijd en wat er nodig is om tijdig te kunnen afsluiten;
 - Stand van zaken rondom veiligheid (en veiligheidsplan indien aan de orde);
 - De eventuele risicofactoren (op terugval) en de afspraken rondom invulling van nazorg/ waakvlamfunctie.
- Indien Aanbieder en Jeugdige vaststellen dat de crisis is bezworen en uitstroom plaatsvindt vóór het einde van de looptijd van het besluit, sluit de Aanbieder de zorg af en meldt dit middels een stop-zorg bericht;
- Bij het afsluiten van de hulp is Aanbieder verplicht om een eindrapportage (inclusief Perspectief(toekomst)plan) beschikbaar te stellen aan de Verwijzer. Bij het opstellen van het Hulpverleningsplan maakt de Aanbieder hiertoe afspraken met Jeugdige en ouders;
- Indien Aanbieder en Jeugdige vaststellen dat er op enig moment gedurende de looptijd van de beschikking andere/minder/meer zorg nodig is, dan treedt Aanbieder in contact met het Sociaal team of (in geval van justitiële maatregel) de gecertificeerde instelling om de wijzigingen in de verwijzing te bespreken. Sociaal team stelt een nieuwe beschikking op en zorgt voor de toewijzing. Hierbij wordt het protocol bij verwijzing van SAP gehanteerd;
- Indien Aanbieder en Jeugdige vaststellen dat uitstroom door omstandigheden buiten de macht van de aanbieder niet mogelijk is en verlenging nodig is, dan treedt Aanbieder z.s.m. in ieder geval één week vóór het einde van de looptijd van de beschikking in contact met het Sociaal team met daarbij de onderbouwing waarom verlenging nodig is. Het Sociaal team beoordeelt of er volstaan kan worden met een verkorte route voor verlenging;
- In geval huisarts/POH jeugd de initiële verwijzer was en jeugdige/ ouders geen toestemming geven om het Sociaal team te betrekken, wordt de Aanbieder verplicht (omdat er een indicatie moet zijn) om verlenging aan te vragen via de huisarts/ POH jeugd;
- In geval van verwijzing door de GI (jeugdhulpbepaling) neemt de Aanbieder contact op met GI om toestemming te vragen voor verlenging;
- Een indicatie wordt niet met terugwerkende kracht verlengd tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te wijken. Dit besluit ligt bij het Sociaal team;
- Aanbieder zet zich in om samen te werken met het netwerk, Voorliggend Veld zodoende de basis van de jeugdige/ het gezin duurzaam te kunnen versterken en tijdig te kunnen afschalen. Samenwerking met het Sociaal team rondom afschaling wordt aangemoedigd (indien niet al betrokken).

3.7 Beëindiging van de zorglevering door de Aanbieder

Beëindiging van zorglevering door Aanbieder vindt plaats, op een wijze die past bij de desbetreffende casus, in de volgende gevallen:

- Vanaf het moment dat de leveringsopdracht eindigt;
- Wanneer de Jeugdige is overleden;
- Indien in overleg met de Jeugdige is besloten dat de diensten niet langer noodzakelijk zijn omdat de crisis is bezworen en uitstroom mogelijk is rapporteert Aanbieder deze beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Sociaal team en stuurt een stop-zorg bericht en levert eindrapportage op bij Verwijzer;

- Als Jeugdige voor dat deel van de problematiek waarvoor jeugdhulp aangewezen was over is gegaan naar de Wet langdurige zorg;
- Als sprake is van een gewichtige reden, na overleg met - en instemming van - het Sociaal team en/of andere verwijzer;
- Als de Jeugdige/ het gezin overgaat naar een andere, gecontracteerde Aanbieder, zorgt de Aanbieder voor een soepele, professionele overdracht naar deze Aanbieder, waarbij de continuïteit van de begeleiding is gewaarborgd. Aanbieder draagt binnen twee (2) weken de overdracht het dossier (incl. Ondersteuningsplan, Hulpverleningsplan en rapportages van evaluaties) van de Jeugdige/ het gezin compleet en kosteloos over aan deze nieuwe Aanbieder;
- Wanneer er geen overeenstemming gevonden wordt in de hulpvraag en de Jeugdige (en diens gezin) niet gemotiveerd zijn voor het volgen van de zorg, mits de Aanbieder kan aantonen dat er voldoende inzet is gepleegd om beëindiging van zorg te voorkomen en het besluit tot beëindiging van de zorg door het Sociaal Team en/of een andere Verwijzer akkoord bevonden kan worden. In dit geval blijft de Aanbieder verantwoordelijk totdat de zorg bij een andere Aanbieder voortgezet kan worden.

4. Eisen aan de Samenwerking

De transformatie-opgaven binnen de inkoop vragen een andere manier van denken en handelen op uitvoerend, beleids- en bestuurlijk niveau van Gemeenten, Aanbieders, onderwijs, huisartsen en andere Verwijzers. Getransformeerd denken en handelen wordt versterkt door in gezamenlijkheid het hoe en wat uit te werken en ernaar te handelen en tijdig te kunnen sturen en monitoren op de inzet van ondersteuning. Van Aanbieder wordt verwacht dat hij bijdraagt aan het realiseren van de transformatie-opgaven. Opdrachtgever hanteert de volgende eisen ten aanzien van samenwerking:

4.1 Werkafspraken

Regio Lekstroom

Aanbieder dient kennis te nemen van en actief mee te werken aan de werkafspraken in Lekstroom rond toeleiding en casusregie zoals opgenomen in de 'Notitie Toeleiding - casusregie - afsluiten Jeugdhulp – Regio Lekstroom' (Bijlage 12). De actieve bijdrage van de Aanbieder komt onder meer tot uitdrukking in een transparante, zorgvuldige en objectieve samenwerking met het Sociaal team / de gecertificeerde instelling (GI).

Sociaal Team / GI voeren in geval van inzet van een product uit het segment Jeugdhulp Crisis altijd casusregie zwaar.

Regio Zuid Oost Utrecht

Aanbieder dient kennis te nemen van en actief mee te werken aan de werkafspraken in Zuid Oost Utrecht rond toeleiding, procesregie (door sociaal team) en casusregie (door aanbieder) zoals is uitgewerkt in "Werkafspraken coördinatie van zorg Jeugdhulp" (2019) en eventuele opvolgende versies.

4.2 Samenwerking met de Jeugdige en gezin

De Aanbieder werkt vanuit het perspectief van de Jeugdige en het gezin. De Aanbieder zorgt ervoor dat de hulpverlening aansluit op de leefwereld van de Jeugdige en het gezin en heeft oog voor alle levensgebieden en de gehele context van het gezin. De hulpverlening sluit aan bij wat een Jeugdige en het gezin (met hulp van zijn netwerk) zelf kan of kan leren.

De Aanbieder hanteert in de hulpverlening de volgende uitgangspunten:

- Afstemmen van de hulpverlening met bij de Jeugdige/ het gezin betrokken professionals, betrokkenen in het sociaal netwerk of het Voorliggend Veld;
- Het attenderen van de Jeugdige/ het gezin op de mogelijkheid van het verkrijgen van onafhankelijke cliëntondersteuning.

De Aanbieder is verplicht mee te werken aan een redelijk verzoek van de Jeugdige om te wisselen van Aanbieder en werpt hiertoe geen belemmeringen op.

4.3 Samenwerking met Onderwijs en andere professionals

Om de beweging naar lichtere hulpverlening en tijdig uitstromen mogelijk te maken stemmen aanbieders tijdig het perspectief af met sociaal team, andere gecontracteerde Aanbieders uit andere segmenten, eventueel met Aanbieders in het Voorliggend Veld en informele zorg en met Jeugdige/gezin.

Om te komen tot een effectieve uitvoering van de hulpverlening is het noodzakelijk om de samenwerking tussen Aanbieders en de Sociaal Teams en tussen Aanbieders onderling te versterken. Dit vraagt dat partijen elkaar kennen, vertrouwen en samen optrekken.

Tevens wordt aan Aanbieder gevraagd om samen te werken in de brede context van het gezin en de voor de jeugdige en het gezin relevante andere betrokkenen. Zo wordt ervanuit gegaan dat Aanbieder bespreekt met jeugdige en gezin hoe het thuis gaat, maar ook hoe het op school en/of andere dagbesteding en in de vrije tijd gaat. Aanbieder zorgt ervoor dat de Jeugdige onderwijs of dagbesteding zoveel mogelijk kan blijven volgen, en heeft daartoe de nodige contacten met die partijen. Indien er sprake is van (dreigende) schooluitval dan dient de aanbieder actief samen te werken met het Onderwijs, Sociaal Team en Ouders om te voorkomen dat de jeugdige uitvalt van school en/of om te zorgen dat de jeugdige zo snel mogelijk weer naar school kan.

4.4 Samenwerking met het Sociaal Team en andere Verwijzers

Ten aanzien van de samenwerking met het Sociaal Team en andere Verwijzers worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De Aanbieder is voorafgaand aan de hulp bereikbaar en beschikbaar voor laagdrempelige consultatie en advies aan alle Verwijzers;
- De Aanbieder neemt op indicatie van Sociale Teams deel aan MDO's met als doel om te komen tot een integraal Ondersteunings-/ Hulpverlenings-/perspectiefplan;
- De Aanbieder stelt het Hulpverlenings- en Perspectiefplan op met als basis de informatie en de doelen uit het Ondersteuningsplan (aangeleverd door Sociaal Team) en/of het veiligheidsplan/ SAVE-plan (aangeleverd door de GI). Als er geen Ondersteuningsplan is dan draagt de Aanbieder zorg voor het Hulpverlenings-/perspectiefplan;
- Wanneer Aanbieder de aanmelding ontvangt via een andere Verwijzer dan beoordeelt de Aanbieder samen met Jeugdige en gezin of het Sociaal Team aangehaakt dient te worden;
- De Aanbieder stelt Verwijzers altijd en tijdig op de hoogte wanneer er veranderingen zijn in het hulpverleningstraject;
- De Aanbieder werkt met Sociaal Team samen aan de hand van de afspraken die zijn gemaakt met betrekking tot proces- dan wel casusregie zoals opgenomen in het Ondersteuningsplan en Hulpverleningsplan.

4.5 Samenwerken met Gemeenten

De Aanbieder levert één vast aanspreekpunt voor de volgende (gemeentelijke) functionarissen:

- Contractmanager Regionale Backoffice Lekstroom.
- Inkoop- en contractmanager Zuid Oost Utrecht.
- Beleidsadviseur gemeente.
- Medewerker Sociaal Team / casusregisseur (Lekstroom) of procesregisseur (Zuid Oost Utrecht)/ medewerker GI.

De bedoeling is dat de hierboven genoemde functionarissen op elk niveau met één vast aanspreekpunt van de aanbieder te maken hebben. Hierdoor bestaat in de loop van de contractperiode aan beide kanten een zo vast mogelijk team wat inhoudelijk goed op de hoogte is van de afspraken en onderlinge actiepunten. Dit maakt dat partijen effectief en efficiënt kunnen samenwerken en beslissen. De aanspreekpunten van de Aanbieder beschikken over kennis van de overeenkomst en de lopende

werkzaamheden. De aanspreekpunten (of de vervangers) zijn voor urgente gevallen telefonisch bereikbaar voor de verschillende functionarissen.

4.6 Samenwerking met Regionaal Omdenk- en Expertteam Lekstroom (ROEL) en Expertiseteam YEPH

De Aanbieder verplicht zich om bij stagnatie in het hulpverleningstraject het Sociaal Team te informeren en indien nodig/op verzoek deel te nemen aan de experttafel (ROEL) voor de regio Lekstroom en/of overleg te hebben met het Expertiseteam YEPH. De Aanbieder levert een actieve bijdrage aan het oplossen van complexe problematiek middels de inzet van eigen expertise aan de ROEL tafel. De zorgaanbieders handelen naar het advies wat voortkomt uit ROEL. In de regio Zuid Oost Utrecht functioneert de Doorbraaktafel. Deze vormt in de regio ZOU het Regionale Expertteam (RET), welke als doel heeft om bij vastgelopen casuïstiek tot doorbraken in passende oplossingen te komen.

4.7 Verwijsindex Regio (VIR)

De VIR is een digitaal systeem waarin professionals een signaal afgeven dat ze betrokken zijn bij een Jeugdige. Doel van de VIR is te komen tot afstemming met eenieder die als professional betrokken is bij de Jeugdige. Dankzij de VIR kunnen de professionals onderling afstemmen zodat de Jeugdige de best mogelijke integrale hulpverlening geboden wordt. Wanneer er over eenzelfde Jeugdige meer dan één melding in de VIR wordt gedaan (hierna: “een match”) geeft de VIR een signaal af aan de betrokken signaleerders met de contactgegevens van de signaleerder, waarna zij (na toestemming van Jeugdige/ouder) met elkaar contact op kunnen nemen om eventuele benodigde vervolgacties te bespreken en/of nader af te stemmen. Van de Aanbieder wordt verwacht dat zij:

- Hun betrokkenheid bij een minderjarige (0-23 jaar) melden in de Verwijsindex (VIR) in het kader van art.7.1.4.1. Jeugdwet;
- Heeft vastgelegd (door middel van vastgestelde criteria en het maken van een inschatting van de omstandigheden- in het z.g. organisatieprofiel) wanneer men een signaal in de VIR afgeeft;
- Erop toeziet dat medewerkers bevoegd zijn en voldoende kennis hebben om signalen in de VIR af te geven;
- Bij een match met betrokken partij(en) contact onderhoudt en (vervolg)acties afstemt;
- Erop toeziet dat Jeugdigen zijn geïnformeerd over deze werkwijze bij start van de hulpverlening.

5. Administratie, declaratie en berichtenverkeer

De Opdrachtgever hanteert de volgende eisen:

5.1 Algemene administratieve vereisten

- De Aanbieder registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Jeugdige op een wijze die past bij zijn/haar bedrijfsvoering en die past bij de tariefeenheid zoals opgenomen in de Productbeschrijvingen zoals beschreven in bijlage 4;
- De Aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en -verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming (*dit ook in het kader van de administratieve verplichtingen uit de Algemene Wet Rijksbelastingen (AWR)*);
- De Aanbieder heeft schriftelijk de bevoegdheden vastgelegd per orgaan van de Aanbieder ten aanzien van elk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering;
- De activiteiten van de Aanbieder in het kader van de Opdracht zijn financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Aanbieder;
- De Aanbieder maakt op basis van de registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de vereiste declaratie (iJW323) bericht met de door Opdrachtgever genoemde prestatiecodes (gelijk aan hetgeen in (iJW301) en vastgestelde tarieven;

- De Aanbieder verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandvergelijking op de cliëntregistratie binnen de wet- en regelgeving zoals AVG.

5.2 Declaratie

Het Standaard Administratie Protocol (SAP) Inspanningsgericht [actuele-versie-standaard-administratieprotocollen](#) is leidend. In aanvulling op het administratieprotocol geldt:

- Indien de Aanbieder niet kan voldoen aan de afgesproken termijnen van de declaratie, dan geeft de Aanbieder dit tijdig aan bij Opdrachtgever. Een afwijkende declaratieregeling is alleen van kracht als Opdrachtgever hiermee instemt;
- Contact over de declaratie loopt via vaste e-mailadressen van Opdrachtgever en de Aanbieder.

5.3 Declarabele tijd

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 inzake de Cliënt.

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.

Reistijd (werk-werk)

Reistijd is verdisconteerd in de tarieven. Voor producten die met name op de locatie van de jeugdige worden geleverd past de regio een correctie toe voor de 'gemiddelde' reistijd van de hulpverlener. Excessieve reistijd kan in samenspraak met de toegang separaat worden geïndiceerd/

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.

5.4 No-show

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:

- De Aanbieder voert een actief beleid op het voorkomen van No-show;
- No-show is niet declarabel, en mag in rekening worden gebracht bij Jeugdige. De Aanbieder dient de Jeugdige hierover tijdig van tevoren te informeren.

5.5 Berichtenverkeer

Opdrachtgever en de Aanbieder wisselen berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het Vecozo schakelpunt. De uitwisseling van gegevens en declareren buitenom deze landelijke infrastructuur is niet mogelijk. Zowel Opdrachtgever als de Aanbieder beschikken over de meeste recente release van het berichtenverkeer.

- De iJW-berichten worden eenduidig gebruikt waarbij de voorschriften uit het SAP Inspanningsgericht van toepassing zijn. De actuele versie van dit protocol is te vinden via deze link: [actuele-versie-standaard-administratieprotocollen](#)
- Regio Lekstroom werkt niet met VOW (Verzoek om Wijziging Jw317). Als dit protocol vervangen wordt door een landelijk protocol, dan wordt dat gehanteerd;
- Opdrachtnemer hanteert één AGB-code op basis waarvan het berichtenverkeer plaatsvindt.

6. Leren en Ontwikkelen

Getransformeerd denken en handelen wordt versterkt door in gezamenlijkheid het hoe en wat uit te werken en ernaar te handelen en tijdig te kunnen sturen en monitoren op de inzet van ondersteuning. Zo komt het stelsel in beweging om bij (complexe) hulpvragen de juiste ondersteuning tijdig, efficiënt en doelgericht in te zetten. Voor sturing op stelselniveau ziet Opdrachtgever de volgende cyclus:

- Gedeelde visie.
- Kaders en randvoorwaarden zijn scherp geformuleerd.
- KPI's, data en informatie brengt de beweging in kaart.
- Leren en verbeteren via interactie en dialoog.

6.1 Lerend netwerk

Ten aanzien van het ontwikkelen en delen van kennis hanteert Opdrachtgever de volgende uitgangspunten:

- De Aanbieder ontwikkelt zijn/haar scholings- en deskundigheidsprogramma;
- De Aanbieder is beschikbaar voor contactmomenten met de gemeentelijke Toegangen om haar aanbod toe te lichten;
- De Aanbieder draagt zorg voor actuele kennis over zijn jeugdhulpaanbod bij Toegangen door interventies te publiceren via de Jeugdhulpcatalogus van Opdrachtgever. Daarin zijn de zorginhoudelijke interventies vermeld die de Aanbieder levert onder de gecontracteerde prestaties;
- De Aanbieder stimuleert zijn medewerkers in het overdragen van hun specialistische kennis aan andere professionals in de Toegangen, aan andere aanbieders en samenwerkingspartijen en bij voorliggende voorzieningen ter verbetering van een sterke pedagogische infrastructuur;
- De aanbieder biedt op verzoek van verwijzers, workshop/training aan, gericht op herkenning en voorkoming van crisis. Bij deze bijeenkomsten kunnen ook andere relevante partijen op uitnodiging worden betrokken. Genoemde partijen kunnen dit verzoek maximaal 1x per jaar doen.

7. Verantwoording en Controle

Ten aanzien van verantwoording en controle hanteert Opdrachtgever de volgende eisen.

7.1 Contractmanagement

De gemeenten in de regio's Lekstroom en Zuid Oost Utrecht voeren tijdens de looptijd contractmanagement op de afgesloten overeenkomsten uit.

Voor de regio Lekstroom voert de Regionale Backoffice Lekstroom (RBL) deze taak in opdracht van de Lekstroom Gemeenten uit. In Zuid Oost Utrecht wordt dit uitgevoerd door het regionaal Inkoop- en Contractmanagement (ICM). De contractmanagers van RBL en van ICM Zuid Oost Utrecht dragen zorg voor structureel overleg met de Aanbieders over de gemaakte afspraken uit de overeenkomst en de ontwikkelopgaven. Hier wordt onderscheid gemaakt over (1) inhoudelijk afspraken en (2) financiële afspraken. Bespreking van deze afspraken leidt tot een totaalbeeld over het functioneren van de Aanbieder.

(1) De inhoudelijk afspraken omvatten alle afspraken uit het Programma van Eisen met als doel de ontwikkelopgaven voor Jeugdhulp Crisis te realiseren. Deze worden besproken aan de hand van KPI's en beschikbare data (uit het dashboard). Maar ook aan de hand van beschikbare informatie over o.a. de samenwerking tussen sociaal team, Aanbieder, voorliggende voorziening en andere verwijzers.

(2) De financiële afspraken omvatten alle afspraken over kostenbeheersing. De financiële afspraken worden op aanbiedersniveau gemaakt. Hierbij wordt (gedifferentieerd per product) gekeken naar de

gemiddelde prijs per cliënt. Er wordt jaarlijks een maximale gemiddelde totaalprijs per client per product vastgesteld door gemeenten. Gemeenten beslissen voor welke producten dit gaat gelden. Indien hier (zonder toestemming) van wordt afgeweken wordt het gesprek gevoerd over de reden waarom en wat er kan worden gedaan om dit te beheersen. Opdrachtgever kan in geval van overschrijding van de maximale gemiddelde totaalprijs per cliënt per product, zonder dat dat hier vooraf toestemming en goedkeuring voor is gegeven door Opdrachtgever, het gehele bedrag aan overschrijding over het desbetreffende contractjaar van Opdrachtnemer terugvorderen. Opdrachtgever zal alvorens hiertoe over te gaan met Opdrachtnemer in overleg treden.

Middels verschillende vormen van overleg gaat het contractmanagement per regio in gesprek met de Aanbieder. De regio's kunnen er voor kiezen om het accountgesprek gezamenlijk aan te gaan. Tijdens deze gesprekken komen zowel de inhoudelijke als de financiële afspraken (elk in eigen mate) aan bod. Alleen met betrekking tot de ontwikkelopgave 'integrale crisisdienst' worden de gesprekken door de gezamenlijke regio's met Aanbieder(s) gevoerd. De Aanbieder verleent zijn medewerking aan deze gesprekken.

De regio's hanteren verschillende overlegvormen:

- Accountgesprekken.
- Overlegtafels.
- Ontwikkeltafels ten behoeve van ontwikkelopgave(n).

7.1.1 Accountgesprekken

Contractmanagement wordt passend bij de aard en de omvang van de dienstverlening uitgevoerd, waarbij ieder vanuit de eigen rol deelneemt en een bijdrage levert. Bij de accountgesprekken sluit een beleidsmedewerker van een van de deelnemende Gemeenten aan. Dit om ervoor te zorgen dat in deze gesprekken ook zorginhoud en kwaliteit van de zorg besproken worden. Accountgesprekken kunnen online plaatsvinden of op locatie van de regio, de Gemeente of op locatie van de Aanbieder zelf. Tijdens de accountgesprekken komen de volgende punten in ieder geval aan de orde:

- Algemene stand van zaken en huidige ontwikkelingen;
- Dashboards;
- Bijdrage in ontwikkelopgaves op basis van KPI's, data (dashboard) en informatie;
- Kosten- en volumebeheersing (financiële afspraken);
- Kwaliteitsdoelstellingen;
- Wachtlijsten/ wachttijden;
- Administratieve processen - Aansluiting op het berichtenverkeer, facturatie;

De regio's zullen hun agenda en stukken van de accountgesprek onderling met elkaar delen, zodat beiden een totaalbeeld hebben.

7.1.2 Overlegtafels en ontwikkeltafels

Wij onderscheiden de volgende opgaves (zie ook par. 2.2 Inschrijfleidraad):

- Inrichten van gezamenlijke, integrale beoordeling door J&O, jGGZ en CCP van de crisisvraag;
- Voorkomen van instroom;
- De kwaliteit van crisiszorg verbeteren door;
 - Integraal en systeemgericht te werken;
 - Voldoende aanbod gelet op de doelgroep in de regio's.
- Heldere samenwerking tussen sociaal team en crisiszorgaanbieder;
- Verbetering van doorstroom naar vervolgzorg.

Voor sturing stellen we in aparte sessies (bijvoorbeeld in de vorm van ontwikkeltafels, overlegtafels, themabijeenkomsten) en de volgende cyclus centraal:

- Gedeelde visie en ontwikkelopgaves;
- Kaders en randvoorwaarden;

- KPI's, data en informatie die de beweging in kaart brengen;
- Leren en verbeteren via interactie en dialoog.

Er vindt een voorjaarsoverlegtafel plaats en een najaarsoverlegtafel. Voor de realisatie van specifieke ontwikkelopgaven in het zorgveld worden ontwikkeltafels of themabijeenkomsten georganiseerd (lokaal en/of regionaal). Deze thema's worden bepaald door de Gemeente. De regio's nodigen op basis van de agenda een geselecteerd aantal aanbieders uit voor deze tafels en bijeenkomsten, waarbij voor de ontwikkelopgave van de integrale crisisdienst in het eerste jaar deelname van alle aanbieders wordt vereist.

7.2 Financiële verantwoording en controle

Ten aanzien van financiële verantwoording en controle gelden de volgende eisen:

- Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever per Gemeente vóór 1 maart van het jaar (of zoveel eerder of later als met de gemeente(n) is afgestemd en/of overeengekomen) een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden in dat boekjaar, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in de Percelen;
- Opdrachtnemer stelt jaarlijks, uiterlijk vóór 1 april in het volgend jaar (of zoveel eerder of later als met de gemeente(n) is afgestemd en/of overeengekomen), een verantwoording op waaruit de juistheid en de volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. (in de Raamovereenkomst zijn boetebepalingen hieromtrent opgenomen).
- De kosten die Opdrachtnemer voor het (laten) opstellen van een productieverantwoording en het laten controleren hiervan maakt, worden niet door de opdrachtgever vergoed.
- De Opdrachtnemer verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met Opdrachtgever.
- Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de financiële administraties van Opdrachtnemer. Dit zal in beginsel plaatsvinden op basis van het door Programma i-Sociaal Domein ontwikkelde Algemeen Accountantsprotocol Financieel Productieverantwoording Wmo en Jeugdwet. Daarnaast is Opdrachtgever gerechtigd om de dienstverlening te (laten) evalueren onder de Jeugdigen. De controles en evaluaties mogen de continuïteit van het proces van de hulpverlening aan de Jeugdigen niet verstoren.
- Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de tijdsregistratie en declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodig geleverde uren hulp) in/van de geleverde hulp kan Opdrachtgever Opdrachtnemer hierop aanspreken en (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.
- Op het moment dat sprake is van frauduleus handelen, worden door Opdrachtgever de relevante en van toepassing zijnde instanties ingeschakeld en heeft Opdrachtgever het recht om het geldende contract eenzijdig te beëindigen. In een dergelijke situatie wordt de continuïteit van de zorg vooropgesteld.
- 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).
- 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.

- 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.
- 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).
- De gemeenten is daarnaast gerechtigd tot het uitvoeren van een materiele controle en die te verrichten op de wijze zoals aangeduid in artikel 6b van de Regeling Jeugdwet. De bepalingen van hoofdstuk 7 van de Regeling Zorgverzekering zijn zoveel mogelijk overeenkomstig van toepassing, met dien verstande dat in plaats van 'zorgverzekeraar' in voorkomende geval 'de gemeenten' moet worden gelezen.
 - De gemeenten zijn gehouden eerst de lichtste instrumenten ter controle van gedeclareerde ondersteuning in te zetten - statische analyse, AO/IC - of bestuurdersverklaring, verbandcontrole, alvorens zwaardere controle-instrumenten als detailcontrole toe te passen.
 - Detailcontrole in opdracht van gemeenten mag uitsluitend worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een ter zake deskundige met een beroepsgeheim.
 - De gemeenten mogen in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen, dan gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval noodzakelijk is.
 - De aanbieder is gehouden kosteloos medewerking te verlenen aan (materiele) controle welke met inachtneming van voorgaande leden wordt uitgevoerd.

7.3 Overige verantwoordingseisen

- De Aanbieder is verantwoordelijk voor het naleven van de fiscale wet- en regelgeving. Daarbij hoort tevens de juiste aanduidingen op de facturen. Als de status van de Aanbieder voor de Belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar belaste organisatie voor de Omzetbelasting, dan heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst per direct te ontbinden. De Aanbieder is verplicht om een dergelijke wijziging van de status binnen 2 werkdagen te melden aan Opdrachtgever.
- In de financiële administratie van de Aanbieder zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar de bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de Aanbieder is aangegaan.
- De Aanbieder levert Beleidsinformatie Jeugdhulp en outcome-indicatoren aan bij het CBS en stelt spiegelrapportages beschikbaar aan Opdrachtgever.
- De Aanbieder stelt Opdrachtgever onverwijld op de hoogte van situaties die invloed hebben op het voldoen aan de (kwaliteits)eisen nu of in de nabije toekomst. Ook ontwikkelingen die het algemeen voortbestaan van de Aanbieder in gevaar brengen zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement worden gemeld.