



**inkooporganisatie**  
jeugdhulp zeeland

# Bijlage 1 Programma van Eisen

Generiek deel

Contractering jeugdhulp 2026-2027

## Inhoudsopgave

Algemeen.....	3
1. Generiek Programma van Eisen .....	4
1.1. <b>Eisen aan de bedrijfsvoering</b> .....	4
1. Landelijk berichtenverkeer, aansluiting en gebruik .....	4
2. Acceptatieplicht.....	4
3. Woonplaatsbeginsel.....	5
4. Facturatie .....	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
5. Declarabele tijd .....	5
6. Indexatie.....	6
7. No-show (geldt niet voor Perceel 3, 4, 5 en 7).....	6
8. Administratieve vereisten .....	6
9. Financiële verantwoording en controle .....	6
10. Overige verantwoordingseisen .....	8
11. Early Warning.....	9
12. Bestuur (Governance).....	9
13. Wijziging in rechtsvorm en zeggenschapsverhouding .....	10
14. Toepassing Wet Bibob .....	10
15. Anti-discriminatie.....	11
16. Vertrouwenspersoon .....	11
17. Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling .....	11
18. Klachten .....	11
19. Calamiteiten en incidenten.....	12
20. Informatievoorziening .....	13
21. Privacy.....	13
22. Contract- en leveranciersmanagement .....	14
23. Resultaatmeting.....	14
24. Kwaliteitszorg.....	14
25. Medezeggenschap Cliënten .....	15
26. Uitvoering verantwoorde werktoedeling .....	15
27. Goed werkgeverschap .....	15
28. Verklaring Omtrent Gedrag .....	15
29. Delen van kennis .....	16
30. Locaties van uitvoering jeugdhulp .....	16
1.2. <b>Eisen aan de Jeugdhulp</b> .....	17



31.	Algemeen .....	17
32.	Regionaal Expertteam.....	17
33.	Bereikbaarheid.....	17
34.	Eenheid van visie en taal.....	18
35.	Kwaliteit van jeugdhulp .....	18
36.	Inzet kwalitatieve interventies.....	19
37.	Samenwerking met gemeentelijk lokaal team/toegang.....	20
38.	Wachttijden (geldt niet voor Percelen 3, 4 en 5).....	20
39.	Overdracht en borging.....	21
40.	Inzet ervaringsdeskundigen .....	21
41.	Inzet vrijwilligers .....	21
42.	Inzet van communicatiemiddelen ter vervanging van fysieke consulten.....	22
43.	Regievoering .....	22
<b>1.3</b>	<b>Eisen aan de professional.....</b>	<b>23</b>
44.	Algemeen .....	23

## Algemeen

Voor alle Percelen gelden veelal een gelijke set aan eisen verwoord in onderstaand Generiek Programma van eisen. De eisen hierin verwoord betreffen een aanvulling op deel 3, Generieke Bepalingen, van de Raamovereenkomst.

Voor alle zeven (7) Percelen zijn daarnaast aparte, aanvullende/specifieke Perceelgebonden eisen gedefinieerd (zie bijlage 2).

Alle genoemde eisen betreffen minimale eisen.

De te contracteren Dienstverlening hanteert als uitgangspunt het Oplossingsgericht werken, waarbij de volgende resultaten nagestreefd worden voor Jeugdigen en zijn systeem:

- Versterken eigen kracht
- Opgroeien in een veilige omgeving
- Naar vermogen meedoen aan de samenleving
- Na afloop van het gecontracteerde aanbod kan de Jeugdige en/of het pedagogisch systeem (meestal) op eigen kracht verder

Meer specifiek is het resultaat van de te contracteren jeugdhulp in de Percelen 1 tot en met 7 gericht op:

- de ontwikkeling van de Jeugdige en zijn/haar omgeving zodat een veilig en positief opvoeden- en opgroei-klimaat wordt bereikt én het voorkomen van terugval/beperken van gebruik van jeugdhulp bij dreigende ontwikkelingstagnatie (Percelen 1 en 2)
- Oplossen van acute hulpvragen door stabilisatie van de Jeugdige en het pedagogisch systeem en zo nodig overdracht naar vervolghulp (Percelen 3 en 4)
- Het bieden van collectieve vormen van jeugdhulp op scholen (Perceel 5)
- Het behandelen van ernstige dyslexie (Perceel 6)
- Ondersteunen van gemeenten in hun toegangswerkzaamheden/ontwikkeling van (Stevige) Lokale Teams (Perceel 7)

Opdrachtnemer voldoet minimaal aan de volgende wet- en regelgeving:

- Jeugdwet (JW)
- Wet Verbetering beschikbaarheid jeugdzorg (Wvbj) (juli 2025)
- Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza)
- Wet normering topinkomens (WNT)
- Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)
- Wet marktordening gezondheidszorg (Wmg)
- Verordening Jeugdwet Zeeuwse gemeenten

om in aanmerking te komen voor de opdracht

Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat onderaannemers voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving.

## 1. Generiek Programma van Eisen

De hieronder genoemde Eisen gelden voor elke Deelnemer, voor alle Percelen, met uitzondering van de volgende artikelen 7 en 38.

### 1.1. Eisen aan de bedrijfsvoering

Het gaat hierbij om kwaliteitseisen die zich met name richten op het professioneel organiseren van de bedrijfsvoering.

### 1. Landelijk berichtenverkeer, aansluiting en gebruik

- 1.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer (en gemeenten) wisselen berichten uit via de landelijke infrastructuur; uitwisseling van gegevens of betaling van facturen buitenom deze landelijke infrastructuur is niet mogelijk. Zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer (en gemeenten) beschikken over de meeste recente release van het berichtenverkeer.
- 1.2. De iJW-berichten worden eenduidig gebruikt waarbij de voorschriften uit het Standaard Administratie Protocol (SAP), aangevuld met het Zeeuwse Administratie Protocol (ZAP) leidend zijn (bijlage12). Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om aanvullend hierop Zeeuwse afspraken te maken, na afstemming met Opdrachtnemers.
- 1.3. Opdrachtnemer hanteert één AGB-code voor Jeugdhulp op basis waarvan het berichtenverkeer plaatsvindt. In geval sprake is van Opdrachtnemer als Combinatie, dan heeft elk lid zijn eigen AGB-code.
- 1.4. Een uitzondering op lid 3 is, dat als een AGB-code wijzigt omdat Opdrachtnemer een andere rechtsvorm aanneemt, de Opdrachtnemer de oude AGB-code maximaal 1 jaar in stand houdt om de bestaande zorgopdrachten tot en met facturatie af te ronden. Als zorgtoewijzingen langer lopen dan 1 jaar worden die toewijzingen beëindigd en voortgezet op de nieuwe AGB-code.
- 1.5. Een toewijzing vindt plaats op een specifieke code.

### 2. Acceptatieplicht

- 2.1. Opdrachtnemer verleent Jeugdhulp aan Cliënt die door de gemeenten aan hem is toegewezen, tenzij dit in redelijkheid niet van hem gevraagd kan worden of Opdrachtnemer aantoont dat hij niet de juiste Jeugdhulp kan bieden binnen de gestelde indicatieperiode; van Opdrachtnemer wordt in deze situatie verwacht mee te denken aan een alternatief.
- 2.2. Opdrachtnemer aanvaardt met de zorgtoewijzing de levering van de toegewezen jeugdhulp.
- 2.3. Opdrachtnemer kan de toegewezen Jeugdhulp onder zijn inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid laten verlenen door een andere Jeugdhulpaanbieder als deze schriftelijk is geaccepteerd als Onderaannemer door de Opdrachtgever of door een andere Opdrachtnemer binnen hetzelfde Combinatie. Als het een nieuwe Onderaannemer betreft zal Opdrachtnemer hiervoor eerst schriftelijk akkoord vragen aan Opdrachtgever, conform bijlage 8.

- 2.4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de jeugdhulp op het moment dat de Cliënt wordt aangemeld bij de Opdrachtnemer via een zorgtoewijzing (JW301). Als start van de jeugdhulp op zich laat wachten, zorgt Opdrachtnemer zo nodig voor overbruggingszorg.

### 3. Woonplaatsbeginsel

- 3.1. Feitelijke vaststelling van de verantwoordelijke gemeente door toepassing van het woonplaatsbeginsel, is een verantwoordelijkheid van de Gemeenten.
- 3.2. Indien een Jeugdige is doorverwezen door een wettelijk verwijzer, dan maakt Opdrachtnemer per Jeugdige naar beste inzicht en met toepassing van de [documenten op onze website](#) een inschatting van de gemeente die verantwoordelijk is en stuurt naar deze gemeente een Verzoek om toewijzing (iJW315).
- 3.3. Bij afkeuring van een Verzoek om toewijzing (iJW-315) op basis van het woonplaatsbeginsel draagt de Gemeente de zorg om Opdrachtnemer te informeren over de juiste gemeente waartoe Opdrachtnemer het verzoek tot toewijzing kan richten. Dit conform artikel 2.3 van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB).

### 4. Declaratie

Het Standaard Administratie Protocol (SAP) en aanvullend het Zeeuws Administratie Protocol (ZAP) zijn leidend. Aanvullend daarop:

- 4.1. Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de afgesproken termijnen van facturatie, dan geeft Opdrachtnemer dit tijdig schriftelijk aan bij Opdrachtgever en treden partijen in overleg over een tijdelijke afwijkende facturatieregeling. Een afwijkende facturatieregeling is alleen van kracht als Opdrachtgever hiermee schriftelijk instemt.
- 4.2. Als hetgeen gesteld in lid 1 niet leidt tot een oplossing, kan Opdrachtgever een direct opeisbare boete opleggen van 0,5% van de jaaromzet.
- 4.3. Contact over facturatie loopt via vaste e-mailadressen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

### 5. Declarabele tijd

- 5.1 Declarabel is de direct cliëntgebonden tijd: tijd besteed aan direct (realtime) contact met de Cliënt of met familieleden, gezinsleden, ouders, partner of andere naasten (het systeem) van de Cliënt. Dit directe contact mag gefaciliteerd worden via elektronische en digitale communicatiemiddelen zoals – doch niet beperkt tot - telefoon of MS-Teams.
- 5.2 Niet declarabel is:
- Indirect cliëntgebonden uren en niet-cliantgebonden tijd.
  - Indirect cliëntgebonden uren: zakelijke reistijd en cliëntgebonden administratie en/of overleg.
  - Niet cliëntgebonden tijd: woon-werkverkeer, verlof, aanvullend verlof, doorbetaalde pauzes, no-show, verzuim, administratie en overleg, scholing en reflectie.

## 6. Indexatie

Opdrachtgever hanteert de indexatie conform artikel 3.2 van de Raamovereenkomst. Aanvullend hierop: Er vindt een voorlopige en definitieve indexering plaats. Opdrachtgever en Opdrachtnemer verwerken beide indexeringsmomenten in hun afspraken over het tarief. Het tarief voor jaar t+1 wordt vastgesteld op basis van de voorlopige indexering voor dat jaar. Het effect van de definitieve indexering van jaar t wordt eveneens verwerkt in het tarief van t+1.

## 7. No-show (geldt niet voor Perceel 3, 4, 5 en 7)

No-show is het niet nakomen van een geplande afspraak door de Cliënt, binnen 24 uur tot aan de geplande afspraak.

- 7.1 Deelnemer voert een actief en aantoonbaar beleid op het voorkomen van no-show.
- 7.2 No-show is niet declarabel, en mag in rekening worden gebracht bij Cliënt. Opdrachtnemer dient de Cliënt hierover tijdig van tevoren te informeren.
- 7.3 Opdrachtnemer informeert de Gemeente over het niet nakomen van afspraken door de Cliënt in die situaties waarin Opdrachtnemer van oordeel is dat de no-show gevolgen heeft voor het behalen van de bij aanvang van de zorg gestelde doelen.

## 8. Administratieve vereisten

- 8.1 Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Cliënt op een wijze die past bij zijn/haar bedrijfsvoering en die past bij de tariefeenheid zoals opgenomen in de Percelen.
- 8.2 Opdrachtnemer 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)*).
- 8.3 Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welk orgaan of welke organen van Opdrachtnemer welke bevoegdheden heeft of hebben ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
- 8.4 De activiteiten van Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht zijn financieel onderscheiden van andere activiteiten van Opdrachtnemer
- 8.5 Opdrachtnemer maakt op basis van deze 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.
- 8.6 Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandvergelijking op de Cliëntregistratie.
- 8.7 Opdrachtnemer levert op aanvraag van Opdrachtgever een overzicht van cliënten en uitvoerende partij op.

## 9. Financiële verantwoording en controle

- 9.1 Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever per Gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden in dat boekjaar, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in de Percelen.

Dit geldt alleen wanneer Opdrachtnemer een Zeeuwse-omzet heeft van € 125.000 of meer. Richtlijnen uit het landelijk standaard accountantsprotocol Jeugd en WMO zijn hier leidend.

- 9.2 De accountant van een van de Zeeuwse gemeenten blijft de mogelijkheid behouden om aanvullende steekproeven of onderzoeken uit te voeren bij Opdrachtnemer indien hier in het kader van de accountantscontrole van de desbetreffende gemeente aanleiding toe is.
- 9.3 Opdrachtnemer stelt jaarlijks conform het Algemeen accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet 2024 , uiterlijk voor 1 maart in het volgend jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en de volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. Opdrachtnemer maakt hiertoe gebruik van het door Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gesteld model voor de productieverantwoording. Indien Opdrachtnemer een jaarlijkse omzet heeft van € 125.000 of meer dan dient de verantwoording voor 1 april van het volgend jaar voorzien te zijn van een controleverklaring van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountant (NBA) geregistreerde (en daartoe bevoegde) accountant.
- 9.4 Onderdeel van deze verantwoording is de controle op aanwezigheid van verwijzingen van een huisarts, medisch specialist, Gecertificeerde Instelling en de jeugdarts door de accountant van Opdrachtnemer.
- 9.5 Indien niet de Opdrachtnemer niet tijdig voldoet aan de verplichting tot het aanleveren van de financiële productie en, indien van toepassing, de controleverklaring, zoals bedoeld bij de artikelen 9.1 tot en met 9.5, is de Opdrachtgever gerechtigd om een direct opeisbare boete op te leggen van 0,1% van de jaaromzet per kalenderdag dat de aanlevering uitblijft, met een maximum van 1% van de jaaromzet.
- 9.6 De kosten die Opdrachtnemer maakt voor het (laten) opstellen van een productieverantwoording en het laten controleren hiervan, worden niet door de Opdrachtgever vergoed.
- 9.7 De Opdrachtnemer verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met Opdrachtgever.
- 9.8 Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijk kwaliteit en op presentie- en 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 Cliënten. De controles en evaluaties mogen de continuïteit van het proces van de hulpverlening aan de Cliënten niet verstoren.
- 9.9 Het is Opdrachtgever toegestaan een second opinion door onafhankelijke deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met Opdrachtnemer besproken.
- 9.10 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 het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten, al dan niet verrekend met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.

- 9.11 Op het moment dat sprake is van vermoeden en frauduleus handelen door Opdrachtnemer, worden door Opdrachtgever de relevante en van toepassing zijnde instanties ingeschakeld. De Opdrachtgever is gerechtigd om per direct een cliëntenstop in te stellen en/of per direct een opdracht om jeugdhulp te verlenen aan een Cliënt te beëindigen en een andere Jeugdhulpaanbieder deze opdracht te verstrekken als de Opdrachtgever over concrete signalen beschikt die duiden op fraude of situaties waarbij kwaliteit van de jeugdhulp niet conform de kwaliteitseisen is zoals overeengekomen en als de veiligheid van de Cliënt of zijn omgeving in het geding is.
- 9.12 Onverlet wettelijke bepalingen, verliest Opdrachtnemer bij misbruik of fraude het recht op vergoeding uit hoofde van de Raamovereenkomst voor dat deel van de levering van jeugdhulp waarbij misbruik of fraude is vastgesteld, onverminderd zijn verplichting jeugdhulp te blijven leveren. Daarnaast behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, als sprake is van door bevoegde instanties geconstateerde fraude of het plegen van een ander strafbaar feit.
- 9.13 Het is Opdrachtgever toegestaan om de netto- jaarresultaten van alle gecontracteerde Opdrachtnemers, inclusief Onderaannemer(s) op te vragen.
- 9.14 Indien de winst op de jeugdhulp meer dan 5% bedraagt, zal Opdrachtgever een gesprek aangaan met Opdrachtnemer om te bepalen hoe hiermee maatschappelijk verantwoord om te gaan. Een uiterste gevolg kan zijn dat de Opdrachtnemer verplicht is de winstmarge van hoger dan 5% terug te laten vloeien naar de jeugdhulp.
- 9.15 Opdrachtnemer voorziet wijzigingen in de vermogenssamenstelling en dividenduitkeringen van meer dan € 10.000,-- van een verklaring.

## 10. Overige verantwoordings-eisen

- 10.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de fiscale wet- en regelgeving. Daarbij hoort tevens de juiste aanduidingen op de facturen.
- 10.2 Als de status van Opdrachtnemer voor de Belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar belaste organisatie voor de Omzetbelasting, dan heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Opdrachtnemer is verplicht om een dergelijke wijziging van de status binnen 2 werkdagen na besluit van Belastingdienst te melden aan Opdrachtgever.
- 10.3 De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle van de Opdrachtgever.
- 10.4 Opdrachtnemer heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de hulpverlening wordt georganiseerd. Daarbij wordt vermeld van welke andere organisatorische verbanden gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relatie met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.

- 10.5 In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar de bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens Opdrachtnemer is aangegaan.
- 10.6 Opdrachtnemer levert Beleidsinformatie Jeugdhulp en outcome-indicatoren aan bij het CBS en stelt spiegelrapportages beschikbaar aan Opdrachtgever.
- 10.7 Opdrachtnemer meldt bij Opdrachtgever als de kwaliteit van de inhoudelijke verwijzingen door wettelijk verwijzers, niet passend blijken
- 10.8 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onverwijld schriftelijk 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 Opdrachtnemer in gevaar brengen zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement worden onverwijld en schriftelijk gemeld.

## 11. Early Warning

Het doel van Early Warning System (hierna: EWS) is het bijdragen aan de vroeg signalering en het handelingsperspectief van gemeenten, regio's en Jeugdhulpaanbieders in geval van dreigende discontinuïteit van een Jeugdhulpaanbieder. Momenteel is wetgeving hierover in voorbereiding. Zie [Early Warning System | Wat doet de Jeugdautoriteit? | Jeugdautoriteit](#). Zeeland is als account houdende regio verantwoordelijk voor EWS bij bepaalde gecontracteerde partijen van Jeugdhulp.

Wanneer Opdrachtgever verantwoordelijk is voor Opdrachtnemer in het kader van EWS, wordt Opdrachtnemer hiervan op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer werkt mee aan het:

- Invullen van de self-assessment conform de daartoe opgestelde vereisten en formats.
- Het delen van de ingevulde formats met Opdrachtgever.
- Periodiek organiseren van gesprekken in de situatie dat deze in het kader van EWS noodzakelijk zijn.
- Handhaven van de gestelde 'spelregels', net als Opdrachtgever die zich hieraan houdt. Succesvol doorlopen van de stappen volgens het [\(Geactualiseerd\) draaiboek 'Continuïteit Jeugdzorg' | Convenant | Jeugdautoriteit](#).

Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer de ruimte om gedurende de initiële contractperiode aan de verplichting te voldoen.

## 12. Bestuur (Governance)

12.1 Opdrachtnemers hebben een bestuursstructuur die voldoet aan de Wet verbetering beschikbaarheid jeugdzorg (per juli 2025), aanvullend hierop:

- De verantwoordelijkheidsverdeling tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding zijn schriftelijk vastgelegd en (op verzoek van) voor de Opdrachtgever inzichtelijk.
- De wijze waarop interne conflicten tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding worden geregeld is vastgelegd en (op verzoek van) voor de Opdrachtgever inzichtelijk.

12.2 Opdrachtnemer heeft op minimaal twee niveaus een contactpersoon, op bestuurlijk en operationeel niveau, voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de contactpersoon is een vervanger beschikbaar. Opdrachtnemer stelt de contactgegevens van deze contactpersonen ter beschikking aan Opdrachtgever en houdt deze actueel.

Opdrachtnemer benoemt een penvoerder die namens Opdrachtnemer aanspreekpunt is voor Opdrachtgever voor wat betreft:

- Uitvoering van de opdracht, incl. Contract en leveranciersmanagement. Communicatie binnen en buiten Opdrachtnemer.

### 13. Wijziging in rechtsvorm en zeggenschapsverhouding

- 13.1 De Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever tijdig schriftelijk in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding, overname of overdracht van de onderneming van de Opdrachtnemer, ongeacht de vorm waarin die vervreemding, overname of overdracht gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen, dan wel de rechtsvorm van de onderneming te wijzigen. Bij zijn mededeling informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever over de eventuele meerwaarde van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin voor de Cliënten en ook over het (mogelijke) effect van de wijziging op de verhoudingen op de regionale of lokale markt van jeugdhulp die de Opdrachtnemer levert.
- 13.2 De Opdrachtnemer mag de rechten en verplichtingen uit de Raamovereenkomst geheel noch gedeeltelijk aan één of meer derden overdragen of door één of meerdere derden laten overnemen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal de goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden, maar kan hieraan wel voorwaarden verbinden. Dit omvat in ieder geval de eis dat de verplichtingen uit de Aanbestedingsstukken volledig worden overgenomen en dat duidelijke afspraken worden gemaakt over de administratieve overgang:
- Opdrachtgever laat op basis van de oude AGB-code de bestaande jeugdhulp uitfaseren, tot maximaal 1 jaar na overgang naar de andere rechtsvorm.
  - Vanaf de datum inwerkingtreding van de nieuwe rechtsvorm worden nieuwe aanvragen jeugdhulp op de nieuwe AGB-code gesteld.
  - Opdrachtnemer heeft op moment van inwerkingtreding van de nieuwe rechtsvorm zijn administratie op orde conform de artikelen 8 en 9 van deze Generieke Eisen; er worden vanaf dat moment geen toewijzingen voor jeugdhulp die onder de oude rechtsvorm feitelijk zijn gestart, meer toegewezen.
- 13.3 Als de Opdrachtnemer niet de bovengenoemde schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever ontvangt en/of niet voldoet aan de daaraan verbonden voorwaarden, zulks ter beoordeling van de Opdrachtgever, heeft de Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
- 13.4 De Opdrachtgever behoudt zich tevens het recht voor om de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien bij de Opdrachtnemer sprake is van vervreemding, overname, overdracht of een aanmerkelijke wijziging in de zeggenschap over de onderneming van de Opdrachtnemer, dan wel een wijziging in rechtsvorm.

### 14. Toepassing Wet Bibob

Indien er sprake is van een onderzoek in het kader van de Wet Bibob, kan dit leiden tot het tijdelijk opschorten van toewijzingen van jeugdhulp voor nieuwe Cliënten.

De uitkomsten van het onderzoek kunnen de Opdrachtgever aanleiding geven om de Raamovereenkomst te ontbinden en/of al dan niet toestemming te verlenen voor de inschakeling van een (beoogde) Onderaannemer.

## 15. Anti-discriminatie

- 15.1 Opdrachtnemer staat er voor in dat discriminatie van Cliënten niet plaatsvindt. Ook zorgt Opdrachtnemer ervoor dat discriminatie van medewerkers binnen de organisatie, als ook bij werving en selectie, evenmin plaatsvindt.
- 15.2 Als Opdrachtgever van mogelijke discriminatie op de hoogte wordt gesteld / via enig medium kennis neemt van discriminatie bij de Opdrachtnemer, maakt zij hiervan melding bij de relevante instanties en wordt dit bespreekbaar gemaakt tijdens (één van) de periodieke besprekingen.

## 16. Vertrouwenspersoon

- 16.1 Gemeenten zijn volgens artikel 2.5 van de Jeugdwet verplicht om een onafhankelijke vertrouwenspersoon beschikbaar te stellen voor Cliënten, ouders of pleegouders. Opdrachtnemer informeert Cliënten, ouders en pleegouders actief over de onafhankelijke vertrouwenspersoon (vanaf 2025 uitgevoerd door [Professionals | Jeugdstem](#)).
- 16.2 Opdrachtnemer stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taak uit te oefenen, hetgeen bestaat uit:
- Vrije toegang tot gebouwen, terreinen en ruimten van Opdrachtnemer waar Cliënten kunnen verblijven. De vertrouwenspersoon behoeft geen toestemming van derden om met een Client te spreken.
  - Opdrachtnemer aan de vertrouwenspersoon alle inlichtingen verschaft en alle bescheiden tonen om zijn taak te kunnen uitoefenen.
  - Verschaffen van de nodige faciliteiten.
- 16.3 Opdrachtnemer kan hiervoor geen factuur in rekening brengen bij Opdrachtgever. De vertrouwenspersoon stelt jaarrapportages op over zijn bevindingen. Indien deze bevindingen betrekking hebben op Opdrachtnemer, worden deze besproken in het Contract- en Leveranciersmanagementgesprek.

## 17. Meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling

Opdrachtnemer kan aantonen dat de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling is geïmplementeerd en wordt gebruikt in de organisatie. Opdrachtnemer meldt (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling bij Veilig Thuis Zeeland: [Melden voor professionals - Veilig Thuis Zeeland](#)

## 18. Klachten

- 18.1 Opdrachtnemer heeft een Klachtenregeling waarin minimaal is opgenomen hoe ontvangst, registratie en afhandeling van Klachten plaatsvindt.
- 18.2 In het Contract- en Leveranciersmanagement (zie bijlage 6) worden gemelde Klachten en de afhandeling ervan (anoniem) besproken.

- 18.3 Wanneer naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van structurele Klachten, wordt van de Opdrachtnemer een plan van aanpak gevraagd om de oorzaak van de Klachten te duiden en verhelpen.
- 18.4 Zowel Opdrachtgever als Gemeenten zijn gerechtigd een melding te doen bij de Inspectie voor Gezondheid en Jeugd (IGJ). Opdrachtgever en Gemeente stellen hierover vooraf Opdrachtnemer op de hoogte.

## 19. Calamiteiten en incidenten

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor kwalitatief goede en veilige jeugdhulp. De Opdrachtnemer meldt calamiteiten en geweld bij de verlening van jeugdhulp onverwijld aan de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Opdrachtnemer handelt hierbij conform artikel 4.1.8 van de Jeugdwet en de werkwijzen van de IGJ [Melden over jeugdhulp | Jeugd | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd \(igj.nl\)](#).

In aanvulling op het melden bij de IGJ dient de Opdrachtnemer te voldoen aan de onderstaande eisen:

- 19.1 Daar waar sprake is van calamiteiten waarbij Cliënten betrokken zijn, wordt de gemeente die op basis van het woonplaatsbeginsel verantwoordelijk is voor de Jeugdige, als ook Opdrachtgever, binnen 3 werkdagen nadat de calamiteit heeft plaats gevonden, schriftelijk geïnformeerd.
- 19.2 Opdrachtnemer en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in het eerste lid aan de gemeente de gegevens van de betrokken Cliënt(en), daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de AVG, voor zover deze voor het onderzoek van de melding noodzakelijk zijn.
- 19.3 Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan Opdrachtnemer of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van de Cliënt / ouder verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van Cliënten.
- 19.4 Opdrachtnemer stelt de gemeente, zoals bedoeld in artikel 19.2, en Opdrachtgever binnen 10 werkdagen schriftelijk op de hoogte zodra een toezichthoudende instantie, zoals Justitie, de IGJ of de Inspectie SZW, een onderzoek naar de Opdrachtnemer start. Deze meldingsplicht geldt vanaf de start van het onderzoek, ongeacht de uitkomst van het onderzoek en/of eventuele vervolgstappen van de toezichthoudende instantie.
- 19.5 Tenzij de betreffende informatie beschikbaar is via een openbaar toegankelijke bron, handelt de Jeugdhulpaanbieder in ieder geval als volgt: als bij de Opdrachtnemer een onderzoek heeft plaatsgevonden door een toezichthouder waarbij de toezichthouder (voorwaardelijke) maatregelen oplegt jegens de Opdrachtnemer en/of één of meer vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer, zoals bestuurders of toezichthouders, dan informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover:
- binnen 7 (zeven) kalenderdagen in het geval van een Wmo- of Jeugdtoezichthouder;
  - binnen 7 (zeven) kalenderdagen in het geval van de IGJ;

- onverwijld in het geval van een andere toezichthouder, zoals de Belastingdienst of de Autoriteit Consument en Markt.

Binnen de grenzen van wat is toegestaan in het kader van de AVG, stuurt de Opdrachtnemer een afschrift van het onderzoek en de te nemen maatregel, voor zover deze niet openbaar zijn. Openbare rapporten stelt Opdrachtnemer op haar website ter beschikking voor Opdrachtgever en inwoners.

19.6 Als Opdrachtnemer geen uitvoering geeft aan de richtlijnen van meldingen bij IGJ, is het Opdrachtgever of Gemeenten toegestaan dit alsnog te doen.

19.7 Indien sprake is van verscherpt toezicht bij Opdrachtnemer wordt situationeel gezien of er sprake moet zijn van een cliëntenstop van nieuwe aanmeldingen.

## 20. Informatievoorziening

20.1 Informatie over de organisatie van Opdrachtnemer en het aanbod is openbaar en beschikbaar via website en/of foldermateriaal.

20.2 In aanvulling op de artikelen 3.3.1. en 3.3.2 van de Raamovereenkomst: Opdrachtnemer profileert zich niet (naar onder meer Jeugdigen, ouders, (basis)voorzieningen, wettelijk verwijzers en gemeenten) en onthoudt zich van acquisitie ten einde nieuwe cliënten te verwerven.

## 21. Privacy

21.1 Voor de uitvoering van de Raamovereenkomst maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gebruik van persoonsgegevens waarvoor beide de voorschriften in acht nemen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en eventueel andere relevante wetgeving. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn zelf verantwoordelijk voor de verwerking (en doorgifte) van persoonsgegevens. In het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst geven Opdrachtgever en Opdrachtnemer persoonsgegevens aan elkaar door en sluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer hiervoor een "Gegevensuitwisselingsovereenkomst" af.

21.2 De uitwisseling van de gegevens zoals bedoeld in artikel 21.1 van deze Generieke Eisen is niet in strijd met het beroepsgeheim van de hulpverlener en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit van de gegevensuitwisseling vooraf motiveren. Gewerkt wordt volgens de handreiking die door het Ketenbureau ISD in voorbereiding is: [Start ontwikkeling handreiking persoonsgegevens jeugdhulp Ketenbureau i-Sociaal Domein](#).

22.3 Opdrachtnemer beschikt over een privacyregeling welke is geschreven en wordt nageleefd conform de AVG en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), voor zover deze wet van toepassing is op de door de Opdrachtnemer geleverde Jeugdhulp.

## 22. Contract- en leveranciersmanagement

Contract- en leveranciersmanagement richt zich op het effectief beheren van de Raamovereenkomst en de prestaties van Opdrachtnemer, met als doel maximale waarde te halen uit de samenwerking. Het richt zich op het inkoopproces, contractbeheer, contractmanagement, leveranciersmanagement, informatieanalyse en bewaking van kwaliteit. “Contractmanagement” voor het naleveren en beheren van contractafspraken. “Leveranciersmanagement” voor het management van de relatie met Opdrachtnemers. Het Contract- en leveranciersmanagement wordt uitgevoerd door Opdrachtgever. In een aantal Percelen zal dit gezamenlijk met de Gemeenten plaatsvinden. Het doel van het gezamenlijk invullen van het CLM is om op provinciaal, regionaal en lokaal niveau de sturing op prestatie, kwaliteit en transformatie te verbeteren, de contractafspraken optimaal te benutten en te sturen op een verlaging van de administratieve lasten.

- 22.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan voor de Percelen 1 tot en met 7, periodiek met elkaar in gesprek met onderwerpen op operationeel, tactisch en strategisch niveau. In bijlage 6 is onder meer uitgewerkt wat de doelen, wie de deelnemers, wat de onderwerpen, etc., van deze overleggen zijn.
- 22.2 De periodieke gesprekken, zoals bedoeld in artikel 22.1 van deze Generieke Eisen, zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording aan de opdrachtgever.
- 22.3 Penvoerder is namens Opdrachtnemer vast contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze penvoerder kan voor specifieke onderwerpen vaste contactpersonen/aanspreekpunten bepalen; deze personen hebben mandaat om acties uit te werken/in gang te zetten.
- 22.4 Opdrachtnemer levert ruimschoots voor het CLM-gesprek informatie aan vanuit haar managementsysteem, zoals genoemd in bijlage 6
- 22.5 Opdrachtnemer neemt met regelmaat (minimaal 2 keer per jaar), deel aan bijeenkomsten waarbij evaluatie, voortgang en samenwerking zijn geagendeerd.
- 22.6 Indien Opdrachtgever constateert dat er sprake is van niet nakomen van wet- en regelgeving, dan wordt een toezichthouder vanuit Gemeenten ingeschakeld. Opdrachtnemer werkt mee aan de uitvoering van het toezicht.

## 23. Resultaatmeting

- 23.1 Opdrachtnemer legt eenduidig vast wat het effect van de jeugdhulp is.
- 23.2 Opdrachtnemer brengt systematisch doelrealisatie en clienttevredenheid in beeld om aan te kunnen sluiten bij de geharmoniseerde set outcome-indicatoren.
- 23.3 Gemeenten ontvangen deze uitkomsten vanuit het CBS.

## 24. Kwaliteitszorg

- 24.1 Opdrachtnemer hanteert een systeem van kwaliteitsbewaking waarmee zij systematisch de kwaliteit van de geboden jeugdhulp bewaakt, evalueert en verbetert. Opdrachtnemer voert hiertoe minimaal eenmaal per jaar een interne audit of zelfevaluatie uit en koppelt de uitkomsten, inclusief eventuele verbetermaatregelen, terug tijdens de contractgesprekken.
- 24.2 Opdrachtnemer stelt de uitkomsten van zowel de interne als de externe audits beschikbaar aan Opdrachtgever, zover het informatie betreft die de Zeeuwse jeugdhulp helpt verbeteren.

## 25. Medezeggenschap Cliënten

Opdrachtnemer stelt een Cliëntenraad in conform artikel 3 van de Jeugdwet.

## 26. Uitvoering verantwoorde werktoedeling

26.1 Opdrachtnemer zet op basis van de beschrijving van de Jeugdhulpcatalogus (zie bijlage 4) de juiste professional in, conform de verantwoorde werktoedeling

26.2 Voor alle percelen, met uitzondering van een aantal producten in het cluster basishulp in Perceel 2, vindt uitvoering plaats door SKJ- en/of BIG geregistreerde jeugdhulpprofessionals.

26.3 Als een uitzondering moet plaatsvinden op artikel 26.1, dan overlegt Opdrachtnemer hierover met de Gemeentelijke Toegang/Lokale Team, en wordt dit in het dossier van de Cliënt door Gemeentelijke Toegang/Lokale Team en Opdrachtnemer vastgelegd.

## 27. Goed werkgeverschap

27.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een zo groot mogelijke continuïteit van jeugdzorgwerkers in een jeugdhulptraject van een individuele Cliënt.

27.2 Opdrachtnemer levert de jeugdhulp met gekwalificeerde medewerkers, passend bij de aard van de hulpvraag van de Cliënt.

27.3 Opdrachtnemer biedt ruimte aan zijn/haar medewerkers om te doen wat nodig is in de uitvoering van de jeugdhulp en beperkt interne procedures en voorschriften tot hetgeen noodzakelijk is voor onder meer de kwaliteit en naleving van de relevante wet- en regelgeving en de Raamovereenkomst. Ook Opdrachtgever spant zich in om procedures en voorschriften te beperken tot hetgeen noodzakelijk is zodat administratieve lasten zoveel als mogelijk beperkt worden.

27.4 Opdrachtnemer levert blijvende inspanning en investering in scholing van zijn/haar werknemers. Opdrachtnemer kan desgevraagd aan Opdrachtgever aantonen welke vorm van opleiding, training en/of begeleiding zij de laatste 12 maanden heeft aangeboden aan de voor Opdrachtnemer werkzame medewerkers.

27.5 Opdrachtnemer hanteert voor de in te zetten medewerkers de van toepassing zijnde cao.

27.6 Indien geen cao van toepassing is worden de in Nederland geldende (wettelijk) maatstaven tot beloning gehanteerd.

## 28. Verklaring Omtrent Gedrag

28.1 Opdrachtnemer beschikt over Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) van alle medewerkers die in aanraking komen met Cliënten (en/of diens Systeem) waarbij de volgende voorwaarden gelden:

- a. De Verklaring Omtrent Gedrag is niet ouder dan 3 maanden bij indiensttreding/start aanvang werkzaamheden van de medewerker en nooit ouder dan 3 jaar tijdens het dienstverband voor zijn/haar medewerkers die met jongeren en/of ouders in aanraking komen.
- b. Opdrachtnemer houdt hetgeen gesteld is in sub a van dit artikel structureel op orde.

28.2 Opdrachtgever toetst steekproefsgewijs hetgeen gesteld is in lid 1 van dit artikel.

## 29. Delen van kennis

- 29.1 Opdrachtnemer ontwikkelt zijn/haar scholings- en deskundigheidsprogramma in samenwerking met zijn/haar partners in de Combinatie.
- 29.2 Opdrachtnemer stelt zijn/haar scholing- en deskundigheidsprogramma in ieder geval open voor zijn/haar partners in de Combinatie, en zo mogelijk aanvullend voor partners van andere Combinaties.
- 29.3 Opdrachtnemer organiseert minimaal jaarlijks een contactmoment met gemeentelijke Toegangen om haar aanbod toe te lichten.
- 29.4 Opdrachtgever draagt zorg voor actuele kennis over zijn jeugdhulpaanbod bij Toegang/Lokale Team door interventies te publiceren via de Jeugdhulpcatalogus (zie bijlage 4) van Opdrachtgever. Daarin zijn de zorginhoudelijke interventies vermeld die Opdrachtnemer levert onder de gecontracteerde prestaties.
- 29.5 Opdrachtnemer stimuleert haar medewerkers in het overdragen van hun specialistische kennis aan andere professionals in de Toegangen en in voorliggende voorzieningen ter verbetering van een sterke pedagogische infrastructuur.

## 30. Locaties van uitvoering jeugdhulp

- 30.1 Opdrachtnemer organiseert de Jeugdhulp op de plaats en het tijdstip die, binnen redelijke grenzen, de Cliënt en/of ouders wensen.
- 30.2 Als de locatie van jeugdhulp zoals onder lid 1 niet mogelijk is en/of jeugdhulp dient plaats te vinden op een locatie van Opdrachtnemer, dan is deze gevestigd in het gebied waarvoor Opdrachtnemer gecontracteerd is.
- 30.3 Bij ambulante jeugdhulp waarbij sprake is van behandeling/begeleiding van meerdere cliënten per dag, draagt Opdrachtnemer zorg voor efficiënte cliënt-client reizen/afstanden
- 30.4 Uitvoering van jeugdhulp vindt plaats op Nederlands grondgebied. Als Opdrachtnemer jeugdhulp aanbiedt in het buitenland, dan toont hij/zij voorafgaand aan de uitvoering van Jeugdhulp schriftelijk aan dat hij/zij voldoet aan het "[Afsprakenkader buitenlands zorgaanbod Jeugd](#)" van de VNG.
- 30.5 Jeugdhulpaanbieders met een statutaire vestigingsplaats in het buitenland, kunnen alleen Jeugdhulp aan Zeeuwse Jeugdigen bieden vanuit een vestiging in Nederland. Opdrachtnemer toont voor aanvang van de Raamovereenkomst aan dat er daadwerkelijk vanuit deze vestiging de jeugdhulp verleend wordt via bijvoorbeeld een huurovereenkomst of een uittreksel van de KvK met vermelding van de Nederlandse vestigingsplaats. Opdrachtnemer valt hiermee onder het toezicht van de Nederlandse Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- 30.6 Alle locaties waar Jeugdhulp wordt uitgevoerd voldoen aan de wettelijke normen.
- 30.7 Hulpmiddelen voor de Cliënt zijn op de locatie aanwezig en worden "om niet" beschikbaar gesteld.

Als er bij een locatie door gedragingen van Cliënten sprake is van overlast voor omwonenden dan zorgt Opdrachtnemer 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 schriftelijk verslag gedaan aan Opdrachtgever.

## 1.2. Eisen aan de Jeugdhulp

Het gaat hierbij om kwaliteitseisen die onder meer gaan over: het werken met het perspectiefplan, samenwerking met ketenpartners en andere partijen voor integrale hulpverlening, en eisen aan de geleverde ondersteuning en het meten van het resultaat hiervan.

## 31. Algemeen

- 31.1 Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de jeugdhulp onder meer de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan hem worden gesteld, houdt zich daarbij aan de beroepscode zoals opgesteld door de beroepsvereniging en handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
- 31.2 Indien Opdrachtnemer zich niet houdt aan de bepalingen in de beroepscode en de relevante wet- en regelgeving is Opdrachtgever gerechtigd om:
  - a. Een melding te doen aan de beroepsgroep.
  - b. Opdrachtnemer op te dragen om een herstelmaatregel te treffen
  - c. Afhankelijk van het resultaat onder b, de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
- 31.3 Indien noodzakelijk vraagt Opdrachtnemer bij de Toegang verzoek tot veilig en passend vervoer aan.
- 31.4 Opdrachtnemer werkt altijd samen met andere formele( jeugd)hulpprofessionals en informele ondersteuners voor de uitvoering van de jeugdhulp aan Cliënt.
- 31.5 Opdrachtnemer biedt jeugdhulp die toegankelijk is voor iedereen, ongeacht leeftijd, geloofsovertuiging, herkomst, seksuele voorkeur of geslacht. Opdrachtnemer voert een actief beleid om diversiteit en inclusie in de hulpverlening te bevorderen en heeft dit schriftelijk vastgelegd.
- 31.6 Opdrachtnemer draagt zorg dat een verwijzing door een wettelijk verwijzer die onderdeel is van de eigen organisatie op onafhankelijk wijze plaatsvindt.

## 32. Regionaal Expertteam

- 32.1 Opdrachtnemer neemt op verzoek van het Regionaal Expertteam actief deel aan overleg, ongeacht of de Jeugdige al wel of nog geen Cliënt is bij Opdrachtnemer. Wanneer Client in zorg is bij Opdrachtnemer, valt aansluiten bij het RET (waar Jeugdige en/of Ouders aanwezig zijn) onder directe tijd en is daarmee declarabel. Indien Opdrachtnemer vaste deelnemer is aan het RET, is een afspraak voor het vergoeden van de kosten. Opdrachtgever is voornemens deze afspraak voort te zetten.

## 33. Bereikbaarheid

- 33.1 Opdrachtnemer heeft een “ gezamenlijke voordeur” ingericht die aanspreekpunt is voor de gemeentelijke toegangen/lokale teams en verantwoordelijk is om tot een passend aanbod te komen; als Opdrachtnemer hiervoor een Opdrachtnemer van een andere Combinatie nodig heeft, dan betreft ze de “voordeur” van deze andere Combinatie

- 33.2 Deelnemers aan deze “gezamenlijke voordeur” zijn medewerkers met actuele inhoudelijke kennis van Jeugdhulp en het aanbod van Opdrachtnemer. Daarnaast hebben ze vanuit hun organisatie mandaat om tot een aanbod te komen.
- 33.3 Opdrachtnemer zorgt tijdens de duur van de Jeugdhulp voor de beschikbaarheid van een vast aanspreekpunt voor Cliënt en zijn directe omgeving.
- 33.4 Er is voor Jeugdigen de mogelijkheid tot vrijblijvende kennismaking met Opdrachtnemer voorafgaand aan de daadwerkelijk toewijzing van de jeugdhulp, deze kennismaking betreft dan ook geen intake.
- 33.5 Er is voor Cliënten de mogelijkheid voor een nagesprek met Opdrachtnemer bij beëindiging van de jeugdhulp.
- 33.6 Opdrachtnemer zorgt voor de inzet van een tolk als dit nodig is voor de Jeugdhulp, het bereiken en uitvoering van de doelen gesteld in het Perspectiefplan, zoals beschreven in artikel 35. In die situaties dat de kosten van de tolk niet meer in balans zijn met de kosten van de jeugdhulp, kan Opdrachtnemer een verzoek om bij te dragen in de kosten bij de Gemeente indienen. Het is aan de desbetreffende Gemeente om hierover een besluit te nemen.
34. **Eenheid van visie en taal**
- 34.1 Opdrachtnemer hanteert “Eén gezin, één plan, één regisseur” als basismethodiek, waarbij jeugdhulp integraal wordt geleverd. Vanuit deze basismethodiek hanteert Opdrachtnemer andere werkwijzen zoals Oplossingsgericht werken, Verklarende Analyse, Top3 methodiek en Doorbraakmethode.
- 34.2 Opdrachtnemer hanteert de “[Regiekaart de-escaleren sociaal domein, zorg en veiligheid](#)” en een Instrument voor Risico-taxatie.
- 34.3 Opdrachtnemer werkt mee aan de ontwikkeling en implementatie van het Landelijk Aanmeldformulier Jeugdhulp.
35. **Kwaliteit van jeugdhulp**
- 35.1 Opdrachtnemer werkt met een kwalitatief goed vraagverheldering/ screeningsinstrument en effectieve, methodische interventies vanuit de uitgangspunten van Oplossingsgericht Werken. Opdrachtnemer doet hierbij een netwerkverkenning met als doel om het netwerk te benutten bij elke fase van het jeugdhulptraject, inclusief borging. Zo nodig past Opdrachtnemer een MultiDisciplinair Overleg (MDO) toe.
- 35.2 Opdrachtnemer werkt met een Perspectiefplan gericht op de Cliënt en zijn/haar Systeem dat binnen 6 weken na start dienstverlening voor Cliënt, en indien de Cliënt jonger is dan 16 jaar ook voor ouders beschikbaar moet zijn en waarover door Cliënt en ouders instemming is uitgesproken.
- 35.3 Opdrachtnemer maakt voor Cliënt een Perspectiefplan dat minimaal bestaat uit:
- Korte omschrijving van de hulpvraag van de Cliënt en/of zijn Systeem
  - Aan welke doelen is gewerkt tijdens de vorige indicatieperiode (indien sprake is van een herindicatie).
  - Welke resultaten zijn behaald onder sub b van dit artikel.
  - Aan welke doelen de komende periode wordt gewerkt en vanuit welke methode.

- e. Na hoeveel (maximale) tijd de doelen zijn bereikt.
- 35.4 Opdrachtnemer draagt zorg voor Jeugdhulp die veilig, doelmatig en cliëntgericht is.
- 35.5 Opdrachtnemer levert de nodige inspanningen om jeugdhulp op ambulante wijze uit te voeren; verblijf is altijd kort en een tijdelijke afgeleide van de ambulante jeugdhulp.
- 35.6 Opdrachtnemer levert de nodige inspanningen om af te schalen in jeugdhulp als dat kan, waarbij zwaardere vormen van jeugdhulp vervangen worden door lichtere vormen van jeugdhulp of Algemene Voorzieningen.
- 35.7 Opdrachtnemer maakt zoveel mogelijk gebruik van het probleemoplossend vermogen/eigen kracht conform artikel 10 van de Verordening Jeugdhulp, als ook van zelfredzaamheid en de leefwereld van de Cliënt en zijn Systeem bij het bieden en afsluiten van de jeugdhulp; Opdrachtnemer betreft op actieve wijze de (pleeg)ouders/verzorgers.
- 35.8 Opdrachtnemer kan onderbouwen waarom op Cliëntniveau voor een bepaalde methode wordt gekozen. Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) standaarden, richtlijnen, best practices, veelbelovende of evidence based methoden en implementeert deze in zijn werkwijze.
- 35.9 Opdrachtnemer hanteert sociale netwerk strategieën. Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende communicatie en afstemming met het netwerk van de Cliënt.
- 35.10 Aandacht voor preventie, sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl maken onderdeel uit van de hulp.

## 36. Inzet kwalitatieve interventies

De Jeugdhulpcatalogus (zie bijlage 4) beschrijft de te behalen resultaten; de in te zetten interventies worden door Opdrachtnemer bepaald in afstemming met Client en/of ouders.

- 36.1 Opdrachtnemer zet alleen interventies in die bijdragen aan de effectiviteit van de jeugdhulp. Interventies die daaraan niet bijdragen worden niet ingezet.
- 36.2 Opdrachtnemer houdt zich hierbij aan de volgende inzichten van het NJI en KJP:  
<https://www.nji.nl/effectieve-jeugdhulp/over-effectieve-jeugdhulp> en [Kenniscentrum Kinder- en Jeugdpsychiatrie – Samen werken, voor de beste jeugdhulp Een interventie is een theoretisch en praktisch weldoordachte, systematische aanpak voor ondersteuning en hulp bij specifieke risico's en problemen.](#)

Kenmerken van jeugdhulpinterventies:

- De aanpak is planmatig en doelgericht.
- Het doel is het bevorderen van de psychische, sociale en cognitieve ontwikkeling van kinderen en jongeren als die ontwikkeling bedreigd of belemmerd wordt.
- De aanpak is gericht op het kind of de jongere, de opvoeders en/of de opvoedingsomgeving.
- De aanpak is afgebakend in tijd, met een omschreven tijdsduur en frequentie.

Zowel de functionaris die namens de gemeente de procesregie uitvoert als de contractmanager van de Opdrachtgever kunnen desgevraagd bij de Opdrachtnemer inzicht krijgen in de gehanteerde interventie(s).

- 36.3 Opdrachtnemer voert Jeugdhulp uit conform voorgeschreven functiemix in de Jeugdhulpcatalogus, waarbij de functiemix als gemiddelde wordt gehanteerd.

### 37. Samenwerking met gemeentelijk lokaal team/toegang

- 37.1 Het moment van feitelijke aanvang van de Jeugdhulp wordt afgestemd tussen Opdrachtnemer en Gemeentelijk lokaal team/toegang.
- 37.2 Als een Jeugdige zich bij Opdrachtnemer meldt met een verwijzing van een wettelijk verwijzer, dan meldt Opdrachtnemer voorafgaand aan het versturen van “verzoek tot toewijzing” (iJW315) bij het gemeentelijk lokaal team dat er sprake is van een verwijzing en wordt in overeenstemming tussen Opdrachtnemer en gemeentelijk lokaal team, de termijn voor jeugdhulp, de intensiteit van de jeugdhulp en evaluatiemoment bepaald.
- 37.3 Bij een ver- of toewijzing door de gemeente is de vraagverheldering en (indien beschikbaar) het opgestelde Perspectiefplan de basis voor de in te zetten (uitgebreide) screening en/of Jeugdhulp door Opdrachtnemer.
- 37.4 Opdrachtnemer werkt mee aan het verzoek tot evaluatie door het gemeentelijk lokaal team.
- 37.5 Opdrachtnemer treedt in overleg met het gemeentelijk lokaal team zodat aanpassing van de toegewezen jeugdhulp overwogen kan worden, indien sprake is van de volgende situaties:
- Indien de voorziene jeugdhulp niet voldoende of passend is om de doelen/resultaten opgenomen in het Perspectiefplan te bereiken.
  - Indien de doelen/resultaten zoals gesteld in het Perspectiefplan kunnen worden bereikt door gebruik te maken van Voorliggende Voorzieningen.
  - Het eigen netwerk een intensievere rol kan spelen bij het bereiken van de doelen/resultaten uit het Perspectiefplan waardoor de toegewezen jeugdhulp wijziging behoeft.
  - Indien tijdens de uitvoering van de jeugdhulp blijkt dat de toegewezen jeugdhulp niet meer passend is om de doelen/resultaten uit het Perspectiefplan te behalen, voorzien van een advies over de voortzetting van passende jeugdhulp en daarvoor geschikte Jeugdhulpaanbieder. Opdrachtnemer blijft tot aan daadwerkelijke overdracht verantwoordelijk voor Cliënt, tenzij de veiligheid van anderen (medebewoners, dan wel personeel) in het gedrang komt, hetgeen gezamenlijke door Opdrachtnemer en gemeentelijk lokaal team is geconstateerd.
  - Indien beëindiging van de jeugdhulp nadert, minimaal 8 weken voorafgaand aan daadwerkelijke beëindiging van de jeugdhulp, voorzien van advies over eventuele voortzetting van andere vorm(en) van (jeugd)hulp.
  - Indien Opdrachtnemer een zorg mijdende inwoner opmerkt.
  - Veiligheid onvoldoende gewaarborgd is (procesregie gemeente).
  - Integrale samenwerking (tussen verschillende domeinen) noodzakelijk is.
- 37.6 Opdrachtnemer neemt contact op met de Toegang indien Cliënt 16,5 jaar is en naar verwachting na zijn 18<sup>e</sup> verjaardag nog enige vorm van hulp nodig heeft.

### 38. Wachttijden (geldt niet voor Percelen 3, 4 en 5)

- 38.1 Opdrachtnemer hanteert de volgende maximale wachttijden:

- a. Tussen aanmelding en eerste gesprek, maximaal 3 weken.
  - b. Tussen eerste gesprek en daadwerkelijke start jeugdhulp: maximaal 6 weken.
- 38.2 Indien Opdrachtnemer afwijkt van de in lid 1 van dit artikel genoemde wachttijden wegens dringende redenen, dan meldt hij dit schriftelijk, per ommekeer bij Opdrachtgever, aan de Cliënt en voor de desbetreffende Cliënt(en) bij de Gemeente. Dringende redenen houden o.a. verband met het voorrang verlenen aan Cliënten aan wie urgentie wordt verleend.
- 38.3 Opdrachtnemer vult de actuele wachttijden op prestatieniveau in op de website van Opdrachtgever (beschikbaarheidswijzer).
- 38.4 Opdrachtnemer draagt zo nodig zorg voor overbruggingshulp bij wachttijden.

### 39. Overdracht en borging

- 39.1 Opdrachtnemer spant zich in om overdracht naar gelijksoortige jeugdhulp binnen het traject zoveel mogelijk te voorkomen.
- 39.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de volledige dossieroverdracht als de jeugdhulp binnen 1 jaar na beëindiging voortgezet wordt door een andere Opdrachtnemer en/of andere Jeugdhulpaanbieder, indien betrokkene hiermee instemt.
- 39.3 Opdrachtnemer accepteert bij overdracht vanuit crisisvoorziening(en) (Percelen 3 en/of 4) de in de crisisvoorziening behaalde resultaten en verwerkt deze in het Perspectiefplan.
- 39.4 Opdrachtnemer maakt bij beëindiging van de Jeugdhulp een borgingsplan waarin zichtbaar is welk resultaat bereikt is en hoe terugval voorkomen kan worden en, indien van toepassing, aangevuld met de wijze waarop veiligheid geborgd is.
- 39.5 Bij verwijzing door medisch specialisten (waaronder de huisarts), draagt Opdrachtnemer zorg voor terugkoppeling naar de medisch specialisten na afronding van de jeugdhulp

### 40. Inzet ervaringsdeskundigen

Inzet van ervaringsdeskundigen is wenselijk en mogelijk onder de volgende voorwaarden:

- a. Zijn van toegevoegde waarde om tot het vooraf bepaalde resultaat te komen;
- b. Zijn aantoonbaar kundig om ingezet te worden (via ervaring of opleiding ervaringsdeskundige);
- c. Beschikken over een VOG conform hetgeen is bepaald in artikel 28 van deze Generieke Eisen.

De inzet van de ervaringsdeskundigen is niet afzonderlijk declarabel maar als onderdeel van het jeugdhulptarief.

### 41. Inzet vrijwilligers

Opdrachtnemer faciliteert daar waar nodig de inzet van vrijwilligers in de jeugdhulp, met name bij procesbegeleiding en vergroting van steunend netwerk.

## 42. Inzet van communicatiemiddelen ter vervanging van fysieke consulten

- 42.1 Opdrachtnemer kan gebruik maken van alternatieve vormen van communicatie tussen Cliënt en jeugdzorgwerker, anders dan face-to face consulten, zoals bijvoorbeeld telefonisch contact, WhatsApp en screen-to-screen.
- 42.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verantwoord inzetten van deze alternatieve communicatiemiddelen.

## 43. Regievoering

- 43.1 Opdrachtnemer gebruikt de Zeeuwse regiekaart "[de-escaleren sociaal domein, zorg & veiligheid](#)".
- 43.2 Opdrachtnemer stelt voor dat deel van de jeugdhulp dat aan hem is toegewezen een geregistreerde vakbekwame medewerker aan die de verantwoordelijkheid heeft voor de uitvoering van dat deel van de jeugdhulp wat aan hem is toegewezen.
- 43.3 Opdrachtnemer die in een casus met andere Jeugdhulpaanbieders samenwerkt en waarbij hij/zij de meest specifieke en/of grootste deel van de jeugdhulp op zich neemt, levert volgens de beschrijvingen in de Jeugdhulpcatalogus (bijlage 4) casusregie op het totale jeugdhulptraject, vanuit de geleverde jeugdhulptoewijzing.
- 43.4 Indien hetgeen onder lid 3 van dit artikel gesteld niet haalbaar is en de voortgang in de jeugdhulp stagneert, kan Opdrachtnemer in overleg treden met de Toegang over de inzet van de prestatie casusregie regulier.
- 43.5 Opdrachtnemer die de casusregie uitvoert in een casus en daarbij samenwerkt met domein overstijgende (hulp)aanbieders, kan als de "casusregie regulier" aantoonbaar niet uitvoerbaar is, een verzoek tot onafhankelijke casusregie zwaar indienen bij de gemeentelijke toegang, zoals beschreven in de Jeugdhulpcatalogus (bijlage 4).
- 43.6 Daar waar casemanagement door de Gecertificeerde Instelling aan de orde is, worden afspraken over regievoering vastgelegd tussen de Gecertificeerde Instelling, Opdrachtnemer en gemeentelijke toegang.
- 43.7 Opdrachtnemer accepteert de procesregie van de gemeentelijke toegangen.
- 43.8 Opdrachtnemer stelt bij GGZ behandelingen een regiebehandelaar vast, waarbij ook de orthopedagoog generalist NVO en de K&J psycholoog NIP als regiebehandelaar gezien wordt.
- 43.9 Opdrachtnemer handelt vanuit de Zeeuwse visie op gesloten jeugdhulp (JZ+): de JZ+ is een tijdelijke interventie in het hulpverleningsproces van de Cliënt. Deze interventie kan verschillende vormen hebben, zoals gesloten plaatsing of (toekomstige) inzet van een ambulante team vanuit de JZ+. Belangrijk is dat afhankelijk van de inzet vanuit JZ+, de regievoering wordt afgesproken.

### 1.3 Eisen aan de professional

Het gaat hierbij om kwaliteitseisen die worden gesteld aan de competenties, type opleiding van de professionals die ondersteuning leveren en die generiek zijn (bij percelen bijzondere eisen)

#### 44. Algemeen

- 44.1 Medewerkers en vrijwilligers van de Opdrachtnemer hebben respect voor de Cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen.
- 44.2 De jeugdhulp aan de Cliënt wordt zoveel mogelijk geboden door vaste professionals.
- 44.3 Professionals beheersen minimaal de Nederlandse taal.
- 44.4 Indien SKJ- of BIG-registratie van een professional is vereist in de desbetreffende percelen en prestaties en deze registratie wordt geschorst of doorgehaald, dan meldt Opdrachtnemer dit onverwijld, schriftelijk bij Opdrachtgever.
- 44.5 De professional hanteert alleen die methodieken waarvoor hij aantoonbaar opgeleid is.
- 44.6 Professionals weten welke best bewezen werkzame interventies beschikbaar zijn en hebben de kennis en ervaringen om deze uit te voeren.
- 44.7 Professionals maken optimaal gebruik van de steunende omgeving van de Cliënt.
- 44.8 Voor die producten waarvoor is aangegeven dat inzet van MBO geschoolde jeugdzorgwerkers mogelijk is, vindt uitvoering plaats onder verantwoordelijkheid van een SKJ en/of BIG geregistreerde jeugdzorgwerker.
- 44.9 Voor MBO jeugdzorgwerkers geldt dat zij een op de jeugdzorg gerichte opleiding hebben.
- 44.10 Voor vak therapeuten geldt dat zij ingeschreven staan in het “kwaliteitsregister vak therapie”.
- 44.11 Beschikken over een VOG conform hetgeen is bepaald in artikel 28 van deze Generieke Eisen.