



## Bijlage 11

### Productdefinities en programma van eisen

*Inkoop Open House Maatwerkvoorzieningen voor hulp en ondersteuning  
Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning en Participatiewet 2019 - 2023*

Regio Kop3 Gemeenten Noord-Holland

Den Helder, Schagen, Texel 26-01-

2026

Versie 6

## Inhoudsopgave

1. Definities maatwerkvoorzieningen .....	3
1.1 Begeleiding.....	3
1.4 Kortdurend verblijf (Wmo).....	5
1.5 Verblijf jeugd.....	6
1.5.1 Pleegzorg .....	6
1.5.2 Gezinshuizen.....	7
1.5.3 Residentieel en drie milieus-voorzieningen .....	7
1.5.4 Logeren .....	7
1.5.5 Crisisopvang.....	7
2. Uitvoeringsvoorwaarden .....	9
3. Programma van Eisen.....	11

## 1. Definities maatwerkvoorzieningen

Een maatwerkvoorziening staat los van of is aanvullend op de algemene voorzieningen. Een maatwerkvoorziening vormt samen met de inzet van eigen kracht, gebruikelijke zorg of mantelzorg een samenhangend ondersteuningsaanbod. Een maatwerkvoorziening is niet vrij toegankelijk en wordt door het sociale wijkteam geïndiceerd. Een maatwerkvoorziening is geen medische hulp.

Voor 2019 en volgende jaren worden maatwerkvoorzieningen voor Jeugdwet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en Participatiewet ingekocht. Met de inzet van deze voorzieningen kunnen de resultaten behaald worden die zijn opgesteld in het ondersteuningsplan en het plan van aanpak.

Voor de bekostiging geldt een inspanningsfinanciering (PxQ); de vergoeding vindt plaats tegen het tarief van het jaar waarin de voorziening wordt geleverd.

De in te kopen maatwerkvoorzieningen zijn:

- Verblijf Jeugd
- Gezinshuizen

**\* In deze toetredingsronde worden alleen de percelen verblijf jeugd en gezinshuizen opengesteld.**

### 1.1 Begeleiding **wordt niet opengesteld**

#### **Maatschappelijke context**

De maatschappij verandert in een hoog tempo. Dit vraagt meer en andere vaardigheden van mensen. Een groeiende en meer diverse groep met complexere en zwaardere hulpvragen heeft hierbij ondersteuning nodig.

1. Uit onderzoek blijkt dat 40% van de huishoudens moeite heeft met het voeren van de thuisadministratie.
2. Als gevolg van de extramuralisering van de zorg blijven mensen langer thuis wonen.
3. Inclusieve samenleving; iedereen, ook mensen met een beperking, neemt naar eigen vermogen deel aan de samenleving.
4. De zorg wordt zo dicht mogelijk bij de inwoner georganiseerd.
5. Het gezin( systeem) en mantelzorgers worden zwaarder belast.
6. De scheidslijn tussen de Zorgverzekeringswet en de Wmo en Jeugdwet is diffuus.
7. Bij het behouden van werk hebben sommige mensen begeleiding nodig (job coaching)
8. Om te kunnen re-integreren, hebben sommige mensen begeleiding nodig; gericht op het gaan of blijven deelnemen aan de maatschappij of, als de persoon al in voldoende mate meedoet in de samenleving, gericht op het verkrijgen van werk.<sup>‡</sup>

---

<sup>‡</sup> Leer-werktrajecten en opleidingstrajecten vallen buiten de scope van deze opdracht.

## **Definitie**

### Begeleiding Crisis

Een crisis is een acute ernstige verstoring van het alledaagse functioneren van het gezin. Door de ontregeling die plaatsvindt, schieten de gebruikelijke oplossingsstrategieën tekort. Bij een crisis kan het gaan om problemen tussen ouders en kinderen die van grote impact zijn op het kind, zoals huiselijk geweld, kindermishandeling, verwaarlozing, (v)echtscheiding of ernstige conflicten met adolescenten. Daarnaast moet er op zeer korte termijn hulp ingezet worden.

Crisis kan worden vastgesteld door de crisisdienst, Veilig Thuis, wijkteam, huisarts en gecertificeerde instellingen.

Op het moment dat er sprake is van crisis moet de betreffende hulp binnen uiterlijk 48 uur geregeld zijn. De inzet van hulp bij een crisissituatie mag maximaal 4 weken duren.

De crisishulp is gericht op stabilisatie of herstel binnen het gezin. Tijdens de duur van crisishulp wordt onderzocht wat het beste perspectief is voor de jeugdige. Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om een uithuisplaatsing, als reactie op crisis, te voorkomen, of terugkeer naar huis te realiseren.

## **Doelgroep**

Inwoners van alle leeftijden die op basis van het zorgvuldig en objectief onderzoek – zoals dit is opgenomen in de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet – ondersteuning nodig hebben bij hun zelfredzaamheid en participatie en hiertoe van de gemeente een beschikking hebben ontvangen.

## **Maatwerkvoorziening specifieke eisen**

<b>Jeugdwet</b>	
<b>Eis A.1</b>	De volgende normen voor de maximaal aanvaardbare wachttijden worden gehanteerd: Aanmelding — 4 weken/ 80% binnen 3 weken Intake — 4 weken/ 80% binnen 3 weken Start hulp — 6 weken/ 80% binnen 4 weken

## **Productcodes/tarieven**

### **Jeugd**

<b>Productcode</b>	<b>Beschrijving</b>	<b>Eenheid</b>
46A01	Begeleiding crisis	Uur

## 1.4 Kortdurend verblijf (Wmo) wordt niet opengesteld

### Maatschappelijke context

De maatschappij verandert in een hoog tempo. Dit vraagt meer en andere vaardigheden van mensen. Een groeiende en meer diverse groep heeft hierbij ondersteuning nodig.

1. Als gevolg van de extramuralisering van de zorg blijven mensen langer thuis wonen.
2. De zorg wordt zo dicht mogelijk bij de inwoner georganiseerd.
3. Het gezin(systeem) en mantelzorgers worden zwaarder belast.
4. Vanuit de cliënt bestaat de behoefte aan meer verschillende vormen van verblijf.

### Definitie

Kortdurend verblijf is tijdelijk en bedoeld om de mantelzorger te ontlasten. Het kortdurend verblijf is planbaar. Uitgangspunt is dat de inwoner na verblijf elders weer naar huis gaat. Het kortdurend verblijf omvat bed, bad en brood.

De duur van het verblijf is 1,2 of 3 etmalen per week, met dien verstande dat in specifieke situaties een langere aaneengesloten periode mogelijk moet zijn. Dit laatste kan voor zover de maximale periode op jaarbasis (52 weken x 3 etmalen) niet wordt overschreden. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor vervoer van en naar de locatie van het verblijf.

### Doelen op cliëntniveau

Het doel is dat de cliënt (langer) thuis kan blijven wonen en dat de mantelzorger ontlast wordt.

### Doelgroep

Inwoners vanaf 18 jaar die op basis van het zorgvuldig en objectief onderzoek – zoals dit is opgenomen in de Wmo – ondersteuning nodig hebben en wiens mantelzorger tijdelijk moet worden ontlast.

### Maatwerkvoorziening specifieke eisen

Geen maatwerk specifieke eisen

### Producten/tarieven

#### Wmo

Productcode	CAK-code	Beschrijving	Eenheid	Frequentie
04A01	447	Kortdurend verblijf	Etmaal	Gedurende looptijd van de beschikking

## 1.5 Verblijf jeugd

### Maatschappelijke context

De maatschappij verandert in hoog tempo. Dat vraagt om steeds meer en andere vaardigheden en houding/gedrag van kinderen en jongeren. De toenemende prestatiedruk verhoogt het risico op mentale problemen.

Een groeiende en meer diverse groep heeft hierbij ondersteuning nodig.

1. Als gevolg van de extramuralisering van de zorg blijven mensen langer thuis wonen.
2. Inclusieve samenleving; iedereen, ook mensen met een beperking, neemt naar eigen vermogen deel aan de samenleving.
3. De zorg wordt zo dicht mogelijk bij de inwoner georganiseerd.
4. Het gezin(-systeem) en mantelzorgers worden zwaarder belast.
5. De scheidslijn tussen de Zorgverzekeringswet en de Wmo en Jeugdwet is diffuus.

### Definitie

Verblijf is een hulpmiddel om de doelen te halen bij de hulp en ondersteuning en wordt ingezet als er sprake is van een ontwikkelingsbedreiging. Ofwel verblijf is een interventie in een ambulante traject.

Hulp en ondersteuning aan jeugdigen en hun gezin, netwerk en omgeving vindt in principe plaats in de thuissituatie, tenzij dat niet kan of wenselijk is.

Uitgangspunt is dat de jeugdige na verblijf elders weer naar huis gaat, tenzij het in het belang van de jeugdige of de thuissituatie is om naar een andere verblijfsplek te gaan. Verblijf is zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. Verblijf is ondersteunend aan de doelen die binnen de hulpverlening zijn gesteld.

Wij onderscheiden de volgende verblijfvormen:

#### 1.5.1 Pleegzorg

~~Pleegzorg is een vorm van hulp waarbij een kind tijdelijk in een ander gezin gaat wonen. Zeven dagen per week of af en toe een weekend of vakantie. Voor korte of voor langere tijd. Doel is het kind een plek te bieden waar hij op een "zo gewoon mogelijke manier" veilig kan opgroeien. Waarbij de zorginzet van de aanbieder is gericht op:~~

- ~~Terugkeer naar huis óf~~
- ~~Stabilisering van plaatsing in het pleeggezin.~~

~~Pleegzorg is een bijzondere vorm van zorg omdat vrijwilligers, de pleegouders, een essentiële rol spelen. Zij nemen een kind op in hun gezin en bieden verblijf, verzorging en vervanging van de oorspronkelijke opvoedsituatie tot ouders de zorg zelf weer aankunnen. Is dat niet mogelijk, dan blijft het kind voor langere tijd bij de pleegouders, soms totdat het kind volwassen is. Pleegzorg wordt ingezet tot 21 jaar tenzij het eerder kan of moet eindigen. Dit gebeurt in samenspraak met het wijkteam.~~

~~Pleegzorgaanbieders onderhouden de contacten met pleegouders. Zij sluiten een pleegcontract, bereiden pleegouders voor en begeleiden hen en de biologische ouders, keren vergoedingen uit ter dekking van de kosten.~~

### **1.5.2 Gezinshuizen**

Wanneer een kind niet kan worden geplaatst bij familie of in een pleeggezin kan het worden geplaatst in een gezinshuis. Een gezinshuis is een professionele 24-uurs voorziening waarin verzorging, opvoeding en begeleiding wordt geleverd in het eigen gezin in het vrijwillige kader en het gedwongen kader.

De gezinshouder is een (zorg)professional en heeft een opleiding gevolgd en ervaring opgedaan die aansluit bij de hulp en begeleiding die een kind nodig heeft. Daarnaast is één of beide partners van de gezinshouders in dienst van de jeugdzorgorganisatie onder wie het gezinshuis valt.

### **1.5.3 Residentieel en drie milieus-voorzieningen**

Residentieel jeugdhulp is een vorm van hulpverlening waarbij kinderen en jongeren, vrijwillig of gedwongen, (tijdelijk) dag en nacht buiten hun eigen omgeving verblijven. Zij verblijven in leefgroepen en worden begeleid door pedagogisch medewerkers. Het verblijf kan variëren van enkele dagen per week tot de hele week, voor een korte of langere periode.

Een 3-milieusvoorziening is een voorziening voor jeugdigen met een licht verstandelijke beperking waarbij sprake is van ernstige problematiek met ernstige gedragsstoornissen. De begeleiding van jeugdigen vindt plaats in een accommodatie op een afgebakend terrein met afstemming van verblijf, scholing/werken en vrijetijdsbesteding onder directe begeleiding.

### **1.5.4 Logeren**

Een flexibele vorm van kortdurend verblijf waarbij het kind in een huiselijke omgeving logeeropvang wordt geboden met, afhankelijk van de ondersteuningsvraag, ontwikkelingsgerichte begeleiding, toezicht en/of zorg (24 uur per dag). Het verblijf omvat bed, bad, brood en toezicht.

Logeren kan voor een kind een of enkele keren of met een zekere regelmaat worden ingezet. Logeren kan worden ingezet, bijvoorbeeld alleen in vakantieperiodes (aaneengesloten periodes waarbij de structuur van school wegvalt).

Logeren is een functie die meerdere doelen kan hebben.

Ten eerste kan het ouders/verzorgers ondersteunen en daarmee uithuisplaatsing van het kind voorkomen. Logeren wordt daarom ook wel respijtzorg genoemd: het tijdelijk en volledig overnemen van de zorg van ouders/verzorgers zodat zij een adempauze kunnen nemen. Ten tweede kan het worden ingezet om het kind tijdelijk uit de thuissituatie te kunnen halen ten behoeve van zijn ontwikkeling.

### **1.5.5 Crisisopvang**

Een crisis is een acute ernstige verstoring van het alledaagse functioneren van het gezin. Door de ontregeling die plaatsvindt, schieten de gebruikelijke oplossingsstrategieën tekort. Bij een crisis kan het gaan om problemen tussen ouders en kinderen die van grote impact zijn op het kind, zoals huiselijk geweld, kindermishandeling, verwaarlozing, (v)rechtscheiding of ernstige conflicten met adolescenten.

Daarnaast moet er op zeer korte termijn opvang en/of hulp ingezet worden. Het is noodzakelijk voor een kind dat dit buiten het gezin plaatsvindt.

Crisis kan worden vastgesteld door de crisisdienst, Veilig Thuis, wijkteam, huisarts en gecertificeerde instellingen.

Op het moment dat er sprake is van crisis moet de betreffende opvang binnen uiterlijk 48 uur geregeld zijn. De inzet van een crisissituatie mag maximaal 4 weken duren. Tijdens de duur van crisisverblijf wordt onderzocht wat het beste perspectief is voor de jeugdige.

Opdrachtnemer spant zich tot het uiterste in om een uithuisplaatsing, als reactie op crisis, te voorkomen of terugkeer naar huis te realiseren.

Crisishulp die wordt ingezet bij crisisopvang valt onder het product Begeleiding.

### Maatwerkvoorziening specifieke eisen

<b>Wachttijden</b>	
<b>Eis D.1</b>	De volgende normen voor de maximaal aanvaardbare wachttijden worden gehanteerd: Aanmelding 4 weken/ 80% binnen 3 weken Intake 4 weken/ 80% binnen 3 weken
<b>Pleegzorg</b>	
<b>Eis D.2</b>	<del>Opdrachtnemer draagt zorg voor werving en selectie van pleegouders binnen de regio van de opdrachtgever</del>
<b>Eis D.3</b>	<del>Opdrachtnemer spant zich in om zorg te dragen voor voldoende pleegzorgplekken.</del>
<b>Eis D.4</b>	<del>Opdrachtnemer koppelt eventuele aanvullende hulpvragen of wijzigingen in voogdij terug aan het sociaal wijkteam.</del>
<b>Eis D.5</b>	<del>Opdrachtnemer plaatst broertjes en zusjes zoveel mogelijk in hetzelfde pleeggezin.</del>
<b>Eis D.6</b>	<del>Opdrachtnemer is hoofdaannemer wanneer er sprake is van buiten regionale pleegzorgplaatsingen en opdrachtgever als gevolg van woonplaatsbeginsel pleegzorg moet verlenen.</del>
<b>Gezinshuizen</b>	
<b>Eis D.7</b>	Opdrachtnemer beschikt over een geldig Keurmerkcertificaat Gezinshuizen
<b>Residentieel en drie milieus-voorzieningen</b>	
<b>Eis D.8</b>	Geen aanvullende eisen

### Producten/tarieven

#### Jeugd

Productcode	Beschrijving	Eenheid
44A06	Residentieel/3-milieus (inspanningsgericht)	Etmaal
44A03	Crisis verblijf (inspanningsgericht)	Etmaal

44A07	Pleegzorg	Etmaal
44A08	Gezinshuizen (inspanningsgericht)	Etmaal
44A09	Logeren	Etmaal

## 2. Uitvoeringsvoorwaarden

Onderstaande uitvoeringsvoorwaarden zijn van toepassing op de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet tenzij anders vermeld.

- a. Opdrachtnemer draagt bij aan het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid; wat kan iemand wel ondanks aanwezige beperkingen en/of ondersteuningsvragen. Opdrachtnemer werkt daarbij zoveel mogelijk nauw samen met andere betrokkenen in het netwerk, zoals het gezin, de school, andere opdrachtnemers en informele ondersteuningsnetwerken. Het eigen netwerk van de cliënt wordt zo veel als mogelijk opgebouwd c.q. versterkt.
- b. ~~Binnen de regio is door meerdere organisaties ervaring opgedaan met Netwerk Versterkt. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de medewerkers worden gefaciliteerd om deel te nemen aan deze uitwisselingsbijeenkomsten en ervaring op te doen met Netwerk Versterkt.~~
- c. Opdrachtnemer biedt waar mogelijk passende ondersteuning aan in de nabije omgeving van cliënt, gebruik makend van de lokale (sociale) infrastructuur en algemene voorzieningen.
- d. Er is sprake van zo minimaal mogelijke vervoersbewegingen voor cliënt om de benodigde ondersteuning te ontvangen.
- e. Opdrachtnemer werkt samen met hulpverleners en netwerkpartners die betrokken zijn bij de cliënt, waar nodig conform de werkwijze 'één Gezin, één Plan, één Regisseur'. Dit betekent afstemming met de gemeenten over de aangeboden dienstverlening, terugkoppeling van bevindingen en resultaten en signaleren van knelpunten die mogelijk door andere partners moeten worden opgepakt.
- f. Dienstverlening duurt zo kort als mogelijk en zo lang als nodig. Voor alle dienstverlening geldt dat een zo kort mogelijke duur altijd het uitgangspunt is en dat opdrachtnemer er alles aan doet om dit te bewerkstelligen.
- g. De opdrachtnemer verleent zijn medewerking bij het realiseren van de opgestelde ontwikkeldoelen door opdrachtgever. Deze ontwikkeldoelen staan beschreven onder in bijlage 8 "Van Strategie naar realisatie".
- h. Opdrachtnemer beschikt over voldoende ervaren, gekwalificeerd personeel in loondienst om de dienstverlening kwalitatief uit te voeren conform de eisen gesteld in de Jeugdwet, Wmo en/of Participatiewet. Voor Jeugd geldt dat het in te zetten personeel SKJ-geregistreerd is, tenzij anders in de specifieke eisen per product aangegeven.
- i. Opdrachtnemer voldoet aan alle wet- en regelgeving en protocollen en richtlijnen die van toepassing is op c.q. relevant is voor de (uitvoering van) opdracht. Daaronder is in ieder geval begrepen het bepaalde bij en krachtens:
  - Jeugdwet en Uitvoeringsbesluit Jeugdwet
  - De Wet Marktordening Gezondheidszorg

- De Wet Toelating Zorginstellingen
  - De Kwaliteitswet Zorginstellingen
  - De Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector
  - De Wet BIG
  - De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen
  - Wet Bescherming Persoonsgegevens
  - Wet Maatschappelijk Ondersteuning
  - Participatiewet
  - Kwaliteitskader Jeugd: toepassen van de norm van de verantwoorde werktoedeling
- j. Het in te zetten personeel (en vrijwilligers), dat beroepsmatig in contact komt met cliënt, beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag bij indiensttreding. Opdrachtnemer monitort de personeelsleden op hun doen en laten, gerelateerd aan de geldende eisen voor de Verklaring Omtrent Gedrag. Opdrachtnemer dient deze op aanvraag van de opdrachtgever te kunnen overleggen.
  - k. Opdrachtnemer volgt de Cao-eisen die van toepassing zijn op de te leveren dienstverlening zoals in de aanmelding beschreven.
  - l. Opdrachtnemer en zijn medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Opdrachtnemer en zijn medewerkers beheersen en communiceren met cliënt op een voor cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze.
  - m. Als Opdrachtnemer te maken krijgt met een anderstalige patiënt schat hij in of de taalbarrière het verlenen van adequate zorg in de weg staat. Indien dit het geval is schakelt opdrachtgever een tolk in. De kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.
  - n. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers continu worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden.
  - o. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers van hemzelf en die van derden zich te allen tijde kunnen legitimeren ten overstaan van Cliënten en medewerkers van Opdrachtgever.
  - p. Indien de Cliënt hiertoe toestemming heeft gegeven, wordt het gespreksverslag als onderdeel van het ondersteuningsplan door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer verstrekt. Dit is onderdeel van de toewijzingsopdracht.
  - q. Opdrachtnemer die zorghulp levert voor de Wmo en/of Jeugdwet, maakt gebruik van het berichtenverkeer iJW en iWmo conform de meest actuele landelijke gedefinieerde informatiestandaarden. Opdrachtnemer beschikt over een aansluiting op VECOZO of is in staat deze aansluiting voor de eerste opdrachtneming te realiseren, inclusief beveiligingseisen.
  - r. Inhoudelijke informatie-uitwisseling moet voldoen aan de meest recente wettelijke eisen op het gebied van privacy.
  - s. Opdrachtnemer heeft aantoonbaar de zorgbrede governance-code ingevoerd voor zover van toepassing.

### 3. Programma van Eisen

Opdrachtnemers zijn verplicht aan de hieronder beschreven eisen te voldoen en waar relevant de genoemde bewijzen aan te kunnen leveren.

Onderstaande eisen zijn van toepassing op de in te kopen producten binnen de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet tenzij anders vermeld.

Onderstaande eisen gelden voor alle producten tenzij anders verwoord in de specifieke productbeschrijving

Eisen	Beschrijving
	gemeente met wie Opdrachtnemer de raamovereenkomst heeft gesloten informeert vervolgens de gemeente waar de jongere verblijft en de gemeente waar ouders ingeschreven staan (woonplaatsbeginsel).
<b>Eis 7</b>	Bij de benadering en behandeling van cliënt en/of de in te zetten methodieken wordt rekening gehouden met de religieuze en/of culturele achtergrond van cliënt en gezin. Het aanbod sluit aan bij de behoefte van de cliënt.
<b>Eis 8</b>	Opdrachtnemer informeert cliënt over haar rechten en plichten.
<b>Eis 9</b>	Opdrachtnemer verplicht zich tot het gebruik van de verwijzindex voor de jeugd.
<b>Eis 10</b>	Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon beschikbaar voor Opdrachtgever voor de volgende aandachtsgebieden: <ul style="list-style-type: none"><li>- Uitvoering (wijkteam)</li><li>- Beleid</li><li>- Contractbeheer/Financiën</li></ul>
<b>Eis 11</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de cliënt één aanspreekpunt heeft voor de uitvoering van de dienstverlening.
<b>Eis 12</b>	Voor spoed en crisiszorg zijn geen wachttijden. Deze Jeugdhulp dient direct (binnen 48 uur) bij aanmelding te worden geleverd voor maximaal 28 dagen.
<b>Eis 13</b>	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat opdrachtgever, wettelijke verwijzer en jeugdigen weten wat de actuele wachttijden zijn.
<b>Eis 14</b>	Opdrachtnemer levert op verzoek aan de opdrachtgever managementinformatie aan over de wachttijden.
<b>Eis 15</b>	Aanvullingen of wijzigingen van de dienstverleningsopdracht kunnen alleen in overleg met de Gemeenten en na instemming van de Gemeenten tot stand komen.

<b>Eis 16</b>	Opdrachtgever voert de regie over het proces. Opdrachtnemer voert de regie over de casus.
<b>Eis 17</b>	Opdrachtnemer koppelt voortgang van de dienstverlening terug aan de Gemeenten conform het ondersteuningsplan
<b>Eis 18</b>	Opdrachtnemer heeft bij uitvoering van de dienstverlening aandacht voor de bevordering van een gezonde leefstijl van de cliënt, zoals bewegen, gezonde voeding en voorkomen van schulden en sociale uitsluiting.
<b>Eis 19</b>	Waar bij de uitvoering van de dienstverlening gebruik wordt gemaakt van een locatie van de opdrachtnemer, zorgt opdrachtnemer voor een locatie die veilig is. Hieronder wordt verstaan de lichamelijke en geestelijke veiligheid en integriteit van de cliënt.
<b>Eis 20</b>	Bij jeugdigen maakt het begeleiden van het gezinssysteem onderdeel uit van de in te zetten dienstverlening.
<b>Eis 21</b>	Opdrachtnemer informeert cliënt goed over haar rechten en plichten.

<b>Eisen</b>	<b>Beschrijving</b>
<b>Eis 22</b>	Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding. Indien er zich ontwikkelingen voordoen die invloed kunnen hebben op de gemaakte afspraken dan informeert Opdrachtnemer onmiddellijk opdrachtgever.
<b>Eis 23</b>	Indien er bij een bepaalde casus meer dan één Opdrachtnemer betrokken is, zal in overleg met de Opdrachtgever worden bepaald wie de casusregisseur wordt. Dit wordt verder vormgegeven zoals beschreven in de ontwikkeldoelen.

<p><b>Eis 24</b></p>	<p>Opdrachtgever kent twee evaluatieniveaus: cliëntniveau en contractniveau.</p> <p><i>Cliëntniveau</i> De Gemeenten kunnen met de cliënt de voortgang van de dienstverlening evalueren. Hieraan werkt Opdrachtnemer mee. Het bereiken van de in de dienstverleningsopdracht opgenomen resultaten maakt hiervan onderdeel uit. Ook is het Opdrachtgever toegestaan om de dienstverlening van de Opdrachtnemer te (laten) evalueren onder de cliënten. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken en kan hiervoor geen kosten in rekening brengen. Verdere afspraken hierover worden gemaakt in het kader van de gestelde ontwikkeldoelen.</p> <p><i>Contractniveau</i> Minimaal twee keer per jaar vindt door Opdrachtgever een evaluatie van door Opdrachtnemer geleverde prestatie plaats op basis van de managementrapportages en van de door Opdrachtnemer geleverde kwaliteit. De resultaten van deze evaluatie kunnen tot gevolg hebben dat bepaalde uitgangspunten en/of afspraken met Opdrachtnemer moeten worden herzien.</p>
<p><b>Eis 25</b></p>	<p>Wanneer een cliënt de dienstverlening bij een andere Opdrachtnemer gaat afnemen, dan heeft de huidige Opdrachtnemer de verplichting voor een warme overdracht naar vervolghulp te faciliteren als dit van toepassing is en de zorg voort te zetten tot deze overgenomen kan worden. De continuïteit van de zorg mag hierbij niet in het gedrang komen.</p>
<p><b>Eis 26</b></p>	<p>Opdrachtnemer brengt uitsluitend en alleen de gecontracteerde tarieven in rekening voor de toegewezen, geleverde zorg.</p>
<p><b>Nadere toelichting op eis 26</b></p>	<p>Op het moment dat bekend is dat cliënt tijdelijk geen gebruik kan maken van de ondersteuning/het bed (bijv. in verband met opname in een kliniek) dient Opdrachtnemer dit direct te communiceren met Opdrachtgever. Slechts met toestemming van Opdrachtgever kan de plek voor cliënt voor een in overleg bepaalde periode vrijgehouden worden en betaalt de</p>

Eisen	Beschrijving
	Opdrachtgever een overeen te komen vergoeding. Indien Opdrachtgever achteraf constateert dat Opdrachtnemer geen tijdige melding heeft gemaakt en cliënt, al dan niet tijdelijk, geen gebruik heeft gemaakt van de gedeclareerde zorg, betaalt de Opdrachtgever deze niet of vordert reeds betaalde facturen terug.
<b>Eis 27</b>	Alle gegevens van de digitale facturatie van het gegevensknooppunt moeten ingevuld zijn. Indien de gegevens op de facturatie onvolledig ingevuld zijn en daardoor uitvallen, worden de facturaties niet in behandeling genomen. Indien Opdrachtgever een of meer facturatieregels niet kan koppelen aan eigen administratie zal Opdrachtgever binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de facturatie in overleg gaan met Opdrachtnemer. Als sprake is van een geschil over een facturatie of facturatieregels mag opdrachtgever de betaling opschorten.
<b>Eis 28</b>	Opdrachtnemer dient de facturatie te doen binnen de eerstvolgende zorgperiode (per 1-1-2020 is dit per maand).
<b>Eis 29</b>	De controle van de facturatie vindt plaats door toetsing of voldaan is aan de eisen voor toewijzing. Dit betekent dat er alleen betaling plaatsvindt op basis van een geldige beschikking en toewijzingsbericht en daadwerkelijk geleverde zorg.
<b>Eis 30</b>	Opdrachtgever betaalt de facturaties binnen een termijn van dertig kalenderdagen, nadat de Opdrachtgever de facturatie heeft ontvangen, mits de facturaties overeenkomen met de gestelde eisen in dit programma van eisen, onverminderd haar recht om facturaties te corrigeren of terug te vorderen.
<b>Eis 31</b>	Opdrachtgever is gerechtigd, op grond van de uitgevoerde controle, de ten onrechte gedeclareerde bedragen en reeds uitbetaalde facturaties terug te vorderen van de Opdrachtnemer, met verhoging van de wettelijke rente.
<b>Eis 32</b>	Opdrachtgever is gerechtigd, op grond van de uitgevoerde controle, gedeclareerde prestaties die niet voldoen aan hetgeen afgesproken in deze Overeenkomst, niet uit te betalen/ terug te vorderen van de Opdrachtnemer, met verhoging van de wettelijke rente.
<b>Eis 33</b>	Indien Opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiend uit de Overeenkomst niet, niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft Opdrachtgever het recht de betaling op te schorten.
<b>Eis 34</b>	Opdrachtnemer factureert per maand.

<b>Eis 35</b>	De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven zijn all-in tarieven inclusief alle kosten voor de uitvoering van de dienstverlening.
---------------	--

<b>Eisen</b>	<b>Beschrijving</b>
	<p>De vastgestelde tarieven 2021 en verder worden jaarlijks geïndexeerd. Indexatie van de tarieven voor een kalenderjaar vindt plaats:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Op basis van het niet afgeronde tarief van het voorgaande kalenderjaar;</li> <li>2. in de maand oktober voorafgaande aan dat jaar</li> <li>3. op basis van de volgende componenten conform de op dat moment door de NZa gepubliceerde voorlopige percentages: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overheidsbijdrage aan de Arbeidsontwikkeling (OVA)</li> <li>2. Prijsindexcijfer materiële kosten (pmk)</li> <li>3. Prijsindexcijfer kapitaallasten (pkl)</li> </ol> </li> </ol> <p>Het indexcijfer wordt bepaald in de verhouding 75: 15: 10 van genoemde componenten en afgerond op 2 decimalen van de hanteren declaratie-eenheid;</p> <p>In de tarieven vanaf 2022 wordt rekening gehouden met de afwijkingen tussen de gehanteerde percentages en definitief vastgestelde componenten - gepubliceerd door het NZa- van het voorgaande jaar.</p>
<b>Eis 36</b>	Opdrachtnemer draagt er in de laatste fase van de dienstverlening zorg voor om afspraken te maken met cliënt en Gemeenten over nazorg of eventuele vervolghulp. Nazorg maakt in principe onderdeel uit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen wordt met de Opdrachtgever.
<b>Eis 37</b>	<p>Uitgangspunt is dat de Jeugdhulp voor de 18<sup>e</sup> verjaardag is afgerond. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat in overleg met de jeugdige/het gezin tijdig, vanaf 16 jaar, een toekomstplan wordt opgesteld. Indien na 18 jaar nog ondersteuning nodig is, wordt zorggedragen voor een warme overdracht en rapporteert Opdrachtnemer aan de Gemeenten op het gebied van hulp en ondersteuning, opleiding, inkomen en wonen.</p> <p>Deze afspraken worden uiterlijk drie maanden voor beëindiging van de dienstverlening gemaakt.</p>
<b>Eis 38</b>	Voor elke cliënt gerelateerde opgave op regelniveau waaraan het CAK geen goedkeuring verleent en Opdrachtgever daarvoor kosten in rekening brengt, is Opdrachtnemer verplicht deze

	kosten gelijk in mindering op de factuur of in mindering op de volgende factuur te brengen.—VERVALT
<b>Eis 39</b>	De daadwerkelijke geleverde dienstverlening is gebaseerd op dienstverleningsopdrachten die door Opdrachtgever zijn afgegeven. Wanneer de zorg verlengd dient te worden moet de Opdrachtnemer opnieuw in contact treden met de Opdrachtgever.
<b>Eisen</b>	<b>Beschrijving</b>
<b>Eis 40</b>	Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van de klachten.
<b>Eis 41</b>	Mocht Opdrachtnemer niet meer kunnen voldoen aan bovengenoemde financiële eisen, dan is deze verplicht hierover tijdig de Opdrachtgever te informeren. De Opdrachtnemer is zo nodig verplicht om mee te werken aan een verbetertraject in afstemming met Opdrachtgever.
<b>Eis 42</b>	Opdrachtnemer levert op verzoek van de Opdrachtgever data en informatie aan, bijvoorbeeld voor monitoring aanvullende onderzoek, het plan van aanpak en CBS.
<b>Eis 43</b>	Opdrachtnemer levert Opdrachtgever elk kwartaal de managementinformatierapportage (conform een format dat door de Opdrachtgever wordt aangeleverd) aan. De aanlevermomenten van de rapportages zijn: 3 <sup>e</sup> week van april van het jaar 3 <sup>e</sup> week van juli van het jaar 3 <sup>e</sup> week van oktober van het jaar 3 <sup>e</sup> week van januari van het daaropvolgende jaar.
<b>Eis 44</b>	Als de omzet van Opdrachtnemer lager is dan € 50.000 per jaar dan volstaat met aanlevering van deze rapportages twee keer per jaar, te weten: 3 <sup>e</sup> week van juli van het jaar 3 <sup>e</sup> week van januari van het daaropvolgende jaar.
<b>Eis 45</b>	Opdrachtgever volgt het landelijk administratieprotocol en controleprotocol. Opdrachtnemer verbindt zich aan de hieruit voortvloeiende verplichtingen.