

# Werkafspraken Jeugdhulp met verblijf, Jeugdhulp ambulante & Wmo begeleiding

## BIJLAGE 11 BIJ INKOOPDOCUMENT

Regio Zuidoost Utrecht

# Inhoudsopgave

<b>Hoofdstuk 1 Inleiding en reikwijdte</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 2 Begrippenlijst</b>	<b>4</b>
<b>Hoofdstuk 3 Algemene uitvoeringseisen</b>	<b>5</b>
1. Algemene uitgangspunten	5
2. Verplichtingen voor de opdrachtnemer	6
3. Eisen aan personeel	6
4. Levering	7
5. Informatievoorziening aan en afstemming met de cliënt	7
6. Signaleringsfunctie	8
7. Samenwerking met gemeenten / Regionaal contractmanagement	8
8. Ketensamenwerking	9
<b>Hoofdstuk 4 Opdrachtverstrekking en uitvoering dienstverlening</b>	<b>9</b>
9. Keuze Opdrachtnemer door de Inwoner	9
10. Beschikbaarheidswijzer	10
11. Acceptatieplicht en continuïteit van zorg	10
12. Start Dienstverlening	11
13. Werkwijze berichtenverkeer	12
14. Het zorgplan	12
15. Landelijk Aanmeldformulier Jeugdhulp (LARR)	13
16. Evaluaties, perspectiefplan en uitstroomplan	13
17. Op- en afschalen, nazorg	14
18. Dynamisch declareren/uitnutten	15
19. Einde Dienstverlening in diverse situaties	15
20. Specifieke werkafspraken jeugdhulp met verblijf	16
<b>Hoofdstuk 5 Informatievoorziening en verantwoording</b>	<b>17</b>
21. Verantwoording	17
22. Financiering en betaling	18
23. Social return on Investment - SROI	18
<b>Hoofdstuk 6 Contractmanagement en toezicht</b>	<b>20</b>
24. Algemeen	20
25. Contractmanagement	20
26. Toezicht	20

<b>27. Klachtenregeling en vertrouwenspersoon</b>	<b>20</b>
<b>28. Calamiteiten</b>	<b>21</b>
28.1    Nadere bepalingen Calamiteiten Wmo	21
28.2    Nadere bepalingen Calamiteiten Jeugdwet	22
<b>Bijlage 1: Risicotaxatie instrumenten</b>	<b>23</b>

## Hoofdstuk 1 Inleiding en reikwijdte

Werkafspraken zijn alle operationele afspraken over de uitvoering en administratie van producten en diensten. Dit werkafsprakenboek ziet op de overeenkomsten:

- Jeugdhulp met verblijf;
- Jeugdhulp Ambulant, behandeling en respijtzorg;
- Wmo segment A, begeleiding, dagbesteding en respijtzorg;
- Wmo segment B, IB 24/7, bemoeizorg en intensieve begeleiding met casusregie.

Deze werkafspraken gelden gedurende de looptijd van de overeenkomsten, in samenhang met het productenboek. Waar er geen expliciete verwijzing staat, gelden de afspraken voor alle genoemde overeenkomsten. In bepaalde hoofdstukken worden uitzonderingen benoemd voor specifieke overeenkomsten.

## Hoofdstuk 2 Begrippenlijst

Calamiteit:	Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid
Cliënt:	Een inwoner met geïndiceerde ondersteuning.
Hoofdaannemer:	Oprachtnemer richting de gemeente en is opdrachtgever richting zijn onderaannemers. De hoofdaannemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor het vormgeven van het aanbod maatschappelijke ondersteuning volwassene, de verantwoording aan de gemeente én de contractering en financiële afhandeling richting onderaannemers.
ICM:	Inkoop en Contractmanagement ZOU – regionaal eerste aanspreekpunt voor contractaangelegenheden.
Intake:	Het eerste gesprek tussen aanbieder van Jeugdhulp of Wmo-ondersteuning en de inwoner over de hulpvraag van de inwoner en de manier waarop de aanbieder kan voorzien in die hulpvraag.
Inwoner:	Een persoon ingeschreven in een gemeente binnen de regio Zuidoost Utrecht.
Lokaal Team / SLT:	Stevig Lokaal Team, lokale toegang is in de vijf gemeenten lokaal geregeld. Op contactpagina van de website Zorginzou.nl staan alle contactgegevens van de lokale Wmo en Jeugdteams vermeld.
Onderaannemer:	Een Wmo-aanbieder die in opdracht van de hoofdaannemer maatschappelijke ondersteuning levert aan volwassenen ter uitvoering van de daartoe door de gemeente met de hoofdaannemer aangegane overeenkomst. Een zelfstandige zonder personeel die via een hoofdaannemer ondersteuning levert, coöperatieleden en franchisenemers zijn onderaannemer.
Ondersteuningsplan:	Een document dat de ondersteuningsbehoefte van de cliënt vastlegt, opgesteld door de verwijzer. Het beschrijft persoonlijke doelen, behoeften, de benodigde ondersteuning en wie welke taken uitvoert, gebaseerd op een gezamenlijk gesprek.
Oprachtnemer:	Aanbieder van jeugdhulp en/of Wmo die is gecontracteerd in de regio ZOU.
Oprachtgever:	De vijf gemeenten die samen de regio Zuidoost Utrecht vormen.

Overdracht:	Een (minimaal telefonische) 1 op 1 overdracht van de ene aanbieder van Jeugdhulp of Wmo-ondersteuning naar de andere bij het afronden van een uitgevoerde taak/rol met als doel het helder overdragen van de verantwoordelijkheid om de cliënt te ondersteunen in de weg naar zelfredzaamheid.
Specifieke toewijzing:	Opdrachtverlening van de gemeente aan een aanbieder voor het leveren van maatschappelijke ondersteuning of jeugdhulp aan een volwassene, waarbij de gemeente in het berichtenverkeer zowel productcategorie, productcode als te leveren omvang specificiert.
Vertegenwoordiger:	Een wettelijk vertegenwoordiger is iemand die door een rechter is aangewezen, zoals een mentor, curator of bewindvoerder. Voor kinderen onder de 18 jaar zijn de ouders of de voogd de wettelijk vertegenwoordigers. Als er geen wettelijk vertegenwoordiger is, kan een cliënt iemand machtigen (bijvoorbeeld een partner, familielid of kennis) om de zaken te regelen.
Wmo-aanbieder:	Natuurlijke persoon of rechtspersoon die jegens het college gehouden is een algemene voorziening of een maatwerkvoorziening te leveren.
Zorgplan:	Een document dat afspraken tussen een cliënt en aanbieder vastlegt. Het beschrijft persoonlijke doelen, behoeften, de benodigde ondersteuning en wie welke taken uitvoert, gebaseerd op een gezamenlijk gesprek.
Zorgplicht:	De opdrachtnemer heeft een zorgplicht en is daarom gehouden aan het leveren van de producten die in de betreffende gemeenten zijn gecontracteerd, met inachtneming van de acceptatieplicht.

## Hoofdstuk 3 Algemene uitvoeringseisen

### 1. Algemene uitgangspunten

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

## 2. Verplichtingen voor de opdrachtnemer

1. De opdrachtnemer gedraagt zich zoals van een goed opdrachtnemer mag worden verwacht. Zie hiervoor de integriteitsbepaling in art. 3.17 van de contractstandaarden. Opdrachtnemer blijft volledig verantwoordelijk voor de uitvoering en kwaliteit, ook bij de inzet van derden.
2. De opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de Dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan de opdrachtnemer mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn.
3. De opdrachtnemer stelt, indien aan de orde, aan de cliënt ARBO-richtlijnen ter beschikking voor de inzet van zorgverleners in de thuissituatie.
4. Opdrachtnemer heeft de plicht om risico's te minimaliseren, bijvoorbeeld door persoonlijke beschermingsmiddelen, voorlichting en het aanwijzen van een preventiemedewerker, terwijl werknemers ook plichten hebben, zoals het correct gebruiken van hulpmiddelen en het melden van onveilige situaties. Een belangrijk instrument hiervoor is de Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E). Arbo-veiligheid voor personeel betekent dat werknemers veilig en gezond kunnen werken, wat is vastgelegd in de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet).
5. De opdrachtnemer handelt conform het beschreven beleid en de visie in de (regionale) beleidsstukken, de genoemde speerpunten en uitgangspunten vastgelegd in lokale beleidsregels en verordeningen van de betreffende Gemeenten.
6. De opdrachtnemer werkt samen met vrijwilligers, mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk), andere opdrachtnemers en aanbieders van algemene voorzieningen.
7. De opdrachtnemer draagt er zorg voor dat vaste, tijdelijke en ingehuurde medewerkers en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel zich gedragen zoals van een goed opdrachtnemer mag worden verwacht.
8. De opdrachtnemer voorziet vaste, tijdelijke en ingehuurde zorgverleners en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel van een legitimatiebewijs zoals dat binnen hun organisatie geldt, dat zij op verzoek kunnen tonen aan een inwoner.
9. De opdrachtnemer stelt een persoon aan als contactpersoon voor inkoop- en contractmanagement Regio ZOU (ICM ZOU). Deze persoon is beschikbaar om op verzoek periodiek, minimaal halfjaarlijks en indien gewenst vaker, te overleggen. De persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van de opdrachtnemer.
10. Bij jeugdhulp met verblijf blijft de hoofdaannemer te allen tijde volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit, veiligheid en continuïteit van de geboden ondersteuning, ook indien gebruik wordt gemaakt van onderaannemers.

## 3. Eisen aan personeel

1. Zorgverleners worden ingezet conform de eisen uit de betreffende productbeschrijvingen.
2. De Verklaring Omtrent Gedrag (hierna: VOG) is maximaal 3 maanden voorafgaand aan het ingaan van het arbeidscontract afgegeven en op naam van de organisatie waarvoor de zorgverlener werkzaam is. Indien een zorgverlener pas na een proefperiode de VOG dient te overleggen, voert de beroepskracht tijdens de proefperiode geen werkzaamheden uit zonder supervisie van een andere professional. Indien een medewerker geen VOG kan overleggen worden de overwegingen om iemand wel aan te nemen schriftelijk vastgelegd door de aanbieder. De VOG wordt conform contractafspraken elke 3 jaar opnieuw aangevraagd.
3. Inzet van stagiaires is voor Wmo beschreven in artikel 1.11.4 van de overeenkomsten (segment A & B). Voor de Jeugdwet geldt hiervoor de norm verantwoorde werktoedeling.

## 4. Levering

1. De opdrachtnemer heeft gedurende de looptijd van de Overeenkomst een zorgplicht en is daarom verplicht tot het leveren van de producten die in de betreffende gemeenten zijn gecontracteerd, met inachtneming van de acceptatieplicht in artikel 11 van deze werkafspraken.
2. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever tijdig over wijzigingen die invloed hebben op wachttijden of uitvoerbaarheid zoals (niet limitatief): nieuwe locaties, sluiten van plekken, personele problemen.
3. Voor jeugdhulp met verblijf geldt dat de ondersteuning wordt geleverd als integraal arrangement op basis van een etmaal. De inzet omvat alle noodzakelijke begeleiding, verzorging, toezicht en – indien van toepassing – behandeling die behoort bij het betreffende product zoals opgenomen in het productenboek.
4. Onderdelen van de ondersteuning die onderdeel zijn van het verblijf worden niet afzonderlijk gedeclareerd of georganiseerd buiten het verblijf. De opdrachtgever kan hiervoor expliciet een separate toewijzing afgeven passend bij de ondersteuningsvraag.
5. Aanvullende diensten worden uitsluitend geleverd en gedeclareerd indien deze afzonderlijk zijn toegewezen.

## 5. Informatievoorziening aan en afstemming met de cliënt

1. De opdrachtnemer is adequaat bereikbaar, passend bij het type product dat men levert.
2. De opdrachtnemer beschikt over duidelijke informatie ten behoeve van de cliënten, onder andere ten aanzien van de organisatie, het aanbod, de wachttijd, de klachtenregeling en de bereikbaarheid. Deze informatie wordt kosteloos ter beschikking gesteld, bijvoorbeeld via een folder of via een website.
3. De opdrachtnemer communiceert adequaat en duidelijk met cliënten en is goed bereikbaar voor cliënten. Dit betekent dat:
  - De informatie voor alle cliënten goed te begrijpen en te lezen is.
  - De cliënt goed is geïnformeerd over zijn rechten en plichten (inspraak, informatieplicht, ondersteuning, privacy, klachten, de cliëntenraad)
  - De cliënt weet waar hij terecht kan met vragen, wensen, problemen en/of klachten.
  - De cliënt snel en correct wordt geïnformeerd over wat er met zijn vragen, wensen, problemen en/of klachten gebeurt.
  - De opdrachtnemer afdoende maatregelen treft voor de communicatie met cliënten die de Nederlandse taal onvoldoende machtig zijn. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de bekostiging van een tolk wanneer nodig.
  - De cliënt een vaste contactpersoon heeft binnen de organisatie. Deze contactpersoon is goed bereikbaar voor de cliënt.
4. De opdrachtnemer zorgt voor duidelijke en betrouwbare communicatie met de cliënt, de ouders/wettelijk vertegenwoordigers en/of de mantelzorgers. De opdrachtnemer betreft de cliënt bij de aanvang van de ondersteuning, zoals de inhoud van het te leveren product (wat houdt de ondersteuning in), de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon en de eventuele kosten voor de cliënt en/of diens ouders/verzorger en/of mantelzorgers. De opdrachtnemer stemt zaken regelmatig af met de betrokkenen, in ieder geval het zorgplan, zie artikel 14.
5. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze de elementaire fatsoensnormen en correcte omgangsvormen in acht neemt.

## 6. Signaleringsfunctie

1. De opdrachtnemer heeft een brede signaleringsfunctie. Hieronder wordt verstaan dat de opdrachtnemer, op zo kort mogelijke termijn (zo snel als redelijkerwijs mag worden verwacht) overleg voert met de lokale teams van gemeente(n) en/of andere verwijzers, als de opdrachtnemer op basis van zijn eigen professionele oordeel constateert dat er sprake is van een of meer van de volgende situaties (niet-limitatief):
  - Het systeem / de omgeving van de cliënt kan op een intensievere manier een rol spelen bij het behalen van de doelen (resultaten) zoals opgenomen in het ondersteuningsplan;
  - Het geboden product is niet passend niet voldoende dan wel te uitgebreid om de doelen/resultaten vastgesteld in het ondersteuningsplan van de cliënt te bereiken;
  - De doelen opgenomen in het ondersteuningsplan van de cliënt zijn niet passend bij de behoefte, situatie, omgeving en/of mogelijkheden van de cliënt;
  - Er is een ondersteuningsvraag van andere aard (zoals schulden, werk, verslaving);
  - De cliënt vermijdt noodzakelijke ondersteuning;
  - Er is sprake van huiselijk geweld of een crisissituatie in het systeem van de cliënt;
  - Er is sprake van een suicide (poging) of gedwongen opname. Hiervoor geldt eveneens een verplichte calamiteitenmelding, zie artikel 28.
  - Er is sprake van onveiligheid in publieke ruimte/buurt waarbij client betrokken is.
  - De mantelzorger van de cliënt is of dreigt ernstig overbelast te raken.
2. Signalering van huiselijk geweld en kindermishandeling: De opdrachtnemer voert de opdracht uit met inachtneming van de Meldcode voor huiselijk geweld en kindermishandeling en past de afspraken rondom de meldcode toe.
3. Aanvullend wordt zorgaanbieders geadviseerd gebruik te maken van de signalenkaarten Huiselijk Geweld en Kindermishandeling, beschikbaar op [www.signalenkaart.nl](http://www.signalenkaart.nl).
4. Afhankelijk van de ondersteuningsvraag draagt opdrachtnemer er zorg voor dat de veiligheid van de cliënt wordt in geschat aan de hand van een gestandaardiseerd risicotaxatie-instrument zoals opgenomen in bijlage 1 of een aantoonbaar gelijkwaardig risicotaxatie-instrument.

## 7. Samenwerking met gemeenten / Regionaal contractmanagement

1. De opdrachtnemer wijst contactpersonen aan die overleg voeren met de gemeente(n) over: casussen, contractaangelegenheden, administratieve zaken (Back Office). Dit kan een of meerdere personen zijn. Indien zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersonen, dan stelt de opdrachtnemer ICM ZOU hiervan onverwijld op de hoogte.
2. Alle mondelinge en schriftelijke communicatie met de opdrachtgevers verloopt in de Nederlandse taal.
3. De opdrachtnemer stelt ICM ZOU binnen 5 werkdagen op de hoogte van situaties die invloed hebben op het voldoen aan de (kwaliteits-)eisen nu of in de nabije toekomst.
4. De opdrachtnemer stelt ICM ZOU binnen 5 werkdagen schriftelijk op de hoogte van wijziging van rechtspersoon, zeggenschap, fusie of wijziging van AGB-code en of bankrekeningnummer.
5. De opdrachtnemer meldt ontwikkelingen die het algemeen voortbestaan van de opdrachtnemer in gevaar brengen, zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement, schriftelijk binnen 5 werkdagen aan ICM ZOU.
6. De opdrachtnemer meldt wijzigingen in de bedrijfsvoering, wachttijden en uitvoerbaarheid en omstandigheden die invloed hebben op de continuïteit van zorg schriftelijk binnen 5 werkdagen aan ICM ZOU.

## 8. Ketensamenwerking

1. De opdrachtnemer zorgt voor een goede samenwerking met andere professionals, zoals (waar van toepassing en niet limitatief) Jeugdgezondheidszorg, begeleiders op school, Sociale teams, andere professionals, de algemene voorzieningen / het welzijnswerk en andere relevante partijen in de keten. Het voorveld wordt altijd betrokken daar waar versterking van het gewone leven aan de orde is.
2. Opdrachtnemers zijn verplicht om samen te werken op basis van de volgende principes:
  - In de samenwerking ligt de focus op het in het ondersteuningsplan geformuleerd doel (resultaat). Dit overstijgt de eigen belangen van de opdrachtnemer.
  - Het belang van de cliënt staat voorop in de samenwerking.
  - Opdrachtnemers verdiepen zich in elkaars ervaring, kennis en vaardigheden.
  - Bij onvrede, onduidelijkheid, onenigheid of een vergelijkbare situatie gaan opdrachtnemers proactief een open gesprek aan om te achterhalen wat de wederzijdse beweegredenen en belangen zijn en streven gezamenlijk naar een bevredigende oplossing.
3. Noodzakelijk overleg met ketenpartners wordt gezien als onderdeel van de reguliere dienstverlening.
4. Bij jeugdhulp met verblijf werkt de opdrachtnemer samen met de opdrachtgever en – indien van toepassing – de plaatsingscoördinator bij het realiseren van passende plaatsingen en het oplossen van knelpunten in het aanbod. De opdrachtnemer meldt knelpunten in beschikbaarheid, wachttijden en plaatsbaarheid actief bij de opdrachtgever.
5. De opdrachtnemer van jeugdhulp met verblijf levert op verzoek van de opdrachtgever consultatie ten behoeve van de beoordeling of verblijf noodzakelijk is. Deze consultatie vindt uitsluitend plaats op verzoek van de opdrachtgever.

## Hoofdstuk 4 Opdrachtverstrekking en uitvoering dienstverlening

### 9. Keuze Opdrachtnemer door de Inwoner

1. De in het kader van deze Inkoopprocedure te verrichten dienstverlening is niet vrij toegankelijk. De toegang wordt bepaald door de gemeente, dan wel een (wettelijk) verwijzer.
2. Een Inwoner meldt zich bij het sociale team van de eigen gemeente met een verzoek om ondersteuning. Het sociale team gaat in gesprek met de Inwoner en beoordeelt de ondersteuningsvraag, het resultaat dat moet worden behaald. Aan de hand van het gesprek met de Inwoner en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger bepaalt de gemeente welke ondersteuningsbehoefte er is en of in deze behoefte kan worden voorzien door middel van inzet van het eigen netwerk of voorliggende voorziening. Is dat geen mogelijkheid dan komen collectieve maatwerkvoorzieningen eerst aan bod en daarna de individuele voorzieningen. De Inwoner kiest door welke opdrachtnemer deze zorg geleverd mag worden. De gemeente legt dit vast in een ondersteuningsplan en een beschikking en verwijst de Inwoner daarmee naar de opdrachtnemer / zorgaanbieder. De inwoner bepaalt of hij /zij het ondersteuningsplan aan de opdrachtnemer verstrekt, de gemeente kan het ondersteuningsplan niet zonder toestemming aan de opdrachtnemer verstrekken. Gemeenten ontwikkelen een wijze waarop doelen van de inwoner gedeeld kunnen worden via het berichtenverkeer. Bij verwijzing door een andere (wettelijke) verwijzer dan de gemeente is geen sprake van een gemeentelijk ondersteuningsplan.
3. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om aanwezig te zijn bij gesprekken tussen een Inwoner en een gemeente en/of (wettelijk) verwijzer over de totstandkoming van een Ondersteuningsplan, tenzij hij daartoe in het belang van de inwoner is uitgenodigd door de

gemeentelijke Toegang. Bij gesprekken over de voortzetting of heroverweging van bestaande Dienstverlening mag de opdrachtnemer aanwezig zijn mits de gemeente en de inwoner daarmee instemmen.

## 10. Beschikbaarheidswijzer

1. Opdrachtgever werkt met de beschikbaarheidswijzer en is gehouden aan het aanleveren van gegevens aan de opdrachtgever over de aanwezige wachttijden / de beschikbaarheid van ambulante hulp, behandeling of verblijf middels actueel houden van gegevens.
2. Opdrachtnemer is gehouden aan het actueel houden van het aanbod en de informatie die verstrekt wordt via de beschikbaarheidswijzer. Opdrachtnemer houdt de gegevens rondom zijn/haar beschikbaarheid van de gecontracteerde ambulante hulp, behandeling en/of verblijf via deze tool accuraat en tijdig (tweewekelijks) bij.

## 11. Acceptatieplicht en continuïteit van zorg

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

toestemming van de opdrachtgever. De opdrachtnemer zorgt dat de Ondersteuning wordt voortgezet of overgedragen, totdat er een definitieve oplossing is gevonden. De opdrachtnemer neemt binnen 5 werkdagen een besluit.

6. Gedurende het ondersteuningstraject kan blijken dat er een verwijzing nodig is naar een andere opdrachtnemer, of dat de bestaande opdrachtnemer niet in staat is de toegewezen cliënt te ondersteunen. De opdrachtnemer neemt in deze situatie eerst contact op met de oorspronkelijke (wettelijke) verwijzer. De opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om te zoeken naar een passend vervolgaanbod, dit in samenspraak met de verwijzer en de cliënt. De opdrachtnemer organiseert een zogenaamde “warme overdracht”. Dit houdt in ieder geval in dat de opdrachtnemer zorgt dat contact plaats vindt tussen de cliënt, de opdrachtgever en de nieuwe opdrachtnemer. Totdat de overdracht definitief is geregeld, blijft de huidige opdrachtnemer verantwoordelijk voor de Ondersteuning van de cliënt.
7. In geval van vakantie of afwezigheid van de medewerker moet de opdrachtnemer zorgen voor voortzetting van de Ondersteuning zonder onderbreking. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een vakantieplanning die hierin voorziet. De mogelijkheid bestaat om hiervan af te wijken na overleg met de cliënt, bijvoorbeeld omdat de cliënt wil wachten op terugkomst van de betreffende medewerker. Afwijkingen worden met opgaaf van redenen geregistreerd bij de opdrachtnemer.
8. Het voortijdig beëindigen van de ondersteuning bij een cliënt met een lopende indicatie vindt alleen plaats na overleg met - en toestemming van de lokale teams (opdrachtgever).
9. Bij jeugdhulp met verblijf draagt de opdrachtnemer verantwoordelijkheid voor een passende plaatsing. Indien de opdrachtnemer van oordeel is dat de toegewezen plek niet passend is bij de problematiek, veiligheid of groepssamenstelling, treedt hij direct in overleg met de opdrachtgever en/of de plaatsingscoördinator.
10. De opdrachtnemer levert bij jeugdhulp met verblijf actief een bijdrage aan het vinden van een passend alternatief.

## 12. Start Dienstverlening

1. Opdrachtnemer start niet eerder met de Dienstverlening dan nadat hij:
  - daartoe een Opdracht (301 bericht), dan wel
  - een verwijzing zoals bedoeld in de Jeugdwet heeft ontvangen.Tenzij de gemeentelijke Toegang schriftelijk bevestigt (e-mail geldt ook als zodanig) dat eerder met de Dienstverlening mag worden gestart. Uitzondering hierop is de hulp die nodig wordt geacht door de instanties zoals bedoeld onder artikel 2.4 lid 2 onder b van de Jeugdwet en een crisis- of spoedsituatie, deze kan starten zonder opdracht en zonder schriftelijk toestemming.
2. Opdrachtnemer doet bij aanmelding van de Inwoner binnen 2 weken met de Inwoner een intake. Daarbij wordt met de inwoner gesproken over de aard van de te verlenen zorg en vindt een eerste screening plaats of de opdrachtnemer kan voorzien in de hulpvraag van de inwoner. De intake kan niet worden gedeclareerd. De tijd tussen de intake en de start van de Dienstverlening noemen we de wachttijd. Met de inwoner worden door opdrachtnemer afspraken gemaakt over contact en zorg tijdens de wachttijd. Ook eventueel overleg tussen het lokale wijkteam en de Opdrachtnemer over de geschiktheid van Opdrachtnemer bij een bepaalde cliënt, mag niet worden gedeclareerd.
3. Vanaf de intake (tot de start van de Dienstverlening (=wachttijd)) is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de inwoner. Dit betekent onder meer dat moet worden voorkomen dat problematiek verergert, zo nodig door de inzet van overbruggingszorg, en dat zorg wordt verleend in geval van crisis.
4. Opdrachtnemer start de feitelijke Dienstverlening binnen 6 weken nadat hij daartoe een Opdracht heeft ontvangen. Indien sprake is van wettelijke termijnen dient de opdrachtnemer de feitelijke Dienstverlening binnen deze termijnen te starten.

5. Opdrachtnemer treedt zo snel mogelijk met de opdrachtgever in overleg indien hij de feitelijke Dienstverlening niet binnen 6 weken na opdrachtverlening kan starten.
6. Opdrachtnemer maakt met de inwoner voor aanvang van de Dienstverlening afspraken over het delen van gegevens met de opdrachtgever en het beschikbaar stellen van het Ondersteuningsplan aan de opdrachtnemer.
7. Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de Dienstverlening de inwoner in ieder geval de volgende informatie ter beschikking:
  - a. de wijze van uitvoering van de Dienstverlening;
  - b. de procedure voor het afzeggen van de Dienstverlening, inclusief procedure en kosten bij zonder afzegging van afspraken niet op komen dagen ("no show");
  - c. de procedure voor het weigeren of stopzetten van de Dienstverlening;
  - d. de klachtenprocedure;
  - e. het privacyreglement;
  - f. de contactgegevens;
  - g. de openingstijden/telefonische bereikbaarheid.
8. De opdrachtgever zorgt ervoor dat de inwoner weet hoe hij / zij bij het aflopen van een beschikking, een nieuwe beschikking kunnen aanvragen. Opdrachtnemer wijst indien nodig de inwoner op deze procedure.
9. Bij jeugdhulp met verblijf vindt voorafgaand aan de start van de dienstverlening een beoordeling plaats van de passendheid van de plaatsing, in afstemming met de opdrachtgever.
10. De opdrachtnemer verstrekt voorafgaand aan de plaatsing informatie over de aard van de setting, de doelgroep en eventuele contra-indicaties.

### 13. Werkwijze berichtenverkeer

1. Opdrachtgever werkt uitsluitend met het berichtenverkeer.  
Dit berichtenverkeer verloopt aan de hand van het landelijk door het Ketenbureau i-sociaal domein vastgestelde administratieprotocol. De declaratie van geleverde ondersteuning is gekoppeld aan de opdrachtverstrekking c.q. het toewijzingsbericht. De opdrachtnemer dient te zorgen voor een aansluiting op Vecozo en te beschikken over de software die nodig is om alle verplichte berichten en retourberichten te kunnen verwerken, inclusief de juiste AGB code(s).
2. Voor het Berichtenverkeer tussen Partijen maken zij gebruik van:
  - a. de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden;
  - b. het Berichtenverkeer iWmo en iJw;
  - c. de landelijk dan wel regionaal vastgestelde lijsten met productcodes voor de Wmo 2015 en de Jeugdwet voor de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant.
 Communicatie die niet via het Berichtenverkeer kan worden afgewikkeld, vindt via beveiligde e-mail plaats.

### 14. Het zorgplan

1. De opdrachtnemer maakt met cliënt duidelijke afspraken over de levering van de Ondersteuning, dit wordt vastgelegd in een zorgplan. Basis voor dit zorgplan is het ondersteuningsplan dat door de gemeente wordt opgesteld. Het zorgplan voldoet in ieder geval aan de volgende eisen:
  - Het zorgplan wordt samen met (een wettelijk vertegenwoordiger van) de cliënt opgesteld.
  - Het zorgplan moet aansluiten op de doelen (resultaten) die in het ondersteuningsplan zijn geformuleerd.
 Bij jeugdhulp met verblijf bevat het zorgplan aanvullend:

- de wijze waarop 24-uurs zorg en toezicht is georganiseerd;
  - de daginvulling van de cliënt, waaronder onderwijs, dagbesteding en behandeling;
  - de rol van het sociale netwerk;
  - het beoogde uitstroomperspectief en de verwachte duur van het verblijf.
2. Het zorgplan wordt minimaal één keer per jaar met de cliënt en/of de cliëntvertegenwoordiger besproken, dit noemen we een evaluatiegesprek. Het evaluatiegesprek wordt in het zorgplan vastgelegd. Bijstellingen en veranderingen in het zorgplan worden schriftelijk vastgelegd. Als tijdens het evaluatiegesprek bijzonderheden naar voren komen, wordt contact opgenomen met de opdrachtgever zoals dat tussentijds ook verplicht is bij wijzigingen in de zorgverlening zoals in artikel 11 beschreven.
  3. De Ondersteuning wordt conform het gemaakte zorgplan en de toewijzing geleverd. Het zorgplan vertaalt de opdracht in concrete werkafspraken: welke Ondersteuning ontvangt de cliënt, volgens welke methodieken wordt gewerkt, op welke dagen en tijdstippen (passend in zijn /haar dag-weekprogramma).
  4. Het zorgplan beschrijft hoe de Ondersteuning is afgestemd met eventuele mantelzorgers en hoe het eigen netwerk en maatschappelijke veld van de cliënt daar waar mogelijk een actieve rol spelen in het ondersteuningsproces.
  5. Het zorgplan geeft aan op welke wijze de zorg wordt beëindigd, er wordt voorzien in een uitstroomplan.
  6. Het zorgplan dient door zowel cliënt en / of zijn wettelijk vertegenwoordiger als door de aanbieder ondertekend te zijn. Vanaf 12 jaar tekenen zowel jeugdige als ouder/wettelijk vertegenwoordiger. Vanaf 16 jaar tekent jeugdige zelf.
  7. Het zorgplan wordt aan de cliënt en / of zijn wettelijk vertegenwoordiger verstrekt
  8. Indien delen van de Ondersteuning worden uitgevoerd door anderen dan de opdrachtnemer, dan wordt dit in het zorgplan vermeld.
  9. Het zorgplan wordt door de opdrachtnemer in de Nederlandse taal opgesteld en in een helder en goed leesbaar format bijgehouden.
  10. Het zorgplan bevat onderzoek volgens het stappenplan van de Centrale Raad van Beroep.
  11. Wanneer een wettelijk verwijzer indiceert, is er geen ondersteuningsplan maar stelt de aanbieder wel een zorgplan op.

## 15. Landelijk Aanmeldformulier Jeugdhulp (LARR)

1. Vanuit Jeugdzorg Nederland is landelijk het LARR, Landelijke Aanmelding en Registratie Route, ontwikkeld. Samen met het Ketenbureau i-SD wordt gewerkt aan de implementatie bij gemeenten en zorgaanbieders. Het landelijke aanmeldformulier zorgt ervoor dat het aanmeldproces zorgvuldig, uniform, efficiënt en snel verloopt én dat de administratieve lasten voor professionals in het aanmeldproces verminderen.
2. Het landelijke aanmeldformulier wordt in steeds meer jeugdzorgregio's vastgesteld als uniforme aanmeldroute. Daarnaast ziet de regio dat steeds meer jeugdzorgaanbieders (die met name jeugdzorgregio overstijgend werken) gebruik maken van het landelijk aanmeldformulier.
3. Wij volgen de landelijke ontwikkelingen rondom het LARR. We bevelen het gebruik aan maar de er zal in de regio met verschillende aanmeldformulieren blijven worden gewerkt waar nodig.
4. De regio ZOU streeft naar automatisering rondom gebruik.

## 16. Evaluaties, perspectiefplan en uitstroomplan

1. Indien een medewerker van de toegang van de gemeente(n) hierom verzoekt, biedt de opdrachtnemer deze medewerker de gelegenheid om aanwezig te zijn bij de intake of bij het evaluatiegesprek met de cliënt, mits de cliënt daar toestemming voor geeft. Tijdens het

evaluatiegesprek met de cliënt is, als de cliënt daar toestemming voor geeft, het zorgplan beschikbaar.

2. Bij een aanvraag van verlenging van de toewijzing dient, ter beoordeling van deze verlenging, op eerste aanvraag, als de cliënt daar toestemming voor geeft, een bijgewerkt Evaluatieverslag beschikbaar te zijn. Er moet expliciet worden aangegeven waarom uitstroom nog niet mogelijk is. Een verlengingsverzoek bevat minimaal evaluatie van de resultaten en een onderbouwing voor de voortzetting.
3. Opdrachtnemer houdt vanaf het begin rekening met hulp na het 18e jaar van de jeugdige. Als de jeugdige de leeftijd van 16,5 jaar bereikt, dan neemt Opdrachtnemer het initiatief om samen met de jeugdige een perspectiefplan te maken. In dit plan staat per big 5 leefdomein (support, wonen, school en werk, inkomen en welzijn):
  - hoe het nu gaat,
  - welke doelen de jeugdige nog heeft,
  - en wie helpt om die doelen te bereiken.

Opdrachtgever verstrekt een format perspectiefplan voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een goede overdracht naar andere (zorg)aanbieders, zie daarvoor ook de overeenkomst artikel 1.7.1.

## 17. Op-en afschalen, nazorg

1. De situatie van een cliënt kan na verloop van tijd dusdanig veranderen, dat op- of afschalen van de ondersteuning aan de orde is. Dit gebeurt ten alle tijde in afstemming met SLT dat hierin leidend is. De wijziging kan zien op het aantal uren dat moet worden toegekend bij indicatiestelling als op het ingezette functieniveau / product. De inzet van zorg is gericht op normaliseren en zo zelfstandig mogelijk functioneren van de inwoner. Dit betekent dat zo snel mogelijk wordt afgeschaald: minder uren inzet of een ander product. In bijzondere gevallen kan opschalen nodig zijn: dan zijn meer uren ondersteuning nodig, of inzet van een ander product, dan bij de indicatiestelling bepaald is.
2. Bij inzet van een ander product is het van belang om te onderkennen dat in verband met de verschillen in opleidingsniveaus / functieniveaus tussen de producten er mogelijk sprake zal zijn van een andere begeleider. Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige overdracht en betreft cliënt in het proces.
3. Bij een voorstel tot wijziging van een indicatie is rapportage verplicht over bereikte doelen, wat er nog nodig / mogelijk is en over de beoogde uitstroom van de cliënt.
4. Waakvlam Wmo: Het kan nodig zijn dat als een begeleidingstraject binnen productengroep Wmo Segment A (en daarmee de inzet van het product) wordt beëindigd, er behoefte is aan nazorg. Om terugval te voorkomen kan een laagdrempelig in te roepen contact nuttig zijn als afbouw na een ondersteuningsperiode of als stabilisatie. Dit wordt ook wel aangeduid als 'waakvlam'-, 'beschikbaarheids-' of 'vinger-aan-de-pols-' zorg. Waakvlamzorg kan alleen worden ingezet na akkoord van de opdrachtgever (SLT).
5. Waakvlam Jeugdhulp ambulant: wanneer een waakvlam voor nazorg jeugdhulp nodig, kan het SLT besluiten een waakvlam te indiceren. Hierop kan 10 uur begeleiding geleverd en gedeclareerd worden gedurende het jaar na afronding van de indicatie.
6. Bij jeugdhulp met verblijf heeft de opdrachtnemer een actieve rol in het signaleren van mogelijkheden tot afschaling en uitstroom. De opdrachtnemer doet hiertoe voorstellen aan de opdrachtgever, onderbouwd met evaluatie van de behaalde resultaten en de ontwikkeling van de cliënt.

## 18. Dynamisch declareren/uitnutten

1. Binnen een gestelde indicatie is flexibele inzet van uren / dagdelen ondersteuning vaak gewenst: de uitpunten van de indicaties kan fluctueren. Dan is dynamisch uitnutten wenselijk: de ondersteuningsbehoefte van de cliënt kan door de tijd heen verschillen, afhankelijk van diens situatie en de voortgang in het ondersteuningstraject. Opdrachtnemer en cliënt bepalen samen hoe de geleverde zorg op basis van het totaal beschikte aantal uren / dagdelen het beste ingezet kan worden.
2. Bij overschrijding van initiële toekenning in omvang per maand met 100%, dus 200% van de indicatie uren per week neemt de opdrachtnemer contact op met het SLT voor overleg op casusniveau. Als uren op zijn voor einde indicatie en uitbreiding vragen, moet dit minimaal 8 weken voor mogelijk opraken indicatie uren en laat het aan de medewerker toegang van de gemeente om hier een weloverwogen besluit over te nemen. Voor de declaratie is afgesproken dat de daadwerkelijk 'geleverde' uren / dagdelen per maand gedeclareerd moeten worden. Dit betekent dat de uitpunten van de geïndiceerde uren / dagdelen per maand mag fluctueren binnen het totale volume en de totale geldigheidsduur van de beschikking.
3. De opdrachtnemer moet op de volgende momenten contact met de consulent/gemeente opnemen:
  - a. Als er (gewijzigde) omstandigheden zijn waardoor meer inzet nodig is dan geïndiceerd. De consulent beoordeelt of de indicatie tussentijds moet worden opgeschaald. De beslissing van de consulent is doorslaggevend.
  - b. Als een maanddeclaratie 200% is van de geïndiceerde tijd per maand. Dit moet binnen 5 werkdagen na het indienen van de declaratie aan de consulent kenbaar gemaakt worden. De consulent wordt geïnformeerd over de reden van de hoge declaratie en wat de verwachting is voor de komende tijd. De consulent beoordeelt of de indicatie tussentijds moet worden opgeschaald. Indien de inschatting is dat de totale inzet binnen de indicatie blijft zal de consulent de indicatie in stand houden. De beslissing van de consulent is doorslaggevend.
  - c. Als de structurele inzet de grens van 125% van de geïndiceerde tijd wordt behaald moet dit binnen 5 werkdagen na het bereiken van deze grens worden doorgegeven. De consulent beoordeelt of de indicatie tussentijds moet worden opgeschaald. De beslissing van de consulent is doorslaggevend.
  - d. Als de uren op raken, moet 8 weken voor het bereiken van deze grens de zorgaanbieder de consulent informeren.
4. SLT kan autonoom beslissen over de noodzaak tot aanpassen indicatie en/of verlengen omdat de opdrachtnemer ver voor de einddatum beschikking de geïndiceerde uren heeft geleverd;
5. Wanneer een andere verwijzer dan het SLT betrokken is moet opdrachtnemer deze informeren over voorgaande.

## 19. Einde Dienstverlening in diverse situaties

1. Inwoner / cliënt en de opdrachtnemer kunnen gezamenlijk bij een opdrachtgever aangeven dat ze de Dienstverlening willen beëindigen. In dat geval beëindigt de opdrachtgever de Opdracht aan de opdrachtnemer.
2. Inwoner / cliënt kan ook zelfstandig bij een opdrachtgever aangeven dat hij de Dienstverlening door de opdrachtnemer wil beëindigen. Indien de opdrachtgever het verzoek van de inwoner redelijk vindt, beëindigt zij de Opdracht aan de opdrachtnemer. Voordat de opdrachtgever hiertoe over gaat, treedt zij eerst in overleg met de opdrachtnemer en biedt de opdrachtnemer indien aan de orde een herstelkans.
3. Indien de inwoner aangeeft dat hij wel nog ondersteuning van een andere Opdrachtnemer wil ontvangen, beoordeelt de lokale toegang dit verzoek en kent de lokale toegang bij een

- positief oordeel een nieuwe beschikking toe aan de door de inwoner gekozen (andere) opdrachtnemer.
4. Als de opdrachtnemer van mening is dat hij zijn Opdracht niet kan uitvoeren doordat de inwoner niet meewerkt, treedt hij in overleg met de opdrachtgever om een passende oplossing te vinden.
  5. Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze aansluiting tussen de beëindiging van zijn ondersteuning (zowel vanuit Jeugdwet als Wmo) en het eventuele traject dat daarop volgt, zogenaamde "warme overdracht". Deze zogenaamde "warme overdracht" dient ook plaats te vinden bij verhuizing van de cliënt, indien een lopend traject wordt gestopt en cliënt traject vervolgt in nieuwe woonplaats bij andere opdrachtnemers. Als sprake is van een behandelprogramma (jeugd) dan bevat dit tevens nazorg gericht op herstel en het voorkomen van recidive.
  6. Opdrachtnemer jeugdhulp zorgt bij terugplaatsing van een kind in het eigen gezin voor een zorgvuldige overdracht naar de gezinscoach/betrokkenen in het lokale veld, zodat deze nazorg aan het gezin kan bieden.
  7. In het verlengde van voorgaande punten geldt dat de opdrachtnemer altijd melding doet aan de Gemeente wanneer de zorg wordt beëindigd, via een 307 bericht, zie ook onderdeel berichtenverkeer.
  8. Een (tijdelijke) onderbreking van de zorgverlening dient te worden overlegd met het SLT en bij akkoord te worden gemarkeerd door een 307-bericht i.v.m. eigen bijdrage Wmo-client.

## 20. Specifieke werkafspraken jeugdhulp met verblijf

1. Jeugdhulp met verblijf kent, naast de algemene werkafspraken, de volgende aanvullende uitgangspunten en afspraken.
2. Jeugdhulp met verblijf is een tijdelijke maatwerkvoorziening gericht op stabilisatie, ontwikkeling en uitstroom. De opdrachtnemer werkt vanaf de start van het traject actief toe naar afschaling of uitstroom en maakt dit onderdeel van het zorgplan.
3. De opdrachtnemer geeft bij de start van het traject inzicht in de verwachte duur van het verblijf en de te behalen resultaten.
4. De opdrachtgever, in de praktijk het SLT, bepaalt of verblijf noodzakelijk is en geeft opdracht tot inzet van verblijf. De opdrachtnemer voert de opdracht uit en adviseert uitsluitend op verzoek van de opdrachtgever. De opdrachtnemer neemt geen rol in de besluitvorming over het al dan niet inzetten van verblijf.
5. De toeleiding naar verblijf en de plaatsing van cliënten vindt plaats via de opdrachtgever en – indien van toepassing – met betrokkenheid van de plaatsingscoördinator. De opdrachtnemer verstrekt tijdig informatie over beschikbaarheid, wachttijden en doelgroep van de geboden plekken en meldt knelpunten actief.
6. Verblijf wordt geleverd als integraal arrangement op basis van een etmaal. De inzet omvat alle noodzakelijke ondersteuning die behoort bij het product zoals opgenomen in het productenboek. Onderdelen van de ondersteuning die onderdeel zijn van het verblijf worden niet afzonderlijk gedeclareerd of georganiseerd buiten het verblijf, tenzij hiervoor expliciet een separate toewijzing is afgegeven door de opdrachtgever.
7. Aanvullende inzet buiten het verblijf wordt alleen geleverd indien deze afzonderlijk is toegewezen.
8. De opdrachtnemer draagt zorg voor een passende daginvulling van de cliënt, waaronder onderwijs, dagbesteding en behandeling, afgestemd op de ontwikkelingsbehoefte.
9. Indien de opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers, blijft de opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor de kwaliteit, veiligheid en uitvoering van de ondersteuning.

## Hoofdstuk 5 Informatievoorziening en verantwoording

### 21. Verantwoording

1. De opdrachtgevers ontvangen jaarlijks een verantwoording over de geleverde zorg. De opdrachtgevers stellen de volgende eisen aan de jaarlijkse verantwoording conform het landelijk accountantsprotocol:
  - De opdrachtnemer stelt jaarlijks een productieverantwoording op conform de formats zoals opgenomen in het landelijk “Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording Wmo 2015 en Jeugdwet”.
  - Wanneer de totale productie/omzet van de Wmo en Jeugdwet opgeteld in de Regio ZOU groter is dan € 125.000, al dan niet verspreid over meerdere opdrachtgevers, moet bij de productieverantwoording Jeugdwet en Wmo 2015 een controleverklaring van een gecertificeerde accountant worden toegevoegd.
  - Voor de specifieke richtlijnen wordt aangesloten bij het landelijke Accountantsprotocol. De productieverantwoording en de accountantsverklaring dienen vóór 1 april van het volgende jaar te worden aangeleverd.
  - De opdrachtgever heeft de mogelijkheid om bij het niet, of niet binnen de gestelde termijn aanleveren, van de productieverantwoording en of accountantsverklaring sancties op te leggen.
  - De opdrachtgever (of een door de gemeente daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd aangekondigde en niet aangekondigde controles uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit en presentie- en financiële administraties van de opdrachtnemer.
  - De opdrachtnemer levert bij hercertificering kwaliteitskeurmerk het nieuwe keurmerk aan bij ICM.
  - Het is de opdrachtgever toegestaan een second opinion door onafhankelijke deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met de opdrachtnemer besproken.
  - De opdrachtnemer werkt, indien de gemeente hierom vraagt, mee aan de uitvoering van de Landelijke Beleidsmonitor Sociaal Domein en/of nog te ontwikkelen monitoren.
2. Na het indienen van de productieverantwoording is het niet meer mogelijk om declaraties voor zorg geleverd in het verantwoorde jaar in te dienen of te muteren.
3. Indien deze overeenkomst op enig moment is geëindigd, legt Opdrachtnemer toch het eerst volgende kalenderjaar verantwoording af over de juistheid en rechtmatigheid van de door hem aangeleverde bedragen en prestaties.

## 22. Financiering en betaling

1. Financiering en betaling lopen via het Berichtenverkeer, conform afspraak 12. Opdrachtnemer declareert alleen activiteiten waarvoor hij een Opdracht heeft gekregen en die hij daadwerkelijk heeft uitgevoerd.
2. Voor jeugdigen zonder BSN-nummer geldt dat declaratie via Berichtenverkeer niet mogelijk is. Bij cliënten zonder BSN, van wie het gezag bij een instelling ligt, is de werkelijke verblijfplaats van de cliënt leidend. Voor betreffende cliënten geven de opdrachtgevers op verzoek van de instelling een bevestiging dat zij de zorgkosten zullen financieren. De opdrachtgevers geven akkoord ten aanzien van looptijd + productcodes. Factureren kan op basis van een papieren factuur. Daarop vermelden opdrachtnemers:
  - Beperkte cliëntgegevens: De initialen van de cliënt en de geboortedatum.
  - Productcode + omschrijving
  - Kosten van het product (per etmaal) en van de gegeven periode
  - PeriodeFacturen moeten per maand worden ingediend bij betreffende gemeente. Wanneer er een BSN wordt toegekend, zal facturatie verder verlopen via het berichtenverkeer. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben dan contact over de datum waarop de facturatie van papieren factuur naar berichtenverkeer wordt omgezet. Verwachting is dat in de toekomst factureren via het berichtenverkeer bij cliënten zonder BSN mogelijk gaat worden. Mocht dit zo zijn, dan sluiten de opdrachtgevers hierop aan en stappen over. Opdrachtgevers en opdrachtnemers hebben contact over deze ontwikkelingen wanneer het voorkomt.
3. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de Inwoner om een voorschot te vragen.
4. Aanvullende bijdrage kan gevraagd worden voor bijvoorbeeld een maaltijd tussen twee dagdelen dagbesteding in.

## 23. Social return on Investment - SROI

1. Doel en uitgangspunt: De regio Zuidoost Utrecht hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen en het versterken van de lokale arbeidsmarkt. Daarom geldt voor aanbieders van Jeugdhulp en Wmo Begeleiding met een substantiële contractwaarde een verplichting tot Social Return on Investment (SROI). Deze verplichting draagt bij aan het creëren van kansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en andere maatschappelijke meerwaarde.
2. Toepasselijkheid: De SROI-verplichting geldt voor zorgaanbieders die in enig kalenderjaar een totale omzet uit Jeugdhulp en/of Wmo-contracten van €125.000 (excl. btw) of meer behalen binnen de regio Zuidoost Utrecht.
3. Verplichting: De aanbieder zet zich in om jaarlijks minimaal 2% van de totale omzet die binnen dit contract wordt gerealiseerd, in te zetten voor SROI-doeleinden.
4. Vormen van invulling: de aanbieder kan deze maatschappelijke bijdrage op verschillende manieren realiseren, waaronder (maar niet uitsluitend):
  - Het bieden van leerwerkplekken, stageplaatsen of werkervaringsplekken aan personen met een afstand tot de arbeidsmarkt;
  - Het in dienst nemen van kandidaten die vallen onder de doelgroepen van de Participatiewet, Wsw, Wajong of re-integratietrajecten;
  - Het inkopen van producten of diensten bij sociale ondernemingen of werkleerbedrijven;
  - Het organiseren van maatschappelijke activiteiten of projecten die ten goede komen aan inwoners binnen de regio, bijvoorbeeld gericht op preventie, inclusie of vrijwilligersbevordering.De aanbieder maakt hierover concrete afspraken met de regio of de verantwoordelijke gemeente, passend bij de aard en omvang van de dienstverlening.
5. Registratie en verantwoording:

- de aanbieder legt jaarlijks, uiterlijk op 31 maart volgend op het kalenderjaar, verantwoording af over de gerealiseerde SROI-inzet. De verantwoording van de realisatie wordt aangeleverd via WIZZER en gecontroleerd door RSDKRH (wgsp@rsdkrh.nl).
  - De regio kan steekproefsgewijs controleren of de opgegeven resultaten aannemelijk zijn.
6. Niet-naleving
- Indien de aanbieder niet voldoet aan de afgesproken SROI-verplichting, kan de regio:
- De aanbieder verzoeken om een herstelplan of inzet in natura in het daaropvolgende jaar;
  - Bij herhaalde of structurele niet-naleving dit meewegen bij de contractbeoordeling of toekomstige aanbestedingen.
7. Ondersteuning en maatwerk
- De regio stimuleert aanbieders om invulling te geven aan SROI op een manier die past bij hun organisatie. In overleg kunnen secundaire invullingen worden toegepast, bijvoorbeeld via samenwerking met lokale werkgeversservicepunten, leerwerkbedrijven of maatschappelijke partners.

## Hoofdstuk 6 Contractmanagement en toezicht

### 24. Algemeen

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

### 25. Contractmanagement

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

### 26. Toezicht

1. Opdrachtgever heeft toezicht ingericht voor kwaliteit en rechtmatigheid.
2. Opdrachtgever werkt in alle vijf gemeenten volgens het controleplan.

### 27. Klachtenregeling en vertrouwenspersoon

1. De opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen aangaande vertrouwenswerk en klachtenbeleid (Jeugdwet, Uitvoeringsbesluit Jeugdwet en Wmo) en informeert cliënten actief hierover.
2. De opdrachtnemer levert jaarlijks, vóór 15 maart, aan ICM ZOU een jaarrapportage aan over het vertrouwenswerk.

## 28. Calamiteiten

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

### 28.1 Nadere bepalingen Calamiteiten Wmo

1. Artikel 1.1.1 Wmo bevat de definitie calamiteit: 'Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid.'
2. Opdrachtnemer is wettelijk verplicht om calamiteiten en geweldsincidenten te melden bij de toezichthouder. De GGDrU hanteert hiervoor een termijn van maximaal drie werkdagen. Bij twijfel kan opdrachtnemer contact opnemen met [wmotoezicht@ggdru.nl](mailto:wmotoezicht@ggdru.nl). Gezamenlijk kan besproken worden wat de vervolgstappen zijn. Het meldingsproces wordt toegelicht en in beeld gebracht, in de factsheet 'Melden calamiteiten en geweld Wmo'.<sup>1</sup>
3. Het calamiteitenonderzoek heeft als doel te leren van de gebeurtenis en passende maatregelen te nemen, zodat de kans op herhaling wordt verkleind en de ondersteuning wordt verbeterd. In het onderzoek gaat het dan ook om vermijdbaarheid en niet om verwijtbaarheid. Het melden van een calamiteit is mogelijk via dit formulier.<sup>2</sup>
4. De uitvoering van het calamiteitentoezicht is vastgelegd in het Protocol calamiteitentoezicht Wmo GGD regio Utrecht.<sup>3</sup>
5. In de Wmo 2015 is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van gemeenten. Opdrachtgever kan in dat kader onderzoek gelasten bij Opdrachtnemer op basis van preventief toezicht of op basis van signalen. In de Regio ZOU is het toezicht vanuit de Wmo 2015 belegd bij de GGD regio Utrecht (GGDrU).
6. In het Toetsingskader toezicht Wmo van de GGDrU staat beschreven op welke kwaliteitseisen wordt getoetst. Het toetsingskader is gebaseerd op:
  - a. de wettelijke normen uit de Wmo 2015
  - b. de ondergrensnormen die samen met de gemeenten in 2015 zijn opgesteld
  - c. Specifieke kwaliteits- of contracteisen die niet zijn opgenomen in het dit toetsingskader, worden wel betrokken bij het onderzoek van de GGDrU.
7. GGDrU onderscheidt drie vormen van Wmo-toezicht. Namelijk:
  - a. Kwaliteitstoezicht: Dit is een proactieve vorm van toezicht waarbij de GGD onderzoekt wat er goed gaat, wat niet goed gaat en wat de aanbieder moet verbeteren.
  - b. Signaalgestuurd toezicht: De GGD voert signaalgestuurd toezicht uit als er signalen zijn vanuit de gemeente dat er iets niet goed gaat bij een aanbieder of als er sprake is van een onveilige situatie.

---

<sup>1</sup> [Factsheet Calamiteiten](#)

<sup>2</sup> [Meldingsformulier Calamiteiten](#)

<sup>3</sup> [Protocol Calamiteitentoezicht](#)

- c. Calamiteitentoezicht: Dit vindt plaats wanneer er zich een calamiteit of een geweldsincident voordoet bij een aanbieder.
8. Van ieder onderzoek beschrijft de GGDrU de uitkomsten in een rapport. De rapporten van de GGDrU in het kader van kwaliteitstoezicht en signaalgestuurd toezicht worden openbaar gemaakt.
9. Het oordeel van de toezichthouders kwaliteit kan grond zijn voor maatregelen. Als uit onderzoek blijkt dat een aanbieder in onvoldoende mate voldoet aan de kwaliteitseisen is dat grond voor de opschorting van de overeenkomst. Dat betekent dat er tot aantoonbaar weer voldaan wordt aan de kwaliteitseisen, een cliëntenstop wordt ingelast. De opdrachtnemer is in een dergelijke situatie ook verplicht de zittende cliënten te informeren over de uitkomst van de rapporten, zodat zij op basis daarvan een afgewogen beslissing kunnen maken of zij gebruik willen blijven maken van de dienstverlening van de aanbieder.
10. In geval een zorgaanbieder zowel dienstverlening aanbiedt in het kader van Wmo 2015 en Jeugdwet, geldt dat als een van de rapporten een onvoldoende uitkomst heeft, dit tot opschorting leidt van zowel de Overeenkomst in het kader van de Jeugdwet als in het kader van de Wmo 2015. Deze opschorting vervalt als aantoonbaar weer wordt voldaan aan het vereiste kwaliteitsniveau. De eventuele kosten die gepaard gaan met het weer kunnen voldoen aan het vereiste kwaliteitsniveau zijn voor rekening van de zorgaanbieder.

## 28.2 Nadere bepalingen Calamiteiten Jeugdwet

1. Artikel 1.1 Jeugdwet bevat de definitie van een calamiteit: 'Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis die betrekking heeft op de kwaliteit van de jeugdhulp en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een jeugdige of ouder heeft geleid.'
2. De wet geeft aan dat opdrachtnemer 'onverwijld' moet melden, zonder twijfel en onmiddellijk. Volgens de Leidraad Meldingen Jeugd4 is dit binnen drie werkdagen.
3. Waar meerdere instellingen betrokken zijn, kan gezamenlijk gemeld worden of door een instelling namens anderen. Daarbij is belangrijk dat de directie van de andere instelling laat weten met de melding in te stemmen. Voor de inspecties is het belangrijk dat duidelijk is dat de inhoud van de melding is goed gekeurd door de directeur/bestuurder van de instelling namens wie gemeld is.
4. Opdrachtnemer kan een calamiteit melden door het Meldformulier Meldingen Jeugd van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd in te vullen.
5. In de Jeugdwet is het toezicht op de kwaliteit van de uitvoering een verantwoordelijkheid van de landelijke toezichthouders: Inspectie Gezondheidszorg en Jeugdzorg (IGJ) en de Inspectie Veiligheid en Justitie (IVenJ). De opdrachtnemer verleent medewerking aan onderzoek indien de toezichthouders Jeugd hiertoe verzoeken en gaat ermee akkoord dat de rapporten over de kwaliteitstoetsen worden gepubliceerd op de website van de Regio ZOU.
6. In geval een opdrachtnemer zowel dienstverlening aanbiedt in het kader van Wmo 2015 en Jeugdwet, geldt dat als een van de rapporten een onvoldoende uitkomst heeft, dit tot opschorting leidt van zowel de Overeenkomst in het kader van de Jeugdwet als in het kader van de Wmo 2015. Deze opschorting vervalt als aantoonbaar weer wordt voldaan aan het vereiste kwaliteitsniveau. De eventuele kosten die gepaard gaan met het weer kunnen voldoen aan het vereiste kwaliteitsniveau zijn voor rekening van de zorgaanbieder.

## Bijlage 1: Risicotaxatie instrumenten

Risicotaxatie instrumenten	
Wmo	Jeugdwet
De Delta Veiligheidslijst	De Delta Veiligheidslijst
Het Risico taxatie-instrument Huiselijk Geweld (RIGH)	Het Risico taxatie-instrument Huiselijk Geweld (RIGH)
Triage Instrument Veilig Thuis	Triage Instrument Veilig Thuis
Valrisico-inventarisatie	Het Balansmodel Kindermishandeling
RISc (Recidive Inschattings Schalen)	Het Licht Instrument Risicotaxatie en Kindveiligheid (LIRIK)
	ARIJ (Actuarieel Risicotaxatie Instrument voor Jeugdbescherming)
	CFRA (California Family Risk Assessment)
	RIS (Risicotaxatie Instrument Seksueel grensoverschrijdend gedrag)
	CARE-NL (Child Abuse Risk Evaluation-NL)