inkooporganisatie
jeugdhulp zeeland

Bijlage 4 Programma van Eisen

Gecertificeerde Instellingen

1 Algemeen

Alle in dit document genoemde eisen betreffen minimale eisen.

Naleving wet- en regelgeving
Opdrachtnemer voldoet bij inschrijving en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan alle op de uitvoering van de opdracht toepasselijke wet- en regelgeving en aan de daaruit voortvloeiende uitvoeringsregelingen. Hieronder vallen in ieder geval, maar niet uitsluitend:

- de Jeugdwet, zoals deze gedurende de looptijd van de overeenkomst luidt, waaronder de wijzigingen als gevolg van de Wet verbetering beschikbaarheid jeugdzorg;
- het Besluit Jeugdwet en de Regeling Jeugdwet;
- de voor de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering relevante bepalingen uit Boek 1 van het Burgerlijk Wetboek, het Wetboek van Strafrecht, het Wetboek van Strafvordering en de daarop gebaseerde uitvoeringsregelgeving;
- de Algemene verordening gegevensbescherming, de Uitvoeringswet AVG en, voor zover van toepassing, de Wet justitiële en strafvorderlijke gegevens;
- de Wet normering topinkomens;
- de op Opdrachtnemer toepasselijke bepalingen uit de Wet marktordening gezondheidszorg, waaronder verplichtingen tot informatieverstrekking aan de Nederlandse Zorgautoriteit;
- de Wet toetreding zorgaanbieders en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, voor zover deze gelet op de activiteiten van Opdrachtnemer van toepassing zijn;
- de toepasselijke verordeningen en nadere regels Jeugdwet van de deelnemende Zeeuwse gemeenten, voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de opdracht.
- Opdrachtnemer beschikt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een geldig certificaat als gecertificeerde instelling als bedoeld in de Jeugdwet en voldoet blijvend aan het geldende Normenkader Jeugdbescherming en Jeugdreclassering en het daarop gebaseerde certificatieschema.
- Opdrachtnemer volgt tevens alle voor de uitvoering van de opdracht geldende professionele standaarden, beroepscodes, landelijke protocollen, informatieprotocollen en iJw-standaarden.
- Wijzigingen in toepasselijke wet- en regelgeving worden door Opdrachtnemer tijdig geïmplementeerd. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld indien niet meer aan een wettelijk vereiste of certificeringsvoorwaarde wordt voldaan of indien het certificaat wordt geschorst, beperkt of ingetrokken.

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

Onderstaande eisen gelden voor de uitvoering van de wettelijke taken en de aanvullende diensten voor de dertien Zeeuwse gemeenten. Waar van toepassing zijn deze eisen aanvullend aan wet- en regelgeving.

2 Eisen aan de Dienstverlening

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

Eis	Onderwerp	Beschrijving
1.	Algemeen	Opdrachtnemer voorziet in de uitvoering van kinderbeschermingsmaatregelen, jeugdreclassering en overeengekomen diensten. Hierbij neemt de opdrachtnemer de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan hem worden gesteld, houdt zich daarbij aan de beroepscodes zoals opgesteld door de beroepsvereniging en handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Verder volgt de opdrachtgever de norm van verantwoorde werktoedeling, toepasselijke beroepscodes, professionele standaarden en vereiste beroepsregistratie.
2.	Normenkader	2.1 Opdrachtnemer werkt volgens het geldende Normenkader Jeugdbescherming & Jeugdreclassering, Kwaliteitskader & Prestatiebeschrijvingen en Handreiking Landelijk tarief en bekostiging jeugdbescherming en jeugdreclassering. 2.2 Vereist is ook een geldig certificaat gedurende de hele overeenkomst, naleving van het certificatieschema en onmiddellijke melding van tekortkomingen, schorsing of verscherpt toezicht. 2.3 Opdrachtnemer bewaakt, beheerst en verbetert systematisch de kwaliteit van de uitvoering van jeugdbescherming en jeugdreclassering. Opdrachtnemer hanteert hiervoor een aantoonbare plan-do-review/act-cyclus en voert periodiek risicoanalyses, interne audits, dossieronderzoeken, cliënt- en medewerkerervaringsmetingen en directiebeoordelingen uit.

		2.4 Opdrachtnemer registreert en analyseert de met Opdrachtgever overeengekomen proces- en resultaatindicatoren, afwijkingen, klachten, incidenten, calamiteiten, uitkomsten van audits en signalen van jeugdigen, ouders, professionals en ketenpartners. De uitkomsten leiden waar nodig tot concrete verbetermaatregelen, met een verantwoordelijke, termijn en toets op het bereikte resultaat. 2.5 Opdrachtnemer rapporteert periodiek aan Opdrachtgever over de uitkomsten, trends, risico's en verbetermaatregelen en verstrekt op verzoek een geanonimiseerde onderbouwing.
3.	De GI bepaalt welke jeugdhulp nodig is	Opdrachtnemer overlegt tijdig met het gemeentelijk lokaal team over de in te zetten jeugdhulp. Opdrachtnemer bepaalt, vanuit zijn wettelijke verantwoordelijkheid en op basis van een professionele beoordeling, of en welke jeugdhulp is aangewezen. Daarbij maakt Opdrachtnemer gebruik van het gecontracteerde aanbod, voor zover dit tijdig beschikbaar en inhoudelijk passend is. Indien passend aanbod ontbreekt, volgt Opdrachtnemer de overeengekomen escalatieprocedure. Bovenstaande moet gezien worden in samenhang met het gestelde in het Samenwerkingsprotocol.
4.	Regionaal netwerk complexe casuïstiek	Opdrachtnemer maakt actief gebruik van de overlegstructuren rondom complexe casuïstiek zoals deze in Zeeland beschikbaar is, zoals een RET, MDA++.
5.	Plan van Aanpak	Opdrachtnemer stelt samen met de jeugdige, ouders en andere voor het gezin relevante personen een plan van aanpak op volgens de geldende standaarden. De jeugdige en ouders worden passend bij leeftijd, ontwikkeling, gezag en omstandigheden aantoonbaar betrokken. Hun wensen, zienswijzen en eventuele bezwaren worden in het plan vastgelegd. Indien geen overeenstemming wordt bereikt, legt Opdrachtnemer gemotiveerd vast welke beslissing is genomen, waarom deze noodzakelijk is en hoe de belangen en veiligheid van de jeugdige zijn gewogen. Dit plan wordt periodiek aangepast aan de actuele situatie van de jeugdige en het netwerk. Aanvullend hierop sluit Opdrachtnemer aan bij de methodieken zoals gehanteerd in Zeeland, zoals "Eén gezin, één plan, één regisseur", Verklarende Analyse en Top3-methodiek. Het perspectiefplan en toekomstplan zijn verbijzonderingen van het plan van aanpak.

6.	Perspectiefplan	Bij een afweging om een Jeugdige langdurig uit huis te plaatsen, het contact met familie, netwerk, ouders langdurig te beperken wordt door de opdrachtnemer in overleg met betrokkenen en rekening houdend met wet- en regelgeving een perspectiefplan opgesteld. Ieder dossier van jeugdigen die langdurig zijn geplaatst in een gezinshuis, pleeggezin, instelling en dergelijke bevat een dergelijk perspectiefplan dat minimaal jaarlijks wordt geëvalueerd. Dit perspectiefplan kan onderdeel zijn van het plan van Aanpak.
7.	Toekomstplan	Om te zorgen dat de overgang naar volwassenheid goed verloopt, maakt Opdrachtnemer met de jeugdige en zijn netwerk een toekomstplan. De voorbereiding van het toekomstplan start wanneer jongeren 16,5 jaar worden. Het toekomstplan is beschikbaar wanneer zij 17,5 jaar worden. Iedere jongere van 17,5 jaar die onder de verantwoordelijkheid van de GI valt, beschikt over een toekomstplan.
8.	Escalatie en calamiteiten	Opdrachtnemer beschikt over en handelt conform een schriftelijke procedure voor escalatie, crisisinterventie en calamiteiten. Opdrachtnemer treft bij (dreigende) onveiligheid onverwijld passende maatregelen, schaalt tijdig op, informeert waar nodig betrokken ketenpartners en meldt calamiteiten en geweldsincidenten overeenkomstig de geldende wettelijke en toezichthoudende verplichtingen. Opdrachtnemer werkt mee aan onderzoek, evaluatie en opvolging van verbetermaatregelen.
9.	Landelijk Aanmeldformulier Jeugdhulp	Opdrachtnemer werkt mee aan de ontwikkeling en implementatie van het Landelijk Aanmeldformulier Jeugdhulp.
10.	Samenwerking met gemeentelijk lokaal team/toegang	Opdrachtnemer conformeert zich aan het samenwerkingsprotocol en draagt bij aan het vaststellen van de samenwerkingsafspraken.
11.	Samenwerking met andere GI's	Wanneer er meerdere GI's betrokken zijn binnen 1 gezin, zorgen deze voor functionele samenwerking.
12.	Termijnen	Opdrachtnemer hanteert wettelijke termijnen en standaarden. En volgt de termijnen genoemd in de inkoopdocumenten.
13.	Inzet ervaringsdeskundigen	Opdrachtnemer zet zich actief in om ervaringsdeskundigen in te zetten. Rol en taken dienen helder te zijn afgebakend, en er dient voorkomen te worden dat professionele taken onbevoegd worden uitgevoerd.
14.	Inzet van communicatiemiddelen	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verantwoord aanvullend inzetten van (elektronische) communicatiemiddelen.
15.	Deelname aan niet casuïstiek overleggen	Opdrachtnemer neemt deel aan niet-casuïstiekoverleggen die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst nodig zijn.

		GI's die afzonderlijk meer dan 10% van de Zeeuwse caseload uitvoeren hebben minimaal eenmaal per 3 maanden onderling overleg.
16.	Landelijke en regionale ontwikkelingen	16.1 Opdrachtnemer werkt volgens het geldende Normenkader Jeugdbescherming en Jeugdreclassering. 16.2 Gedurende de looptijd van de overeenkomst volgt de GI landelijke ontwikkelingen en nieuwe Handreikingen.
17.	Verwijzen	Opdrachtnemer verwijst initieel naar het gecontracteerde aanbod in de regio Zeeland. Verwijzing naar niet-gecontracteerd aanbod is slechts mogelijk na overleg met de gemeente.
18.	Continuïteit uitvoering maatregel	18.1 Opdrachtnemer borgt gedurende de gehele looptijd van een maatregel de continuïteit van de uitvoering, waaronder tijdens ziekte, verlof, vakantieperioden, feestdagen, personeelswisselingen en organisatorische veranderingen. 18.2 Voor iedere casus is duidelijk welke professional verantwoordelijk is en wie deze verantwoordelijkheid bij afwezigheid overneemt. Opdrachtnemer voorkomt onnodige wisselingen van professional. Indien een wisseling noodzakelijk is, vindt een warme overdracht plaats en worden de jeugdige en ouders tijdig geïnformeerd. 18.3 Opdrachtnemer beschikt over passende bereikbaarheid en beschikbaarheid buiten kantooruren en een 24/7-werkwijze voor situaties waarin onmiddellijk handelen vanwege acute onveiligheid noodzakelijk is. 18.4 Indien noodzakelijke jeugdhulp tijdelijk niet beschikbaar is, blijft Opdrachtnemer vanuit zijn wettelijke rol verantwoordelijk voor risicobeoordeling, veiligheidsafspraken, monitoring en escalatie.
19.	Kosten voor Jeugdige	Voor uitvoering van de maatregel en de overeengekomen GI-diensten wordt geen bijdrage aan jeugdige of ouders gevraagd.
20.	Eindevaluatie maatregel, traject	Voordat 75% van de maatregel of het traject is verstreken, beschikken de GI, de jongere en het netwerk over een eindevaluatie waarbij het lokale team in principe betrokken is. In de eindevaluatie wordt beoordeeld in welke mate de doelen zijn behaald en of het voortzetten of beëindigen van de maatregel nog noodzakelijk is.
21.	Meldcode	Opdrachtnemer beschikt over een actuele meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en bevordert aantoonbaar de kennis en het gebruik daarvan door alle daarvoor relevante

		medewerkers en ingeschakelde derden. Opdrachtnemer borgt de meldcode in zijn werkprocessen, scholing, casuïstiekbespreking en kwaliteitsbewaking. De toepassing van de meldcode en de daarbij gemaakte professionele afwegingen worden overeenkomstig de wettelijke eisen in het cliëntdossier vastgelegd. Het Normenkader noemt de meldcode als normatief document en verlangt een bijdrage aan ketenafspraken over het melden van kindermishandeling.

3 Eisen aan de bedrijfsvoering

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

Eis	Onderwerp	Beschrijving
23.	Landelijk berichtenverkeer, aansluiting en gebruik	23.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer (en gemeenten) wisselen berichten uit via de landelijke infrastructuur; uitwisseling van gegevens of betaling van facturen buitenom deze landelijke infrastructuur is niet mogelijk. Zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer (en gemeenten) beschikken over de meeste recente release van het berichtenverkeer. 23.2 De iJW-berichten worden eenduidig gebruikt, waarbij de voorschriften uit het Standaard Administratie Protocol (SAP) (bijlage 10), aangevuld met het Zeeuws Administratie Protocol (ZAP), leidend zijn (bijlage 11). Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om aanvullend hierop Zeeuwse afspraken te maken, na afstemming met Opdrachtnemers. 23.3 Opdrachtnemer hanteert één AGB-code op basis waarvan het berichtenverkeer plaatsvindt. In geval sprake is van Opdrachtnemer als Combinatie, dan heeft elk lid zijn eigen AGB-code. 23.4 Een uitzondering op lid 3 is, dat als een AGB-code wijzigt omdat Opdrachtnemer een andere rechtsvorm aanneemt, de Opdrachtnemer de oude AGB-code maximaal 1 jaar in stand houdt om de bestaande zorgopdrachten tot en met facturatie af te ronden. Als zorgtoewijzingen langer lopen dan 1 jaar worden die toewijzingen beëindigd en voortgezet op de nieuwe AGB-code. 23.5 Een toewijzing vindt plaats op een specifieke code.
24.	Declaraties	24.1 Het Standaard Administratie Protocol (SAP) (bijlage 10) en aanvullend het Zeeuws Administratie Protocol (ZAP) (bijlage 11) zijn leidend. Aanvullend daarop: 24.2 Indien Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de afgesproken termijnen van facturatie, dan geeft Opdrachtnemer dit tijdig schriftelijk aan bij Opdrachtgever en treden partijen in overleg over een tijdelijke afwijkende facturatieregeling. Een afwijkende facturatieregeling is alleen van kracht als Opdrachtgever hiermee schriftelijk instemt.

		24.3 Als hetgeen gesteld in lid 1 niet leidt tot een oplossing, kan Opdrachtgever een direct opeisbare boete opleggen van 0,5% van de jaaromzet. 24.4 Contact over facturatie loopt via vaste e-mailadressen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
~~25.~~	~~Declarabele tijd~~	~~Declarabel is de direct cliëntgebonden tijd: tijd besteed aan direct (realtime) contact met de Jeugdige of met familieleden, gezinsleden, ouders, partner of andere naasten (het systeem) van de Jeugdige. Dit directe contact mag gefaciliteerd worden via elektronische en digitale communicatiemiddelen zoals – doch niet beperkt tot - telefoon of MS-Teams.~~ ~~Niet declarabel zijn indirect cliëntgebonden uren en niet-cliëntgebonden tijd. Onder indirect cliëntgebonden uren vallen o.a. zakelijke reistijd en cliëntgebonden administratie en/of overleg. Onder niet cliëntgebonden tijd vallen o.a. woon-werkverkeer, verlof, aanvullend verlof, doorbetaalde pauzes, no-show, verzuim, administratie en overleg, scholing en reflectie.~~
26.	Indexatie	Opdrachtgever hanteert de indexatie conform artikel 3.2 van de Overeenkomst.
27.	Administratieve vereisten	27.1 Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Jeugdige op een wijze die past bij zijn/haar bedrijfsvoering en die past bij de tariefeenheid zoals opgenomen in de Percelen. 27.2 Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, Cliëntdossiers en -verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming (dit ook in het kader van de administratieve verplichtingen uit de Algemene Wet Rijksbelastingen (AWR)). 27.3 Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welk orgaan of welke organen van Opdrachtnemer welke bevoegdheden heeft of hebben ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering. 27.4 De activiteiten van Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht zijn financieel onderscheiden van andere activiteiten van Opdrachtnemer.

		27.5 Opdrachtnemer maakt op basis van deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de vereiste declaratie (iJW323) bericht met de door Opdrachtgever genoemde prestatiecodes (gelijk aan hetgeen in iJW301) en vastgestelde tarieven. 27.6 Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandvergelijking op de Cliëntregistratie. 27.7 Opdrachtnemer levert op aanvraag van Opdrachtgever een overzicht van jeugdigen en uitvoerende partij op.
28.	Financiële verantwoording en controle	28.1 Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever per Gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden in dat boekjaar, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in de Percelen. Dit geldt alleen wanneer Opdrachtnemer een Zeeuwse-omzet heeft die groter is dan het drempelbedrag dat jaarlijks in het Accountantsprotocol financiële verantwoording Jeugdwet en WMO staat, dat op de website van het Ketenbureau i-sociaal domein wordt gepubliceerd. 28.2 De accountant van een van de Zeeuwse gemeenten blijft de mogelijkheid behouden om aanvullende steekproeven of onderzoeken uit te voeren bij Opdrachtnemer indien hier in het kader van de accountantscontrole van de desbetreffende gemeente aanleiding toe is. 28.3 Opdrachtnemer stelt jaarlijks conform het ~~a~~accountantsprotocol financiële verantwoording WMO en Jeugdwet, uiterlijk voor 1 maart in het volgend jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en de volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. Opdrachtnemer maakt hiertoe gebruik van het door Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gesteld model voor de verantwoording. Daarnaast dient de verantwoording voor 1 april van het volgend jaar voorzien te zijn van een controleverklaring van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountant (NBA) geregistreerde (en daartoe bevoegde) accountant.

		28.4 Onderdeel van deze verantwoording is de controle op aanwezigheid van verwijzingen van een huisarts, medisch specialist, Gecertificeerde Instelling en de jeugdarts door de accountant van Opdrachtnemer. 28.5 Indien de Opdrachtnemer niet tijdig voldoet aan de verplichting tot het aanleveren van de financiële productie en, indien van toepassing, de controleverklaring, zoals bedoeld bij de artikelen 9.1 tot en met 9.4, is de Opdrachtgever gerechtigd om een direct opeisbare boete op te leggen van 0,1% van de jaaromzet per kalenderdag dat de aanlevering uitblijft, met een maximum van 1% van de jaaromzet. 28.6 De kosten die Opdrachtnemer maakt voor het (laten) opstellen van een productieverantwoording en het laten controleren hiervan, worden niet door de Opdrachtgever vergoed. 28.7 De Opdrachtnemer verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met Opdrachtgever. 28.8 Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijk kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van Opdrachtnemer. Dit zal in beginsel plaatsvinden op basis van het door Programma i-Sociaal Domein ontwikkelde Algemeen Accountantsprotocol Financiële Productieverantwoording WMO en Jeugdwet. 28.9 Opdrachtgever is gerechtigd om de dienstverlening te laten evalueren onder de jeugdigen. De controles en evaluaties mogen de continuïteit van het proces van de hulpverlening aan de jeugdigen niet verstoren. 28.10 Het is Opdrachtgever toegestaan een second opinion door onafhankelijke deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met Opdrachtnemer besproken. 28.11 Opdrachtgever kan onderzoek doen naar de juistheid van de tijdsregistratie en declaratie. Indien sprake is van geconstateerde onrechtmatigheid en/of ondoelmatigheid (waaronder het niet voldoen aan de overeengekomen kwaliteitseisen of het in rekening brengen van onnodig geleverde uren hulp) in/van de geleverde hulp kan Opdrachtgever Opdrachtnemer hierop aanspreken en het

		bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten, al dan niet verrekend met nog openstaande dan wel toekomstige facturen. 28.12 Op het moment dat sprake is van vermoeden en frauduleus handelen door Opdrachtnemer, worden door Opdrachtgever de relevante en van toepassing zijnde instanties ingeschakeld. De Opdrachtgever is gerechtigd om per direct een cliëntenstop in te stellen en/of per direct een opdracht te beëindigen en een andere GI deze opdracht te verstrekken als de Opdrachtgever over concrete signalen beschikt die duiden op fraude of situaties waarbij kwaliteit van de dienstverlening niet conform de kwaliteitseisen is zoals overeengekomen en als de veiligheid van de Jeugdige of zijn omgeving in het geding is. 28.13 Als opdrachtgever zijn afspraken niet nakomt, dan mag Opdrachtgever maatregelen nemen om dat te herstellen, zoals opgenomen in artikel 3.19 van de Overeenkomst in Bijlage 8. 28.14 Het is Opdrachtgever toegestaan om de netto- jaarresultaten van alle gecontracteerde Opdrachtnemers, inclusief Onderaannemer(s) op te vragen. 28.15 Opdrachtnemer voorziet wijzigingen in de vermogenssamenstelling en dividenduitkeringen van meer dan € 10.000,-- van een verklaring.
29.	Overige verantwoordingseisen	29..1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de fiscale wet- en regelgeving. Daarbij hoort tevens de juiste aanduiding op de facturen. 29.2 Als de status van Opdrachtnemer voor de Belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar belaste organisatie voor de Omzetbelasting, dan heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. Opdrachtnemer is verplicht om een dergelijke wijziging van de status binnen 2 werkdagen na besluit van Belastingdienst te melden aan Opdrachtgever. 29.3 De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle van de Opdrachtgever.

		29.4 Opdrachtnemer heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de hulpverlening wordt georganiseerd. Daarbij wordt vermeld van welke andere organisatorische verbanden gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relatie met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden. 29.5 In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar de bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens Opdrachtnemer is aangegaan. 29.6 Opdrachtnemer levert Beleidsinformatie en outcome-indicatoren aan bij het CBS en stelt spiegelrapportages beschikbaar aan Opdrachtgever. 29.7 Opdrachtnemer meldt het bij Opdrachtgever als de kwaliteit van de inhoudelijke verwijzingen door wettelijke verwijzers niet passend blijkt. 29.8 Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever onverwijld schriftelijk op de hoogte van situaties die invloed hebben op het voldoen aan de (kwaliteits)eisen nu of in de nabije toekomst. Ook ontwikkelingen die het algemeen voortbestaan van Opdrachtnemer in gevaar brengen zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement worden onverwijld en schriftelijk gemeld.
30.	Early Warning	Het doel van het Early Warning System (hierna: EWS) is het bijdragen aan vroegsignalering en het handelingsperspectief van gemeenten, regio's en opdrachtnemers in geval van dreigende discontinuïteit van een onderneming. Zeeland is als accounthoudende regio verantwoordelijk voor EWS bij bepaalde gecontracteerde partijen in de jeugdhulp. Wanneer Opdrachtgever verantwoordelijk is voor Opdrachtnemer in het kader van EWS, wordt Opdrachtnemer hiervan op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer werkt mee aan het: a. Invullen van de self-assessment conform de daartoe opgestelde vereisten en formats. b. Het delen van de ingevulde formats met Opdrachtgever. c. Periodiek organiseren van gesprekken in de situatie dat deze in het kader van EWS noodzakelijk zijn.

		d. Handhaven van de gestelde 'spelregels', net als Opdrachtgever die zich hieraan houdt. Succesvol doorlopen van de stappen volgens het ~~(Geactualiseerd) draaiboek 'Continuïteit Jeugdzorg' | Convenant | Jeugdautoriteit.~~ https://puc.overheid.nl/nza/doc/PUC_808529_22/1/ Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer de ruimte om gedurende de initiële contractperiode aan de verplichting te voldoen.
31.	Bestuur (Governance)	31.1 Opdrachtnemer heeft een bestuursstructuur die voldoet aan de Wet verbetering beschikbaarheid jeugdzorg (per januari 2026). Aanvullend hierop geldt: 31.2 De verantwoordelijkheidsverdeling tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding zijn schriftelijk vastgelegd en (op verzoek van) voor de Opdrachtgever inzichtelijk. 31.3 De wijze waarop interne conflicten tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding worden geregeld is vastgelegd en (op verzoek van) voor de Opdrachtgever inzichtelijk. 31.4 Opdrachtnemer heeft op minimaal twee niveaus een contactpersoon, op bestuurlijk en operationeel niveau, voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de contactpersoon is een vervanger beschikbaar. Opdrachtnemer stelt de contactgegevens van deze contactpersonen ter beschikking aan Opdrachtgever en houdt deze actueel. 31.5 Opdrachtnemer benoemt een penvoerder die namens Opdrachtnemer aanspreekpunt is voor Opdrachtgever voor wat betreft uitvoering van de opdracht, contract en leveranciersmanagement, communicatie binnen en buiten Opdrachtnemer.

32.	Wijziging in rechtsvorm en zeggenschapsverhouding	32.1 De Opdrachtnemer is verplicht de Opdrachtgever tijdig schriftelijk in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding, overname of overdracht van de onderneming van de Opdrachtnemer, ongeacht de vorm waarin die vervreemding, overname of overdracht gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen, dan wel de rechtsvorm van de onderneming te wijzigen. Bij zijn mededeling informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever over de eventuele meerwaarde van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin voor de Jeugdigen en ook over het (mogelijke) effect van de wijziging op de verhoudingen op de regionale of lokale markt van dienstverlening die de Opdrachtnemer levert.

		32.2 De Opdrachtnemer mag de rechten en verplichtingen uit de Raamovereenkomst geheel noch gedeeltelijk aan één of meer derden overdragen of door één of meerdere derden laten overnemen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever zal de goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden, maar kan hieraan wel voorwaarden verbinden. Dit omvat in ieder geval de eis dat de verplichtingen uit de Aanbestedingsstukken volledig worden overgenomen en dat duidelijke afspraken worden gemaakt over de administratieve overgang: 1. Opdrachtgever laat op basis van de oude AGB-code de bestaande dienstverlening uitfaseren, tot maximaal 1 jaar na overgang naar de andere rechtsvorm. 2. Vanaf de datum inwerkingtreding van de nieuwe rechtsvorm worden nieuwe aanvragen op de nieuwe AGB-code gesteld. 3. Opdrachtnemer heeft op moment van inwerkingtreding van de nieuwe rechtsvorm zijn administratie op orde conform de artikelen 8 en 9 van deze Generieke Eisen; er worden vanaf dat moment geen toewijzingen voor dienstverlening die onder de oude rechtsvorm feitelijk zijn gestart, meer toegewezen. 32.3 Als de Opdrachtnemer niet de bovengenoemde schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever ontvangt en/of niet voldoet aan de daaraan verbonden voorwaarden, zulks ter beoordeling van de Opdrachtgever, heeft de Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. 32.4 De Opdrachtgever behoudt zich tevens het recht voor om de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien bij de Opdrachtnemer sprake is van vervreemding, overname, overdracht of een aanmerkelijke wijziging in de zeggenschap over de onderneming van de Opdrachtnemer, dan wel een wijziging in rechtsvorm.
33.	Toepassing wet Bibob	33.1 Indien er sprake is van een onderzoek in het kader van de Wet Bibob, kan dit leiden tot het tijdelijk opschorten van toewijzingen van nieuwe Jeugdigen.

		33.2 De uitkomsten van het onderzoek kunnen de Opdrachtgever aanleiding geven om de Raamovereenkomst te ontbinden en/of al dan niet toestemming te verlenen voor de inschakeling van een (beoogde) Onderaannemer.
34.	Anti-discriminatie	34.1 Opdrachtnemer staat er voor in dat discriminatie van Jeugdigen niet plaatsvindt. Ook zorgt Opdrachtnemer ervoor dat discriminatie van medewerkers binnen de organisatie, als ook bij werving en selectie, evenmin plaatsvindt. 34.2 Als Opdrachtgever van mogelijke discriminatie op de hoogte wordt gesteld / via enig medium kennis neemt van discriminatie bij de Opdrachtnemer, maakt zij hiervan melding bij de relevante instanties en wordt dit bespreekbaar gemaakt tijdens (één van) de periodieke besprekingen.
35.	Klachten, medezeggenschap en vertrouwenspersoon	35.1 Opdrachtnemer beschikt over een laagdrempelige, onafhankelijke en voor jeugdigen en ouders begrijpelijke klachtenregeling en klachtencommissie overeenkomstig de Jeugdwet. Opdrachtnemer informeert jeugdigen en ouders actief over de klachtenregeling, de mogelijkheid van bemiddeling, de toepasselijke tuchtprocedure en andere mogelijkheden van rechtsbescherming. 35.2 Opdrachtnemer organiseert de wettelijk vereiste medezeggenschap en betrekt jeugdigen en ouders aantoonbaar bij het verbeteren van beleid en dienstverlening. 35.3 Opdrachtnemer informeert jeugdigen, ouders en pleegouders tijdig en in begrijpelijke taal over de onafhankelijke vertrouwenspersoon en stelt de vertrouwenspersoon in staat zijn wettelijke werkzaamheden uit te voeren. Opdrachtnemer verleent toegang tot locaties, medewerkers en voor de taakuitoefening noodzakelijke informatie, met inachtneming van privacy en geheimhouding. 35.4 De Jeugdwet verplicht GI's de vertrouwenspersoon in de gelegenheid te stellen diens taak uit te voeren.

36.	Calamiteiten en incidenten	36.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor kwalitatief goede en veilige dienstverlening. De Opdrachtnemer meldt calamiteiten en geweld onverwijld aan de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Opdrachtnemer handelt hierbij conform artikel 4.1.8 van de Jeugdwet en de werkwijzen van de IGJ Melden over jeugdhulp | Jeugd | Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (igj.nl). In aanvulling op het melden bij de IGJ dient de Opdrachtnemer te voldoen aan de onderstaande eisen: 36.2 Daar waar sprake is van calamiteiten waarbij Jeugdigen betrokken zijn, wordt de gemeente die op basis van het woonplaatsbeginsel verantwoordelijk is voor de Jeugdige, als ook Opdrachtgever, binnen 3 werkdagen nadat de calamiteit heeft plaats gevonden, schriftelijk geïnformeerd. 36.3 Opdrachtnemer en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in het eerste lid aan de gemeente de gegevens van de betrokken Jeugdige(en), daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de AVG, voor zover deze voor het onderzoek van de melding noodzakelijk zijn. 36.4 Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan Opdrachtnemer of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van de Jeugdige / ouder verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van Jeugdigen. 36.5 Opdrachtnemer stelt de gemeente, zoals bedoeld in artikel 19.2, en Opdrachtgever binnen 10 werkdagen schriftelijk op de hoogte zodra een toezichthoudende instantie, zoals Justitie, de IGJ of de Inspectie SZW, een onderzoek naar de Opdrachtnemer start. Deze meldingsplicht geldt vanaf de start van het onderzoek, ongeacht de uitkomst van het onderzoek en/of eventuele vervolgstappen van de toezichthoudende instantie.

		36.6 Tenzij de betreffende informatie beschikbaar is via een openbaar toegankelijke bron, handelt de Opdrachtnemer in ieder geval als volgt: als bij de Opdrachtnemer een onderzoek heeft plaatsgevonden door een toezichthouder waarbij de toezichthouder (voorwaardelijke) maatregelen oplegt jegens de Opdrachtnemer en/of één of meer vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer, zoals bestuurders of toezichthouders, dan informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover: a. binnen 7 (zeven) kalenderdagen in het geval van een Wmo- of Jeugdtoezichthouder; b. binnen 7 (zeven) kalenderdagen in het geval van de IGJ; c. onverwijld in het geval van een andere toezichthouder, zoals de Belastingdienst of de Autoriteit Consument en Markt. 36.7 Binnen de grenzen van wat is toegestaan in het kader van de AVG, stuurt de Opdrachtnemer een afschrift van het onderzoek en de te nemen maatregel, voor zover deze niet openbaar zijn. Openbare rapporten stelt Opdrachtnemer op haar website ter beschikking voor Opdrachtgever en inwoners. 36.8 Als Opdrachtnemer geen uitvoering geeft aan de richtlijnen van meldingen bij IGJ, is het Opdrachtgever of Gemeenten toegestaan dit alsnog te doen. 36.9 Indien sprake is van verscherpt toezicht bij Opdrachtnemer wordt situationeel bezien of er sprake moet zijn van een cliëntenstop van nieuwe aanmeldingen.
37.	Privacy	37.1 Voor de uitvoering van de Raamovereenkomst maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gebruik van persoonsgegevens waarvoor beide de voorschriften in acht nemen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) en eventueel andere relevante wetgeving. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zijn zelf verantwoordelijk voor de verwerking (en doorgifte) van persoonsgegevens. In het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst geven Opdrachtgever en Opdrachtnemer persoonsgegevens aan elkaar door en sluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer hiervoor een “Gegevensuitwisselingsovereenkomst” af.

		37.2 De uitwisseling van de gegevens is niet in strijd met het beroepsgeheim van de hulpverlener en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Jeugdige en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit van de gegevensuitwisseling vooraf motiveren. Gewerkt wordt volgens de handreiking die door het Ketenbureau ISD in voorbereiding is: Start ontwikkeling handreiking persoonsgegevens jeugdhulp Ketenbureau i-Sociaal Domein. 37.3 Opdrachtnemer beschikt over een privacyregeling welke is geschreven en wordt nageleefd conform de AVG en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), voor zover deze wet van toepassing is op de door de Opdrachtnemer geleverde diensten.
38.	Contract- en leveranciersmanagement	Contract- en leveranciersmanagement (CLM) richt zich op het effectief beheren van de Raamovereenkomst en de prestaties van Opdrachtnemer, met als doel maximale waarde te halen uit de samenwerking. Het richt zich op het inkoopproces, contractbeheer, contractmanagement, leveranciersmanagement, informatieanalyse en bewaking van kwaliteit. Contractmanagement ziet op het naleven en beheren van contractafspraken, en leveranciersmanagement op het management van de relatie met Opdrachtnemers. Het Contract- en leveranciersmanagement wordt uitgevoerd door Opdrachtgever en waar van toepassing gemeenten. Het doel van het gezamenlijk invullen van het CLM is om op provinciaal, regionaal en lokaal niveau de sturing op prestatie, kwaliteit en transformatie te verbeteren, de contractafspraken optimaal te benutten en te sturen op een verlaging van de administratieve lasten. 38.1 Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan periodiek met elkaar in gesprek over operationele, tactische en strategische onderwerpen, zoals nader uitgewerkt in het samenwerkingsprotocol. 38.2 Contactpersoon voor Opdrachtgever. Deze penvoerder kan voor specifieke onderwerpen vaste contactpersonen/aanspreekpunten bepalen; deze personen hebben mandaat om acties uit te werken/in gang te zetten.

		38.3 Opdrachtnemer levert ruimschoots voor het CLM-gesprek informatie aan vanuit haar managementsysteem, conform eisen en afspraken. 38.4 Opdrachtnemer neemt met regelmaat (minimaal 2 keer per jaar), deel aan bijeenkomsten waarbij evaluatie, voortgang en samenwerking zijn geagendeerd. 38.5 Indien Opdrachtgever constateert dat er sprake is van niet nakomen van wet- en regelgeving, dan wordt een toezichthouder vanuit Gemeenten ingeschakeld. Opdrachtnemer werkt mee aan de uitvoering van het toezicht.
39.	Kwaliteitszorg	39.1 Opdrachtnemer hanteert een systeem van kwaliteitsbewaking waarmee zij systematisch de kwaliteit van de geboden dienstverlening bewaakt, evalueert en verbetert. Opdrachtnemer voert hiertoe minimaal eenmaal per jaar een interne audit of zelfevaluatie uit en koppelt de uitkomsten, inclusief eventuele verbetermaatregelen, terug tijdens de contractgesprekken. 39.2 Opdrachtnemer stelt de uitkomsten van zowel de interne als de externe audits beschikbaar aan Opdrachtgever, zover het informatie betreft die de Zeeuwse jeugdhulp helpt verbeteren.
40.	Uitvoering verantwoorde werktoedeling	40.1 Opdrachtnemer zet de juiste professional in, conform de verantwoorde werktoedeling. 40.2 Indien SKJ- of BIG-registratie van een professional is vereist in de desbetreffende producten en prestaties en deze registratie wordt geschorst of doorgehaald, dan meldt Opdrachtnemer dit onverwijld, schriftelijk bij Opdrachtgever. 40.3 Als een uitzondering moet plaatsvinden op artikel 40.1, dan overlegt Opdrachtnemer hierover met de Gemeentelijke Toegang/Lokale Team, en wordt dit in het dossier van de Jeugdige door Gemeentelijke Toegang/Lokale Team en Opdrachtnemer vastgelegd.
41.	Goed werkgeverschap	41.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor een zo groot mogelijke continuïteit traject van een individuele Jeugdige. 41.2 Opdrachtnemer levert de dienstverlening met gekwalificeerde medewerkers, passend bij de aard van de hulpvraag van de Jeugdige.

		41.3 Opdrachtnemer biedt ruimte aan zijn/haar medewerkers om te doen wat nodig is in de uitvoering van de dienstverlening en beperkt interne procedures en voorschriften tot hetgeen noodzakelijk is voor onder meer de kwaliteit en naleving van de relevante wet- en regelgeving en de Raamovereenkomst. Ook Opdrachtgever spant zich in om procedures en voorschriften te beperken tot hetgeen noodzakelijk is zodat administratieve lasten zoveel als mogelijk beperkt worden. 41.4 Opdrachtnemer levert blijvende inspanning en investering in scholing van zijn/haar werknemers. Opdrachtnemer kan desgevraagd aan Opdrachtgever aantonen welke vorm van opleiding, training en/of begeleiding zij de laatste 12 maanden heeft aangeboden aan de voor Opdrachtnemer werkzame medewerkers. 41.5 Opdrachtnemer hanteert voor de in te zetten medewerkers de van toepassing zijnde cao. 41.6 Indien geen cao van toepassing is worden de in Nederland geldende (wettelijk) maatstaven tot beloning gehanteerd.
42.	Verklaring omtrent gedrag	42.1 Opdrachtnemer beschikt over verklaringen omtrent gedrag (VOG) van alle medewerkers die in aanraking komen met jeugdigen en/of hun systeem, waarbij de volgende voorwaarden gelden: a. De Verklaring Omtrent Gedrag is niet ouder dan 3 maanden bij indiensttreding/start aanvang werkzaamheden van de medewerker en nooit ouder dan 3 jaar tijdens het dienstverband voor zijn/haar medewerkers die met jongeren en/of ouders in aanraking komen. b. Opdrachtnemer houdt hetgeen gesteld is in sub a van dit artikel structureel op orde. 42.2 Opdrachtgever toetst steekproefsgewijs hetgeen gesteld is in lid 1 van dit artikel.
43.	Locaties	43.1 Opdrachtnemer organiseert de dienstverlening op de plaats en het tijdstip die, binnen redelijke grenzen, de Jeugdige en/of ouders wensen.

		43.2 Opdrachtnemers met een statutaire vestigingsplaats in het buitenland, kunnen alleen dienstverlening aan Zeeuwse Jeugdigen bieden vanuit een vestiging in Nederland. Opdrachtnemer toont voor aanvang van de Raamovereenkomst aan dat er daadwerkelijk vanuit deze vestiging de dienstverlening verleend wordt via bijvoorbeeld een huurovereenkomst of een uittreksel van de KvK met vermelding van de Nederlandse vestigingsplaats. Opdrachtnemer valt hiermee onder het toezicht van de Nederlandse Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. 43.3 Alle locaties waar de dienstverlening wordt uitgevoerd voldoen aan de wettelijke normen. 43.4 Hulpmiddelen voor de Jeugdige zijn op de locatie aanwezig en worden “om niet” beschikbaar gesteld. 43.5 Als er bij een locatie door gedragingen van Jeugdigen sprake is van overlast voor omwonenden dan zorgt Opdrachtnemer voor goed overleg tussen het locatiemanagement, het lokale politieteam, het gemeentebestuur van de vestigingsplaats en (een belangenvereniging van de) omwonenden. Van het overleg met deze partijen wordt binnen twee weken schriftelijk verslag gedaan aan Opdrachtgever.
44.	Eisen aan de professional	44.1 Medewerkers van Opdrachtnemer werken sensitief en sluiten aan bij de belevingswereld van de jeugdige en het gezin. 44.2 De dienstverlening aan de Jeugdige wordt zoveel mogelijk geboden door vaste professionals. 44.3 Professionals beheersen minimaal de Nederlandse taal. 44.4 Indien SKJ- of BIG-registratie van een professional is vereist in de desbetreffende producten en prestaties en deze registratie wordt geschorst of doorgehaald, dan meldt Opdrachtnemer dit onverwijld, schriftelijk bij Opdrachtgever. 44.5 Beschikken over een VOG conform hetgeen is bepaald in artikel 42 van dit programma van Eisen.

		~~44.6 Al het uitvoerend personeel moet aantoonbaar geregistreerd zijn in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) dan wel het BIG-register. Gedragswetenschappers moeten voldoen aan de eisen van NIP/NVO. Bewijsmiddel: Eigen verklaring inclusief geanonimiseerde werknemerslijst met registratienummers. Moment van indienen: Binnen vijf (5) werkdagen na voorlopige gunning.~~ De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de professionals die worden ingezet voor de uitvoering van jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen voldoen aan de toepasselijke eisen van beroepsregistratie, deskundigheid en verantwoorde werktoedeling zoals bedoeld in de Jeugdwet, het Besluit Jeugdwet en het Kwaliteitskader Jeugd. Voor zover de werkzaamheden beroepsregistratie vereisen, zijn de betrokken professionals geregistreerd in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) of het BIG-register. Gedragswetenschappers voldoen aan de voor hun functie geldende beroeps- en deskundigheidseisen, waaronder de toepasselijke eisen van NIP/NVO. De opdrachtnemer beschikt over een actueel intern overzicht van de vereiste beroepsregistraties en controleert periodiek, minimaals eens per jaar, de geldigheid daarvan. Door in te schrijven verklaart Opdrachtnemer dat de in te zetten professionals voldoen aan de toepasselijke registratie- en deskundigheidseisen en dat Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde. Periodiek (eens per jaar) dient hiervoor tevens een verklaring aangeleverd te worden. De opdrachtgever kan bij concrete aanleiding of steekproefsgewijs de naleving verifiëren. De opdrachtnemer stelt daartoe de noodzakelijke bewijsstukken beschikbaar voor gerichte inzage. Hierbij worden uitsluitend persoonsgegevens verwerkt voor zover dit noodzakelijk is voor de controle en in overeenstemming met de AVG.