JEUGDHULP
Regio Drenthe

Bijlage 3 | Programma van Eisen

Ambulante en residentiële crisiszorg

Jeugdwet | 2027 - 2030

november 2026

Postadres
Postbus 20.000
7900 PA Hoogeveen

Bezoekadres
Raadhuisplein 24
7901 BW Hoogeveen

Contact
info@jeugdhulpregiodrenthe.nl
www.jeugdhulpregiodrenthe.nl

Programma van Eisen

Bijlage 3 bij het inkoopdocument

Ambulante en residentiële crisiszorg

Jeugdwet

2027 - 2030

NMD-samenwerking, Jeugdhulp Zuid-Drenthe en Jeugdhulpregio Drenthe

© 2026 – NMD-samenwerking, Jeugdhulp Zuid-Drenthe en Jeugdhulpregio Drenthe

De gemeenten van de NMD-samenwerking en Jeugdhulp Zuid-Drenthe werken samen aan de regionale inkoop van jeugdzorg. Deze samenwerking is ondergebracht in de Jeugdhulpregio Drenthe. Vanaf 1 januari 2027 is deze samenwerking geformaliseerd middels een gemeenschappelijke regeling onder de naam van Jeugdhulpregio Drenthe (JHRD).

Inhoudsopgave

Inleiding **4**

Deel 1: Algemene kaders **5**

1.1. Kwaliteit 6
- Drents Kwaliteitskader 6
- Kwaliteitsborging 6
- Zorgtechnologie 6
- Wet toelating zorgaanbieders (Wtza) 6
- Veiligheidsmanagement 6
- Calamiteiten en geweld 7
- Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling 7
- Intern toezicht 7
- Toezicht/ handhaving 7

1.2. Personeel 7
- Kwaliteit personeel 7
- Vergewisplicht en Verklaring omtrent Gedrag 8
- Inzet ervaringsdeskundigen 8
- Beroepsregistratie 9

1.3. Eisen aan bedrijfsvoering en bestuur 9
- Naleving algemene kaderstellende wet- en regelgeving 9
- Governancecode Zorg 10
- Gemeentelijk beleid 10
- Bedrijfsvoering 10

1.4. Inzet en leveringsvoorwaarden 10
- Verwijzing 10
- Normaliseren en bijstellen 11
- Externe verwijzers binnen de Jeugdwet 11
- Wijziging Jeugdhulpaanbieder 11
- Urgente problematiek 11
- Zorg verleend in het buitenland 11

1.5. Beëindiging overeenkomst en weigering verlenen ondersteuning 11
- Na beëindiging geen nieuwe jeugdigen aannemen en voortzetten bestaande hulpverleningsrelaties 11
- Weigeren levering jeugdhulp 12

1.6. Cliëntondersteuning en betrokkenheid 12
- Onafhankelijke cliëntondersteuner 12
- Klachtenregeling 12
- Klanttevredenheidsonderzoek 12
- Medezeggenschap 12
- Communicatie 13

Deel 2: Specifieke eisen ambulante en residentiële crisiszorg **14**

2.1. Algemene beschrijving Crisiszorg in Drenthe 15
- Crisisinterventie als doorgaand proces 15
- Casusregie 15
- Spoed voor Jeugd 15
- Andere vormen crisiszorg 16

2.2. Producten 16
- 2.2.1. Ambulante crisiszorg 16
- 2.2.2. Residentiële crisiszorg 17

2.3. Implementatie 17

2.4. Vervoer 17

2.5. Algemene eisen accommodatie/locatie aanbieder 17

2.6. Kenmerken producten 18

Inleiding

Dit Programma van Eisen maakt integraal deelt uit van de inkoopdocumenten. In het Programma van Eisen staan de eisen aan de uitvoering van de opdracht. In deel 1 staan de algemene kaders en in deel 2 de specifieke eisen.

In het Toetsingskader 2026; Jeugdhulp – Jeugdhulpregio Drenthe (bijlage 23) zijn ook kwaliteitscriteria en (operationele) eisen opgenomen waar Jeugdhulpaanbieder ten tijde van de uitvoering van de overeenkomst aan moet voldoen.

Met het indienen van uw verzoek tot deelneming gaat Jeugdhulpaanbieder expliciet akkoord met alle eisen uit het Programma van Eisen en uit het Drents Kwaliteitskader; het niet voldoen aan deze eisen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt tot uitsluiting van de inkoopprocedure. Jeugdhulpaanbieder dient zowel ten tijde van het verzoek tot deelneming als gedurende de uitvoering van deze overeenkomst aan alle eisen te voldoen.

Deel 1: Algemene kaders

1.1. Kwaliteit

Drents Kwaliteitskader

Jeugdhulpaanbieder werkt volgens het Toetsingskader 2026; Jeugdhulp – Jeugdhulpregio Drenthe (zie bijlage 23) en voldoet aan de hierin opgenomen kwaliteitscriteria en (operationele) eisen. Bij eventuele tegenstrijdigheid met eisen uit dit Programma van Eisen ten op zichte van het Toetsingskader prevaleert het Programma van Eisen.

Kwaliteitsborging

Jeugdhulpaanbieder waarborgt de kwaliteitsbewaking van zijn organisatie door een goed functionerend kwaliteitsmanagementsysteem waarmee de kwaliteit van dienstverlening en veiligheid van medewerkers (Arbo en RI&E) en jeugdigen systematisch (Plan, Do, Check, Act-cyclus) wordt geborgd. Jeugdhulpaanbieder moet de kwaliteit van de geboden hulp structureel bewaken, beheersen en verbeteren.

Daarnaast dient Jeugdhulpaanbieder voortdurend *onderstaande documenten* te kunnen overleggen:

- Een geldig kwaliteitscertificaat opgeleverd door een, door de Raad van Accreditatie, geaccrediteerde auditorganisatie. Bijvoorbeeld HKZ, ISO 9001, NEN-EN 15224 een aantoonbaar gelijkwaardig keurmerk. Gelet wordt op de vervaldatum van het certificaat en dat de scope van de audit overeenkomt met de opdracht waarvoor is gecontracteerd. Bij een coöperatie is de coöperatie verantwoordelijk voor het toetsen op de juiste kwaliteitscertificaten van leden/onderaannemers. Deze dienen op aanvraag van de Gemeente getoond te kunnen worden.
- Indien Jeugdhulpaanbieder niet beschikt over een HKZ-, ISO 9001- of NEN-EN 15224-certificaat, kan hij een gelijkwaardig keurmerk overleggen. De Jeugdhulpaanbieder toont de gelijkwaardigheid aan door de volgende documentatie te verstrekken:
    - een geldig certificaat van het betreffende keurmerk;
    - een beschrijving van het kwaliteitsmanagementsysteem;
    - het bijbehorende normenkader of certificatieschema;
    - een verklaring van de certificerende instelling;
    - auditrapporten of certificeringsrapporten waaruit blijkt dat periodieke onafhankelijke toetsing plaatsvindt.

    Uit deze documentatie moet blijken dat het keurmerk wordt afgegeven door een onafhankelijke certificerende instelling en dat deze:
    - periodieke externe audits voorschrijft;
    - eisen stelt aan kwaliteitsmanagement;
    - eisen stelt aan risicomanagement en veiligheid;
    - stuurt op continue verbetering; en
    - betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg- en hulpverleningsprocessen.

    De beoordeling van de gelijkwaardigheid ligt bij de Gemeente.

Zorgtechnologie

Gemeente is van mening dat de inzet van zorgtechnologie mogelijk is. Bij de inzet van zorgtechnologie gelden de uitvoerings-, kwaliteits- en veiligheidseisen zoals geformuleerd in het inkoopdocument, dit programma van eisen en het Drents Kwaliteitskader.

Wet toelating zorgaanbieders (Wtza)

Jeugdhulpaanbieders die onder de Wtza en de meldplicht van de Aanpassingswet (AWtza) vallen, dienen te voldoen aan de daarvoor gestelde eisen. De meldplicht is bedoeld om zicht te bieden op wie toetredende Jeugdhulpaanbieders zijn, waardoor de inspectie (IGJ) in staat wordt gesteld om te kunnen controleren of toetredende Jeugdhulpaanbieders voldoen aan de in de Jeugdwet gestelde eisen.

Veiligheidsmanagement

Jeugdhulpaanbieder gebruikt een veiligheidsmanagementsysteem om continue risico's te signaleren, verbeteringen door te voeren en beleid vast te leggen. Er is een werkwijze (protocol/beleid) met daarin inzicht in risicovolle processen, aandacht voor cultuur, Veilig Incidenten Melden, blijvend verbeteren van cliëntveiligheid, het betrekken van jeugdigen bij veiligheidsbeleid en –strategie.

Calamiteiten en geweld

Jeugdhulpaanbieder moet calamiteiten melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd, via www.igj.nl. Ook meldt de Jeugdhulpaanbieder een calamiteit of incident ter kennisgeving aan de (kwaliteitsmanager van de) Gemeente.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Jeugdhulpaanbieder houdt zich bij het verlenen van ondersteuning aan het toepassen van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Jeugdhulpaanbieder is verantwoordelijk voor de bekendheid en de kennis van meldcodes onder degenen die voor hem werkzaam zijn en ziet toe op de toepassing hiervan indien nodig. De Jeugdhulpaanbieder is verantwoordelijk voor de naleving van de vervolgacties, die voortkomen uit de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Zoals een melding bij Veilig Thuis Drenthe.

Intern toezicht

De Jeugdhulpaanbieder borgt de onafhankelijke taakvervulling door een intern toezichthouder zoals omschreven in de Wet verbetering beschikbaarheid jeugdzorg. De jeugdhulpaanbieder houdt zich daarbij aan de eisen voor het interne toezicht die zijn vastgelegd in de Jeugdwet en het Besluit Jeugdwet.

Toezicht/ handhaving

- Jeugdhulpaanbieder verleent volledige medewerking aan aangekondigd en onaangekondigd onderzoek en toezicht door de Gemeente (of door Gemeente daartoe aangewezen derden). Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, draagt Jeugdhulpaanbieder er zorg voor deze aan te vragen bij de jeugdige.
- Jeugdhulpaanbieder licht de Gemeente direct in over door externe toezichthouders genomen maatregelen ten opzichte van de Jeugdhulpaanbieder, waaronder onder andere: verscherpt toezicht, tuchtprocedures ten aanzien van bij de Jeugdhulpaanbieder werkzaam personeel waarin de opgelegde maatregelen gevolgen heeft voor de kwaliteit, veiligheid of continuïteit van de zorgverlening, aanwijzingen, boetes en/of dwangmaatregelen.
- Rapporten (zowel openbaar als niet-openbaar) door andere toezichthoudende organen dan de Gemeente zoals van bijvoorbeeld Nederlandse Arbeidsinspectie, Justitie, IGJ of in het kader van een integriteitsonderzoek volgens de Wet Bibob worden door de Jeugdhulpaanbieder, zodra de Jeugdhulpaanbieder het rapport ontvangt, ter inzage aangeboden aan de Gemeente.
- Indien op grond van resultaten uit bovenstaande punten daartoe aanleiding is, kan de Gemeente Jeugdhulpaanbieder opdragen een plan van aanpak voor verbetering op te stellen. Dit plan van aanpak wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Gemeente. De kosten voor het opstellen van het plan van aanpak en de uitvoering van de maatregelen komen voor rekening van Jeugdhulpaanbieder.
- Indien de uitvoering van het plan van aanpak naar het oordeel van Gemeente niet leidt tot verbetering van de situatie dan behoudt Gemeente zich het recht voor om een maatregel op te leggen zoals beschreven in de overeenkomst.

1.2. Personeel

Kwaliteit personeel

- Jeugdhulpaanbieder draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is, passend is bij de strekking en intentie van de wet voor het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie, de hulpvraag en de doelen van de jeugdige en voldoet aan de actuele wet- en regelgeving en professionele standaarden.
- Het uitgangspunt is dat Jeugdhulpaanbieder de kwaliteit van zorgverleners waarborgt. Dit betekent dat er voldoende gekwalificeerd personeel wordt ingezet om jeugdigen te begeleiden en te ondersteunen, passend bij de complexiteit en aard van de crisis. Zie deel 2: Specifieke eisen.
- Jeugdhulpaanbieder hanteert de uitgangspunten van het Besluit Jeugdwet, het Kwaliteitskader Jeugd en het Drents Kwaliteitskader, alsmede het in deze overeenkomst bepaalde en bij de inschrijving gestelde eisen aan de inzet van personeel bij de uitvoering van, of regievoering op de hulp.
- De Jeugdhulpaanbieder werkt volgens de ‘Norm verantwoorde werktoedeling’.

- Opleiding en (meerjarige) relevante werkervaring van de medewerker is passend bij het competentie profiel voor deze sector/beroepsgroep zoals is vastgelegd in het kader van de certificering.
- Inzet van (BBL)leerlingen, stagiaires en medewerkers die een EVC-traject volgen mag onder toezicht en verantwoordelijkheid van een professional met minimaal een zorg gerelateerde opleiding op hbo-niveau. Zij mogen worden ingezet als aanvulling op het gekwalificeerde personeelsbestand, maar mogen niet de kern van het personeelsbestand vormen.
- Een praktijkbegeleider mag niet meer dan 4 (vier) BBL-leerlingen tegelijk begeleiden.
- Voor stagiaires geldt dat de werkzaamheden zijn gericht op de eigen leerdoelen van de stagiaire.
- Jeugdhulpaanbieder zet alleen EVC-professionals in waarvan de EVC-procedure via een erkende EVC-aanbieder is doorlopen. De medewerker moet in het bezit zijn van een Ervaringscertificaat en geregistreerd staan in het register van het Nationaal Kenniscentrum EVC. Het ervaringscertificaat moet via de Examenkamer verzilverd zijn in een vakbekwaamheidsbewijs, passend bij de functie waarop de medewerker wordt ingezet. Jeugdhulpaanbieder moet op aanvraag de EVC-rapportages die grondslag vormen van de EVC-certificaten kunnen tonen.
- Jeugdhulpaanbieder werkt vanuit een zorgvisie en op basis van een beroepscode en/of een gedragscode, die binnen de organisatie zijn gemaakt. Hierbij wordt in ieder geval ingegaan op: omgangsnormen, het bestrijden en voorkomen van agressie, racisme, (leeftijds)discriminatie en (seksuele) intimidatie.
- Het in te zetten personeel dat in loondienst van de Jeugdhulpaanbieder is, moet uitbetaald worden conform de voor Jeugdhulpaanbieder geldende CAO.

Vergewisplicht en Verklaring omtrent Gedrag

De vergewisplicht geldt als Jeugdhulpaanbieder een nieuwe medewerker wil aannemen. Jeugdhulpaanbieder moet de geschiktheid onderzoeken van iemand die beroepsmatig zorg wil gaan verlenen. Onderstaande link geeft hierover meer informatie:
https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/vraag-en-antwoord/vergewisplicht

Jeugdhulpaanbieder is er verantwoordelijk voor dat medewerkers gekwalificeerd zijn en over de juiste diploma's beschikken. Onder medewerkers wordt verstaan personeel in dienst bij de Jeugdhulpaanbieder, ZZP'ers en uitzend- en detacheringskrachten. De Jeugdhulpaanbieder moet op aanvraag een digitaal of papieren uittreksel van het diplomaregister (incl. echtheidscertificaat) aan de Gemeente kunnen tonen.

Jeugdhulpaanbieder garandeert dat personeel, die bij het regievoeren op of uitvoeren van hulp in contact (kan) komen met jeugdige en/of diens netwerk, in het bezit is van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), welke verklaring op elk moment gedurende de uitvoering van de overeenkomst niet ouder mag zijn dan drie jaar. Deze verklaring dient specifiek met het juist screeningsprofiel en voor de betreffende functie die door de medewerker wordt uitgevoerd te zijn afgegeven. De verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan 3 (drie) maanden voor het tijdstip waarop betrokkene bij de Jeugdhulpaanbieder in dienst is getreden. Jeugdhulpaanbieder moet te allen tijde de originele VOG's van de betreffende medewerkers beschikbaar hebben en op eerste verzoek van de Gemeente kunnen overleggen. Wanneer de Jeugdhulpaanbieder hier niet aan voldoet of kan voldoen, is de Gemeente bevoegd de overeenkomst, zo nodig per direct, te beëindigen zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade, uit welke hoofde dan ook. Onder personeel wordt naast werknemers ook verstaan: ZZP-ers, uitzend- en detacheringskrachten, vrijwilligers, stagiaires, ervaringsdeskundigen en BBL'ers die in contact komen met jeugdige en/of diens netwerk. Ook deze personeelsleden dienen in bezit te zijn van een VOG.

Jeugdhulpaanbieder verlangt een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.

Inzet ervaringsdeskundigen

Jeugdhulpaanbieder werkt, alleen waar passend en mogelijk, met ervaringsdeskundigen. Jeugdhulpaanbieder draagt er ook zorg voor dat deze personen verantwoord worden ingezet. Deze personen worden begeleid, en waar nodig gefaciliteerd, door Jeugdhulpaanbieder. Onder de inzet van een ervaringsdeskundige verstaan wij de inzet van een ervaringsdeskundige met een afgeronde opleiding tot ervaringsdeskundige. Ervaringsdeskundigen zonder afgeronde opleiding zijn vrijwilliger dan wel stagiaire. Er zijn ervaringsdeskundigen die naast hun scholing in ervaringsdeskundigheid een

zorggerichte of maatschappelijke opleiding hebben genoten. Hun handelingsperspectief is breder dan sec die van ervaringsdeskundige.

Eisen aan de inzet van ervaringsdeskundigen:

- Jeugdhulpaanbieder heeft een visie en ambitie op de inzet van ervaringskennis en ervaringsdeskundigheid en het bevorderen van de daartoe noodzakelijke deskundigheid binnen de organisatie (denk aan rollen, verantwoordelijkheden, resultaten, organisatie, facilitering en begeleiding, functie-indeling, beloning en ontwikkelmogelijkheden, samenwerking met bestaande initiatieven voor en door ervaringsdeskundigen).
- Jeugdhulpaanbieder heeft duidelijk beschreven op welk niveau ervaringsdeskundigen competent moeten zijn om hun taken tot een goed resultaat te brengen.
- Inzet vindt altijd plaats in de context van begeleiding en/of behandeling van een professionele organisatie. De ervaringsdeskundige is aanvullend, voorliggend of nazorgend bij behandeling of begeleiding.
- Jeugdhulpaanbieder draagt er zorg voor dat ervaringsdeskundigen verantwoord worden ingezet. Deze personen worden begeleid, en waar nodig gefaciliteerd, door Jeugdhulpaanbieder.
- De ervaringsdeskundige beschikt over een gekwalificeerde en geaccrediteerde afgeronde beroepsopleidingen ervaringsdeskundigheid (zie opleidingsoverzicht: https://vved.org/leren-en-onderwijs/opleidingen/)
- De ervaringsdeskundigen staan geregistreerd in het register voor ervaringsdeskundigen[1] en hanteert het Kwaliteitssysteem voor Ervaringsdeskundigen[2].
- Specifiek voor de inzet van ervaringsdeskundigen in het primaire proces geldt: Jeugdhulpaanbieder kan de inzet declareren tegen het producttarief mits de persoon staat geregistreerd in het Register voor Ervaringsdeskundigen (Registerplein) en marktconform salaris ontvangt van Jeugdhulpaanbieder. De inzet van personen die uitsluitend een onkostenvergoeding ontvangen van Jeugdhulpaanbieder, is niet declarabel. Deze inzet is onderdeel van de overhead.

Beroepsregistratie

Professionals die een beroep uitoefenen op hbo- of wo-niveau of hoger kunnen zich registreren in het BIG-register, SKJ-register en het NIP-register.

In het BIG-register is registratie mogelijk als arts, gezondheidspsycholoog, psychotherapeut, orthopedagoog-generalist of verpleegkundige al dan niet aangevuld met een specialistenopleiding, bijvoorbeeld tot psychiater of klinisch psycholoog.

In het kader van jeugdzorg kunnen professionals zich in het Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) registreren als: jeugd- en gezinsprofessional (onder andere jeugdzorgwerkers, thuisbegeleiders, jongerenwerkers), psycholoog (wo), kinder- en jeugdpsycholoog (wo+), pedagoog wo of orthopedagoog (wo).

De Gemeente stelt als eis dat alle professionals met een hbo- of wo-opleiding die door de Jeugdhulpaanbieder worden ingezet, beschikken over een actuele registratie in één van de genoemde registers indien dit behoort tot een eis voor de beroepsgroep. Tevens stelt de Gemeente als eis dat de Jeugdhulpaanbieder er actief op toeziet dat de door hem ingezette professionals tijdens de looptijd van de overeenkomst hun herregistratie, indien deze aan de orde is, binnen de door de registrerende instantie voorgeschreven termijnen en volledig regelen.

1.3. Eisen aan bedrijfsvoering en bestuur

Naleving algemene kaderstellende wet- en regelgeving

De Jeugdhulpaanbieder voldoet aan de (kwaliteits)eisen gesteld in de Jeugdwet, de Wet normering topinkomens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Jeugdhulpaanbieder garandeert ook dat hij ook voldoet aan de (kwaliteits)eisen die voortvloeien of nog gaan voortvloeien uit bovengenoemde specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing

[1] https://vved.org/registreren-register-ervaringsdeskundigen/ en https://www.registerplein.nl/registers/ervaringsdeskundigen/

[2] https://vved.org/kve/ Het Kwaliteitssysteem voor Ervaringsdeskundigen is gericht op het professionaliseren en borgen van de kwaliteit van de beroepsmatige inzet van ervaringsdeskundigen bij het bieden van goede zorg.

verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van wetgever of brancheverenigingen.

Governancecode Zorg

Goed bestuur en toezicht zijn belangrijke voorwaarden voor goede zorg.

Met de Governancecode Zorg 2022, zie www.governancecodezorg.nl, volgen zorgorganisaties zeven principes die breed gedragen zijn in de hele sector. De code is een instrument om de governance zo in te richten dat die bijdraagt aan het waarborgen van goede zorg, aan het realiseren van de maatschappelijke doelstelling van zorgorganisaties en het maatschappelijk vertrouwen.

Het is een initiatief van de Brancheorganisaties Zorg (BOZ) waarvan Actiz, de Nederlandse GGZ, NFu, NVZ en VGN deel uit maken. Indien uw organisatie gelieerd is aan één van bovenstaande verenigingen dan dient u de Governancecode Zorg toe te passen. Indien u niet aangesloten bent bij een van bovenstaande verenigingen dan dient u bij de inrichting van bestuur en toezicht te handelen in overeenstemming met de Governancecode Zorg.

Gemeentelijk beleid

De Jeugdhulpaanbieder neemt kennis van, sluit aan bij (de ontwikkelingen van) en handelt in overeenstemming met het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeenten, zoals wordt weergegeven in de verordeningen en beleidsregels van de Gemeente.

Bedrijfsvoering

De Gemeente stelt de volgende eisen aan de bedrijfsvoering van de Jeugdhulpaanbieders:

- De Jeugdhulpaanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- De Jeugdhulpaanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Jeugdhulpaanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
- De Jeugdhulpaanbieder 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.
- De activiteiten van de Jeugdhulpaanbieder in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Jeugdhulpaanbieder.

1.4. Inzet en leveringsvoorwaarden

Verwijzing

In de regio Drenthe wordt crisiszorg gezien als een tijdelijke en doelgerichte interventie die wordt ingezet wanneer de veiligheid, stabiliteit of ontwikkeling van het kind, de jongere of het gezin dusdanig onder druk staat dat directe ondersteuning noodzakelijk is. Crisiszorg is aanvullend van aard en vormt geen vervanging van reguliere hulp, maar een middel om situaties te stabiliseren en ruimte te creëren voor passende vervolgstappen. Niet iedere (ervaren) crisissituatie leidt daarbij automatisch tot inzet van een crisisproduct. De aard, ernst en context van de situatie zijn bepalend voor welke vorm van ondersteuning passend is.

Crisis wordt zoveel mogelijk ambulant vormgegeven, waarbij residentiële inzet wordt gezien als een uiterste middel. Wanneer inzet van een crisisbed noodzakelijk is, wordt gestuurd op kortdurende stabilisatie en snelle doorstroom.

De inzet van crisiszorg vindt plaats op basis van een inhoudelijke analyse van de situatie. Deze analyse richt zich op het kind of de jongere in samenhang met het gezin en het bredere systeem.

Spoed voor Jeugd vervult een centrale rol in het duiden, adviseren, triageren en coördineren van crisissituaties, maar is geen formele toegangspoort tot zorg. Verwijzing naar ambulante crisiszorg blijft mogelijk via bestaande wettelijke verwijzers. Echter voor de inzet van crisisbedden is triage via Spoed voor Jeugd verplicht.

Het woonplaatsbeginsel in de Jeugdwet regelt welke gemeente financieel verantwoordelijk is voor de jeugdhulp en welke gemeente de jeugdhulp betaalt.

Normaliseren en bijstellen

Jeugdhulpaanbieder en Gemeente spannen zich op basis van hun eigen verantwoordelijkheden in tot het normaliseren van hulp- en zorgvragen, waaronder ook wordt verstaan het leren omgaan met beperkingen. Zowel bij aanvang van de ondersteuning als gedurende de ondersteuning onderzoekt de Jeugdhulpaanbieder de mogelijkheden vanuit het netwerk van de jeugdige. De Jeugdhulpaanbieder zoekt actief naar mogelijkheden voor beëindiging van de zorg- of hulplevering, vermindering van inzet van expertise en/of intensiteit van zorg, en betrekt hierbij – onder meer – de mogelijkheden van de inzet van lichtere hulp en inzet van voorliggende voorzieningen. Belangrijk is dat de zorg altijd passend is bij de situatie. In sommige gevallen kan dit dus ook betekenen dat de inzet geïntensiveerd moet worden.

Externe verwijzers binnen de Jeugdwet

N.v.t.

Wijziging Jeugdhulpaanbieder

N.v.t.

Urgente problematiek

N.v.t.

Zorg verleend in het buitenland

N.v.t.

1.5. Beëindiging overeenkomst en weigering verlenen ondersteuning

Na beëindiging geen nieuwe jeugdigen aannemen en voortzetten bestaande hulpverleningsrelaties

Bij beëindiging van de raamovereenkomst ambulante en residentiële crisiszorg, hetzij door opzegging, ontbinding of anderszins, is de Jeugdhulpaanbieder verplicht om per direct in overleg te treden met andere gecontracteerde Jeugdhulpaanbieders, voor zover en/of zodra aanwezig, over het voortzetten van lopende opdrachten. Jeugdhulpaanbieder zorgt voor de overname en het voortzetten van lopende opdrachten, opdat de continuïteit van de jeugdhulp gewaarborgd is. Hierbij gelden de volgende voorwaarden:

1. Alle lopende ondersteuningstrajecten ten tijde van het eindigen van de overeenkomst worden voortgezet na afloop van de overeenkomst tenzij er sprake is van ontbinding wegens het ernstig tekort schieten van de kwaliteit van de jeugdhulp, Jeugdhulpaanbieder een opgelegde herstelsanctie niet uitvoert of er sprake is van bewezen fraude of een ander strafbaar feit. In die gevallen kan Gemeente besluiten tot het direct stopzetten en overdragen van jeugdigen naar andere gecontracteerde Jeugdhulpaanbieders.
2. Er vindt na beëindiging van de overeenkomst geen nieuwe instroom plaats bij deze Jeugdhulpaanbieder.
3. De voorwaarden van de huidige raamovereenkomst met bijbehorende tarieven wordt gecontinueerd tot de indicatie afloopt.
4. De Jeugdhulpaanbieder is verantwoordelijk voor de tijdige overgang van de jeugdige(n) naar een gecontracteerde Jeugdhulpaanbieder. Het initiatief voor en de organisatie van de overgang van de jeugdige ligt bij de latende Jeugdhulpaanbieder.
5. Vanaf de datum dat de opzegtermijn ingaat of de datum dat de overeenkomst afloopt, neemt Jeugdhulpaanbieder geen nieuwe jeugdigen in zorg of hulp (ook niet via een aparte individuele (cliëntgebonden) overeenkomst) en weigert Jeugdhulpaanbieder nieuwe jeugdigen.
6. Jeugdhulpaanbieder levert de diensten zoals hierboven beschreven tot het einde van de termijn zoals genoemd onder het punt 3 tenzij alle jeugdigen die door de Jeugdhulpaanbieder werden ondersteund voor het einde van de lopende indicatie zijn overgedragen.

Weigeren levering jeugdhulp

De Jeugdhulpaanbieder is verplicht om de opdracht tot levering te weigeren, dan wel tijdens de levering hier melding van te maken aan de Gemeente, indien één of meer van de volgende omstandigheden zich voordoen:

- De Jeugdhulpaanbieder, of één van zijn medewerkers, is bewindvoerder van de jeugdige.
- De Jeugdhulpaanbieder, of één van zijn medewerkers, treedt op als PGB administrateur voor de jeugdige.
- De Jeugdhulpaanbieder, of één van zijn medewerkers, heeft een overwegende invloedrelatie op de jeugdige, zoals mentorschap of voogdij.
- De Jeugdhulpaanbieder draagt ervoor zorg dat een medewerker niet wordt ingezet in de zorgverlening aan een familielid of aan iemand waarmee een persoonlijke relatie onderhouden wordt.

Op de Jeugdhulpaanbieder rust de verplichting om het bestaan van één of meer van deze omstandigheden volledig en binnen vijf (5) werkdagen kenbaar te maken bij de medewerker toegang van de Gemeente.

1.6. Cliëntondersteuning en betrokkenheid

Onafhankelijke cliëntondersteuner

Jeugdhulpaanbieder respecteert de inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner of vergelijkbare ondersteuning van de jeugdige en werkt in alle opzichten mee om deze ondersteuning van de jeugdige mogelijk te maken, zowel bij de start van de indicatie als gedurende de uitvoeringsperiode van de beschikking.

Klachtenregeling

Jeugdhulpaanbieder dient erop toe te zien dat de ondersteuning op een zorgvuldige wijze geschiedt en dat klachten hieromtrent volgens een vastgelegde procedure worden behandeld. Daarom dient Jeugdhulpaanbieder aantoonbaar te beschikken over een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Jeugdwet en/of Wmo 2015 en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten. Gemeente heeft, indien zij daartoe aanleiding ziet, het recht tussentijds een klachtenrapportage op te vragen en om Jeugdhulpaanbieder bij constatering van ernstige en voortdurende klachten de verplichting op te leggen om elke klacht onmiddellijk ook aan Gemeente kenbaar te maken.

Klanttevredenheidsonderzoek

Jeugdhulpaanbieder is verplicht minimaal één keer per twee jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit te voeren. Dit onderzoek moet representatief zijn, dat wil zeggen: van voldoende omvang en met een goede afspiegeling van de te onderzoeken populatie. De resultaten van het onderzoek worden door de Jeugdhulpaanbieder op de eigen website gepubliceerd. Onderdeel van het klanttevredenheidsonderzoek moet minimaal de vraag zijn of de jeugdige de zorg als herstelondersteunend of helpend heeft ervaren.

Medezeggenschap

Medezeggenschap jeugdigen

Jeugdhulpaanbieder zorgt dat jeugdigen die hulp ontvangen invloed uit mogen en kunnen oefenen op besluitvorming over onderwerpen en beleid die invloed hebben op de wijze waarop de ondersteuning wordt uitgevoerd of hiermee samenhangt. Deze vorm van medezeggenschap is representatief en wordt door de Jeugdhulpaanbieder gefaciliteerd. Jeugdhulpaanbieder kan aantonen dat deze vorm van medezeggenschap actief kenbaar wordt gemaakt bij de jeugdigen.
Voor Jeugdhulpaanbieders die zorg verlenen vanuit Wlz en/of Jeugdwet, zijnde:

a. een instelling waar in de regel meer dan tien natuurlijke personen zorg verlenen;

of

b. een instelling waarin cliënten niet gedurende ten minste een etmaal kunnen verblijven en die bij algemene maatregel van bestuur aan te wijzen zorg verleent, waar in de regel meer dan vijfentwintig natuurlijke personen zorg verlenen

geldt de Wet medezeggenschap cliënten in de zorg (Wmcz) 2018, waarin de medezeggenschap is beschreven.
Bij jeugdigen past de Jeugdhulpaanbieder de participatie van jeugdigen toe:

- binnen het eigen ondersteuningsplan van de jeugdige;
- bij de organisatie van de uitvoering;
- bij beleidsontwikkeling.

Medezeggenschap medewerkers

Jeugdhulpaanbieder kan aantonen een vorm van medezeggenschap voor medewerkers te hebben geregeld conform geldende wet- en regelgeving.

Communicatie

Algemene informatie rond de werkwijze van Gemeente en actuele zaken zullen worden gedeeld via de website van Jeugdhulpregio Drenthe.

Deel 2: Specifieke eisen ambulante en residentiële crisiszorg

2.1. Algemene beschrijving Crisiszorg in Drenthe

Crisiszorg maakt integraal onderdeel uit van het bredere zorglandschap en staat niet los van de bestaande structuren en verantwoordelijkheden binnen de jeugdhulp. De inzet van crisiszorg vindt altijd plaats in samenhang met de betrokken partijen rondom een kind, een jongere of gezin, waaronder de gemeentelijke toegang, jeugdbescherming en jeugdhulpaanbieders. De verantwoordelijkheid voor casusregie blijft belegd waar deze hoort en wordt niet overgenomen door crisiszorg. Dit betekent dat crisiszorg tijdelijk aanvullend is op bestaande trajecten en gericht is op het versterken van het lopende proces, in plaats van het creëren van parallelle structuren.

Crisisinterventie als doorgaand proces

Wanneer een crisis ontstaat, spreken we van een onderhanden crisis. Het uitgangspunt is dat deze crisis zoveel mogelijk ambulant wordt aangepakt: in de eigen leefomgeving van de jeugdige en samen met de belangrijke anderen om hem of haar heen. De casusregisseur voert gedurende deze onderhanden crisis de procesregie. Dat betekent dat hij of zij verantwoordelijk is voor de samenhang in de aanpak, voor het plan rond de crisis en voor de afstemming tussen de betrokken professionals en organisaties.

Binnen het verloop van die crisis kan blijken dat ambulante inzet alleen tijdelijk onvoldoende is. Op ieder moment in het crisistijdpad (direct bij aanvang, maar ook later) kan daarom worden besloten dat een kortdurende residentiële opname noodzakelijk is. De triage voor een residentiële opname verloopt altijd via Spoed voor Jeugd.

Een residentiële opname vormt daarbij geen nieuw of afzonderlijk hulptraject. Het is een tijdelijke interventie binnen de al lopende crisisaanpak. Het doel is niet om behandeling over te nemen of een nieuw behandeltraject te starten. Het doel is om de jeugdige en, waar relevant, de belangrijke anderen tijdelijk uit een situatie te halen die op dat moment niet voldoende veilig of houdbaar is. De opname duurt maximaal 72 uur.

Die tijdelijke onderbreking creëert ruimte. Ruimte voor de jeugdige om tot rust te komen, maar nadrukkelijk ook ruimte voor de betrokken professionals en het netwerk om in de oorspronkelijke situatie orde op zaken te stellen en voorwaarden te creëren voor een zo verantwoord mogelijke terugkeer. De crisisaanpak zelf loopt in die periode door.

Wanneer tijdens de residentiële opname inhoudelijke of specialistische behandeling nodig is, bijvoorbeeld omdat sprake is van suïcidaliteit of andere psychiatrische problematiek, wordt daarop vanzelfsprekend gehandeld. Deze behandeling is gericht op het stabiliseren of de-escaleren van de situatie en maakt onderdeel uit van de opname. Indien de jeugdige en/of het gezin – naast de residentiële opname – meer c.q. langdurige inhoudelijke of specialistische behandeling (nodig) heeft, maakt dit geen onderdeel uit van de functie van de residentiële opname. Dit blijft onderdeel van het ambulante of specialistische behandelproces, waarbij ook de daarbij behorende behandelregie blijft liggen waar die inhoudelijk thuishoort.

De ambulante crisiszorg, eventuele behandeling en de tijdelijke residentiële opname zijn daarmee communicerende vaten. Zij moeten niet als afzonderlijke kolommen worden georganiseerd, maar als onderdelen van één samenhangende aanpak van dezelfde crisis. Alle betrokkenen weten wie waarvoor verantwoordelijk is, wie de casusregie voert en welke interventie op welk moment welk doel dient.

Na maximaal 72 uur eindigt de tijdelijke interventie die residentiële opname heet. De onderhanden crisis eindigt daarmee niet automatisch. De casusregisseur blijft verantwoordelijk voor het vervolg van het proces totdat de crisis voldoende is gestabiliseerd en de verdere ondersteuning of behandeling weer vanuit de reguliere structuur kan worden voortgezet.

Casusregie

Indien bij aanvang van een crisissituatie buiten kantoortijden nog geen casusregisseur betrokken is, wordt expliciet afgestemd welke partij verantwoordelijk is voor de coördinatie van het vervolgproces en het organiseren van passende vervolghulp. Hiermee wordt voorkomen dat onduidelijkheid over verantwoordelijkheden leidt tot vertraging in besluitvorming, doorstroom of ondersteuning. Tijdens kantoortijden wijst de Gemeente een casusregisseur toe.

Spoed voor Jeugd

Binnen dit geheel vervult Spoed voor Jeugd een centrale rol in het duiden en coördineren van crisissituaties. Spoed voor Jeugd is 24/7 beschikbaar voor triage, advies en ondersteuning en ondersteunt professionals en, indien nodig, ouders bij het maken van een inhoudelijke afweging over de aard van

de situatie en de meest passende vervolgstap[3]. Spoed voor Jeugd is geen formele toegangspoort tot zorg en heeft geen verwijzende rol. Verwijzing naar ambulante crisiszorg blijft mogelijk via de bestaande wettelijke verwijzers, zoals gemeenten en gecertificeerde instellingen.

Door inzet van triage en analyse draagt Spoed voor Jeugd bij aan een meer doelgerichte en passende inzet van crisiszorg en wordt voorkomen dat interventies primair op basis van beschikbaarheid worden ingezet. Om gebruik te kunnen maken van ingekochte crisisbedden binnen de regio Drenthe is triage en afstemming via Spoed voor Jeugd vereist. Hiermee wordt geborgd dat deze voorzieningen zorgvuldig, passend en in samenhang met andere interventies worden ingezet. De relatie tussen crisiszorg en andere vormen van ondersteuning vraagt om goede afstemming en duidelijke rolverdeling. Crisiszorg worden veelal ingezet in situaties waarin al sprake is van betrokkenheid van hulpverlening. Dit betekent dat crisiszorg moet aansluiten op bestaande trajecten en dat tijdens en na de inzet van crisiszorg helder is wie verantwoordelijk is voor de verdere ondersteuning. De inhoudelijke regie tijdens de crisisinterventie ligt, afhankelijk van de aard van de problematiek, tijdelijk bij de crisisinterveniërende partij, met als doel de situatie te stabiliseren en perspectief te creëren. Na afronding van de crisisinterventie wordt de regie weer belegd bij de verantwoordelijke casusregisseur of jeugdbeschermer. Hierbij is expliciete aandacht nodig voor zorgvuldige overdrachtsmomenten en het voorkomen dat kinderen, jongeren of gezinnen tussen organisaties of verantwoordelijkheden vastlopen.

Andere vormen crisiszorg

Naast de ambulante en residentiële crisiszorg bestaan binnen het zorglandschap ook andere vormen van crisiszorg, zoals crisispleegzorg en crisisgezinshuizen. Deze voorzieningen vallen buiten de scope van deze inkoop, maar maken wel onderdeel uit van het bredere crisislandschap rondom kinderen, jongeren en gezinnen. Vanuit het uitgangspunt van samenhangende en passende inzet van crisiszorg is het van belang dat binnen de regionale samenwerkingsstructuur inzicht bestaat in de beschikbaarheid van deze voorzieningen en dat hierover afstemming kan plaatsvinden. Hiermee wordt beoogd dat verwijzers en betrokken professionals via één route kunnen komen tot een inhoudelijke afweging van de meest passende vorm van crisiszorg en ondersteuning, waarbij wordt voorkomen dat beschikbaarheid leidend wordt boven inhoudelijke noodzaak.

2.2. Producten

Crisiszorg in de regio Drenthe bestaat uit een samenhangend geheel van interventies die worden ingezet wanneer sprake is van een acute of dreigende ontregeling binnen een gezin of systeem, waarbij directe ondersteuning noodzakelijk is om veiligheid te herstellen en verdere escalatie te voorkomen. Deze interventies verschillen in aard, intensiteit en setting, maar hebben gemeenschappelijk dat zij tijdelijk, doelgericht en gericht op stabilisatie zijn. De aard, ernst en context van de situatie zijn bepalend voor welke vorm van ondersteuning passend is.

2.2.1. Ambulante crisiszorg

De inzet van crisiszorg start met een inhoudelijke analyse van de situatie, waarbij wordt gekeken naar de aard van de problematiek en de context waarin deze zich voordoet. Deze analyse vormt de basis voor het bepalen van een passende interventie en sluit aan bij de rol van Spoed voor Jeugd in triage en duiding. Hiermee wordt beoogd dat crisiszorg niet alleen snel, maar ook passend worden ingezet. Binnen de crisiszorg wordt uitgegaan van verschillende vormen van ambulante crisisinterventie, variërend van snelle ambulante spoedhulp tot intensieve systeemgerichte ondersteuning in de thuissituatie.

Ambulante inzet kan variëren in intensiteit, afhankelijk van de ernst en complexiteit van de situatie, en kan waar nodig worden opgeschaald. Binnen deze inzet is ruimte voor verschillende vormen van (intensieve) ondersteuning en tijdelijke ontlasting van het gezin. Deze tussenvormen spelen een belangrijke rol in het voorkomen van escalatie en het bieden van maatwerk.

Bij ambulante crisiszorg wordt ook onderscheid gemaakt in de aard van de crisis. Psychiatrische crisis en pedagogische/opvoedcrisis kennen elk een eigen dynamiek en vragen om verschillende vormen van expertise en interventies. In de praktijk doen deze vormen van crisis zich regelmatig gelijktijdig of in samenhang voor, wat vraagt om een integrale benadering

[3] Onder deze ondersteuning wordt ook verstaan dat een professional van Spoed voor Jeugd buiten kantoortijden – ook zonder toestemming van de wettelijke verwijzer – in het gezin ondersteuning biedt ter voorkoming van verdere escalatie. Indien noodzakelijk kan Spoed voor Jeugd besluiten dat de inzet van residentiële crisiszorg noodzakelijk is.

waarin verschillende expertises samenkomen. Dit betekent dat de inrichting van ambulante crisiszorg zodanig moet zijn dat zowel pedagogische als psychiatrische deskundigheid beschikbaar is en dat deze in samenhang kan worden ingezet, afhankelijk van wat de situatie vraagt.

2.2.2. Residentiële crisiszorg

Wanneer ambulante inzet onvoldoende toereikend is of wanneer de veiligheid van het kind, de jongere of de omgeving niet kan worden geborgd binnen de thuissituatie, kan residentiële crisiszorg worden ingezet. Deze vorm van inzet, in de praktijk vaak vormgegeven als een residentiële opname, maar er kan ook sprake zijn van de plaatsing in crisispleeggezin of een crisisplaatsing in een gezinshuis, en is nadrukkelijk bedoeld als tijdelijk en kortdurend. De inzet van een opname heeft als doel om een acute situatie te stabiliseren en ruimte te creëren voor het bepalen van een passend vervolg.

Daarbij geldt dat de residentiële opname zo kort mogelijk duurt en altijd in het teken staat van stabilisatie en doorstroom. Uitgangspunt is dat deze inzet in beginsel maximaal 72 uur duurt en dat bij een uithuisplaatsing van een kind of een jongere een belangrijke ander meegaat gedurende de crisisinterventie.

Tijdens een opname blijft het systeem betrokken en wordt vanaf de start actief gewerkt aan stabilisatie, perspectief en passende vervolgstappen. Daarnaast blijft gedurende de crisisinterventie ondersteuning beschikbaar voor het systeem en de leefomgeving waar het kind of de jongere vandaan komt en naar terugkeert, zodat stabilisatie, perspectief en terugkeer vanaf het begin gezamenlijk kunnen worden vormgegeven. Perspectiefbiedend handelen betekent hierbij dat niet alleen wordt gewerkt aan het herstellen van veiligheid, maar ook aan het behouden van verbinding met het gezin, belangrijke anderen en het dagelijks leven van het kind of de jongere.

2.3. Implementatie

Gemeente verwacht van de Jeugdhulpaanbieder niet dat de nieuwe invulling van de crisiszorg op de ingangsdatum van de overeenkomst volledig is gerealiseerd. Gelet op de aflopende overeenkomsten en het huidige gebrek aan gecontracteerd zorgaanbod kiest de gemeente voor het ontwikkelen van het crisiszorglandschap gedurende de looptijd van de overeenkomst. Dit houdt in de praktijk in dat de huidige werkwijzen met betrekking tot crisiszorg na ingangsdatum van de overeenkomst worden gecontinueerd tot het moment dat de uitwerking van de ontwikkelopgaven hebben geleid tot nieuwe werkwijzen en deze zijn geïmplementeerd.

In de dialoogfase wordt met de potentiële Jeugdhulpaanbieder een realistisch tijdpad afgesproken zodat de ambulante en residentiële crisiszorg per (uiterlijk) 1 juli 2027 is ingericht.

2.4. Vervoer

Het tarief is inclusief vervoer indien noodzakelijk. Het netwerk rondom de jeugdige is verantwoordelijk voor het vervoer van jeugdige naar de residentiële crisiszorg. Wanneer dit wegens omstandigheden niet mogelijk is dient de Jeugdhulpaanbieder dit te organiseren.

2.5. Algemene eisen accommodatie/locatie aanbieder

Wet- en regelgeving	Jeugdhulpaanbieder maakt uitsluitend gebruik van locaties die voldoen aan de wet- en regelgeving, in het bijzonder rondom de (brand)veiligheid en hygiëne.
Omgevingsvergunning en/of bestemmingsplan	Jeugdhulpaanbieder toont de bestemming en vergunning van de panden van al haar locaties aan. Daarnaast wordt de Jeugdhulpaanbieder gevraagd op te geven of de panden in eigendom zijn of niet.
Vastgoedbeleid	Jeugdhulpaanbieder geeft binnen het vastgoedbeleid aan op welke wijze aanbieder zorgdraagt voor: - Investering in duurzaamheid (verduurzaming van zorgvastgoed) - Duurzame energie en energiebesparing (voldoen aan energielabel)
Woonlasten	Indien de jeugdige een woning huurt via de Jeugdhulpaanbieder dan is de huur marktconform. Tevens ligt deze huurprijs in lijn met het puntensysteem voor een (maximale) huurprijs zoals gehanteerd door de Rijksoverheid.

	Bij inzet van de tussenvormen mag op geen enkele wijze (een deel van) het begeleidingscomponent wordt ingezet om (delen van) de woonlasten (huur/gas/water/licht etc.) te compenseren.
Vestigingsbeleid/ woonzorgvisie	Jeugdhulpaanbieder is op de hoogte van de woonzorgvisie en hanteert de richtlijnen en voorwaarden vanuit het (vestigings)beleid van de gemeente waar de locatie of wordt geplaatst.
Maatregelen overlast	Jeugdhulpaanbieder onderneemt alle nodige maatregelen om overlast vanwege de voorziening te voorkómen en/of te bestrijden en inhoud te geven aan haar signaleringsfunctie in de buurt waar de voorziening gevestigd is. Jeugdhulpaanbieder maakt in het jaarverslag of aanvullend verslag inzichtelijk hoe zij vormgeeft aan de contacten met buurtbewoners en andere (buurt)instellingen in het gebied of de wijk van de voorziening.

2.6. Kenmerken producten

Ambulante crisiszorg	
Beschrijving	Bij ambulante crisiszorg wordt uitgegaan van verschillende vormen van ambulante crisisinterventie, variërend van kortdurende en snel in te zetten ambulante spoedhulp tot intensieve systeemgerichte ondersteuning in de thuissituatie. De inzet van crisiszorg start met een inhoudelijke analyse van de situatie, waarbij wordt gekeken naar de aard van de problematiek en de context waarin deze zich voordoet. Er wordt gebruikgemaakt van interventies opgenomen in de databank Effectieve jeugdinterventies van het NJI met minimaal het erkenningsniveau 'Effectief volgens eerste aanwijzingen' of uit de 'Richtlijn Uithuisplaatsing en terugplaatsing voor jeugdhulp en jeugdbescherming'.
Doelgroep	Kind, een jongere of gezin waarbij sprake is van een vorm van crisis die vraagt om een interventie, anders dan reguliere hulpverlening.

Ambulante crisiszorg	
Doel van de in te zetten hulp	Ambulante crisiszorg is aanvullend van aard en is een middel om situaties te stabiliseren en ruimte te creëren voor passende vervolgstappen zoals reguliere hulpverlening.
Randvoorwaarden	• Het betreft hier de crisisvormen van jeugdhulp zoals beschreven in de landelijke productenstructuur jeugdhulp, voor zowel pedagogische en opvoedkundige als psychiatrische crisis. • Crisiszorg wordt zo snel mogelijk, maar in elk geval binnen 24 uur ingezet. • De ingezette hoofdinterventie(s) zijn opgenomen in de databank Effectieve jeugdinterventies van het NJI met minimaal het erkenningsniveau 'Effectief volgens eerste aanwijzingen' of uit de 'Richtlijn Uithuisplaatsing en terugplaatsing voor jeugdhulp en jeugdbescherming'. Daarnaast mag Jeugdhulpaanbieder ook evidence based of practise based interventies inzetten. • In casussen met psychiatrische crisis moet Jeugdhulpaanbieder in staat zijn om de interventie Intensive Home Treatment (IHT) in te zetten. • Bij inzet van ambulante crisiszorg is er altijd een multidisciplinair team betrokken van: - WO+ geschoold personeel waaronder minimaal één regievoerende gz-psycholoog/ klinisch psycholoog/ orthopedagoog-generalist én een kinder- en jeugdpsychiater beschikkend over BIG- of SKJ-registratie; - SKJ-(BIG) geregistreerde WO'ers; - SKJ-geregistreerde Hbo'ers, allen geschoold in een evidence based methodiek crisiszorg en tenminste de discipline systeemtherapeut is aanwezig. • Zowel de regievoerende behandelaar als de kinder- en jeugdpsychiater dienen naast beschikbaar en inzetbaar ook 24/7 bereikbaar te zijn. • Indien bij aanvang van een ambulante crisissituatie nog geen casusregisseur betrokken is, wordt expliciet afgestemd welke partij verantwoordelijk is voor de (tijdelijke) casusregie en het opstellen van een plan voor het vervolg. Alle betrokkenen weten wie waarvoor verantwoordelijk is, wie de casusregie voert en welke interventie op welk moment welk doel dient.

Ambulante crisiszorg	
Toezicht en bereikbaarheid	• De betrokken Jeugdhulpaanbieder heeft de verantwoordelijkheid over de jeugdige en de ingezette crisisinterventie totdat deze zorgvuldig kan worden overgedragen bij afronding van het crisistraject. • De Jeugdhulpaanbieder is bereikbaar en beschikbaar voor de jeugdige en het gezin ten tijde van het lopende crisistraject
Personeelseisen	• Jeugdhulpaanbieder beschikt minimaal over: – WO+ 5% – WO 10% – HBO 85% • Het personeel betrokken bij de inzet van de ambulante crisiszorg, beschikt minimaal over een afgeronde zorggerelateerde opleiding op het gewenste kwalificatieniveau en beschikt over aantoonbare specifieke kennis, expertise en competenties om te kunnen werken in crisissituaties met jeugdigen en hun netwerk. • Registratieplicht is van toepassing conform Verantwoorde Werktoedeling Jeugdwet en passend bij de taken die worden uitgevoerd.

Residentiële crisiszorg	
Beschrijving	Wanneer ambulante inzet onvoldoende toereikend is (als het 5 x gezinsbeleid niet haalbaar of passend is gebleken) of wanneer de veiligheid van het kind, de jongere of de omgeving niet kan worden geborgd binnen de thuissituatie, kan acuut en direct residentiële crisiszorg worden ingezet. Deze vorm van inzet wordt in de praktijk vaak vormgegeven als een residentiële opname, waarbij sprake is van een bed, ondersteuning en verzorging, en is nadrukkelijk bedoeld als tijdelijk en kortdurend. Een ambulante crisisinterventie is **altijd** het uitgangspunt, tenzij er zwaarwegende argumenten zijn om residentiële crisiszorg in te zetten.

Residentiële crisiszorg	
Doelgroep	Jeugdigen waarvoor ambulante inzet onvoldoende toereikend is en/of wanneer de veiligheid of welzijn van het jeugdige, het gezin of de omgeving ernstig in het geding is en niet kan worden geborgd binnen de thuissituatie. Er is sprake van een acute crisis of een spoedeisende hulpvraag en dit betekent een directe dreiging voor de fysiek of psychische veiligheid van de jeugdige of dienst omgeving (bijvoorbeeld bij ernstige mishandeling, suïcidaliteit of volledige escalatie in het gezin).
Doel van de in te zetten hulp	Met de inzet van een residentiële opname wordt een acute, kortdurende interventie ingezet met als doel weer ruimte te creëren in de situatie van de jeugdige en het systeem voor ambulante inzet. Een residentiële opname is een tijdelijke interventie binnen de al lopende crisisaanpak. Een residentiële opname is niet bedoeld om behandeling over te nemen of een nieuw behandeltraject te starten. Het doel is om de jeugdige en, waar relevant, de belangrijke andere tijdelijk uit een situatie te halen die op dat moment niet voldoende veilig of houdbaar is. Deze tijdelijke onderbreking creëert ruimte. Ruimte voor de jeugdige om tot rust te komen, maar nadrukkelijk ook ruimte voor de betrokken professionals en het netwerk om in de oorspronkelijke situatie orde op zaken te stellen en voorwaarden te creëren voor een zo verantwoord mogelijke terugkeer.
Randvoorwaarden	• Het betreft hier de crisisvormen van jeugdhulp zoals beschreven in de landelijke productenstructuur jeugdhulp, voor zowel pedagogische en opvoedkundige als psychiatrische crisis. • Binnen 72 uur ligt er een vervolgplan, dat is opgesteld door casusregisseur of behandelaar in afstemming met een multidisciplinair team van de Jeugdhulpaanbieder. • De triage voor residentiële crisiszorg verloopt altijd via Spoed voor Jeugd. • Tijdens een opname blijft het systeem betrokken en is er ondersteuning beschikbaar voor het systeem en de leefomgeving waar het kind of de jongere vandaan komt en (indien mogelijk) naar terugkeert. • Vanaf de start wordt actief gewerkt aan stabilisatie, opstellen van een perspectiefplan voor een passend vervolg. Het perspectiefplan is afgestemd met jeugdige en verantwoordelijke ouder(s), voor de zorg en ondersteuning die de residentiële inzet opvolgt.

Residentiële crisiszorg	
	• Indien bij aanvang van de inzet van residentiële crisiszorg nog geen casusregisseur betrokken is, wordt expliciet afgestemd welke partij verantwoordelijk is voor de (tijdelijke) casusregie van het vervolgproces en het organiseren van passende vervolghulp tot aan het moment dat de casusregisseur erbij betrokken wordt. • Wanneer tijdens de opname inhoudelijke of specialistische behandeling nodig is, gericht op het stabiliseren of de-escaleren van de situatie, wordt daarop gehandeld. • Het uitgangspunt is dat de residentiële opname maximaal 72 uur duurt; na 72 uur eindigt de tijdelijke interventie. Daarmee eindigt de onderhanden crisis niet automatisch. De casusregisseur blijft verantwoordelijk voor het vervolg van het proces totdat de crisis voldoende is gestabiliseerd en de verdere ondersteuning of behandeling weer vanuit de reguliere structuur kan worden voortgezet. • Waar mogelijk sluit een gezinslid of een belangrijke ander uit het systeem van de jeugdige aan bij de opname; er is een extra bed beschikbaar.
Eisen aan accommodatie aanbieder	• De locatie waar de jeugdige verblijft voor een crisisperiode voldoet tenminste aan de volgende eisen: – Er is sprake van een veilige, tijdelijke leefomgeving voor de jeugdige waarbij rekening wordt gehouden met zijn/haar leeftijd. Dit is van extra groot belang gezien de impact van de interventie. – De locatie voldoet aan alle wettelijke eisen en vergunningen. – Er is altijd sprake van een privé slaapruimte voor jeugdige en zijn of haar belangrijke ander.
Toezicht en bereikbaarheid	• Er is 24/7 toezicht en nabijheid op locatie van de residentiële opname. • Er is sprake van een achterwacht verblijf die, indien nodig, binnen 30 minuten op de locatie kan zijn. • Er is ten alle tijden een bereikbare achterwacht verblijf die op afstand kan ondersteunen bij een situatie waarbij dat nodig is.

Residentiële crisiszorg	
Personeelseisen	• Jeugdhulpaanbieder (de locatie van het crisisbed) beschikt minimaal over: – 5% WO (gedragswetenschapper) – 40% Hbo zorg gekwalificeerd en SKJ-geregistreerd – 55% Mbo zorg gekwalificeerd[4] • Personeel dat Mbo- geschoold is en opvang en begeleiding biedt bij residentiële opname, werkt altijd onder eindverantwoordelijkheid van een Hbo-geschoolde professional met SKJ-registratie. • Personeel dat werkt bij residentiële opnames heeft tenminste een afgeronde zorggerelateerde opleiding en is daarnaast geschoold in het inzetten van crisiszorg en interventies.

[4] Zodra een registratie mogelijk is, zal de Gemeente de registratie bij de inzet van mbo-4 personeel verplicht stellen, dan wel zich aansluiten bij een landelijk verplichte regeling.

Aanmeldpunt crisiszorg	
Beschrijving	Het aanmeldpunt is het punt waar Toegangen en andere wettelijke verwijzers 24/7 terecht kunnen voor plaatsing in residentiële crisiszorg en/of het starten van de ambulante crisiszorg. Het aanmeldpunt zorgt dat de passende en beschikbare crisiszorg wordt ingezet. Daarbij heeft het aanmeldpunt inzicht in alle beschikbare crisiszorg (5x gezinsbeleid).
Doelgroep	Kind, een jongere of gezin waarbij sprake is van een vorm van crisis die vraagt om een interventie, anders dan reguliere hulpverlening.
Doel van de in te zetten hulp	Het coördineren van ambulante en residentiële crisiszorg en inzichtelijk maken van alle beschikbare crisiszorgvormen: ambulante crisiszorg, residentiële crisiszorg, crisispleegzorg, crisisgezinshuizen.
Randvoorwaarden	• Er is één telefoonnummer waar Toegangen en andere wettelijke verwijzers terecht kunnen. • Vanuit het aanmeldpunt Crisis is er structureel afstemming met Spoed voor Jeugd, om ervoor te zorgen dat er afstemming is hoe crisiszorg wordt ingezet en verloopt waardoor er indien nodig kan worden bijgestuurd. • Het betreft hier geen triage; dat ligt bij de wettelijke verwijzer en/of Spoed voor Jeugd.
Personeelseisen	• Minimaal Mbo-kwalificatie administratief met affiniteit met de zorg.
Toezicht en bereikbaarheid	• Het aanmeldpunt Crisis is tijdens kantoortijden bereikbaar voor de inzet van ambulante en residentiële crisiszorg. • Het aanmeldpunt Crisis dient 24/7 inzicht te kunnen geven in de beschikbare residentiële crisiszorg voor wettelijke verwijzers en/of Spoed voor Jeugd.