



# Programma van Eisen

Regionale inkoop Jeugdhulp 2022 Segment Ambulant regio Lekstroom

Zaaknummer: 760377

Versie: Definitief



## Inhoud

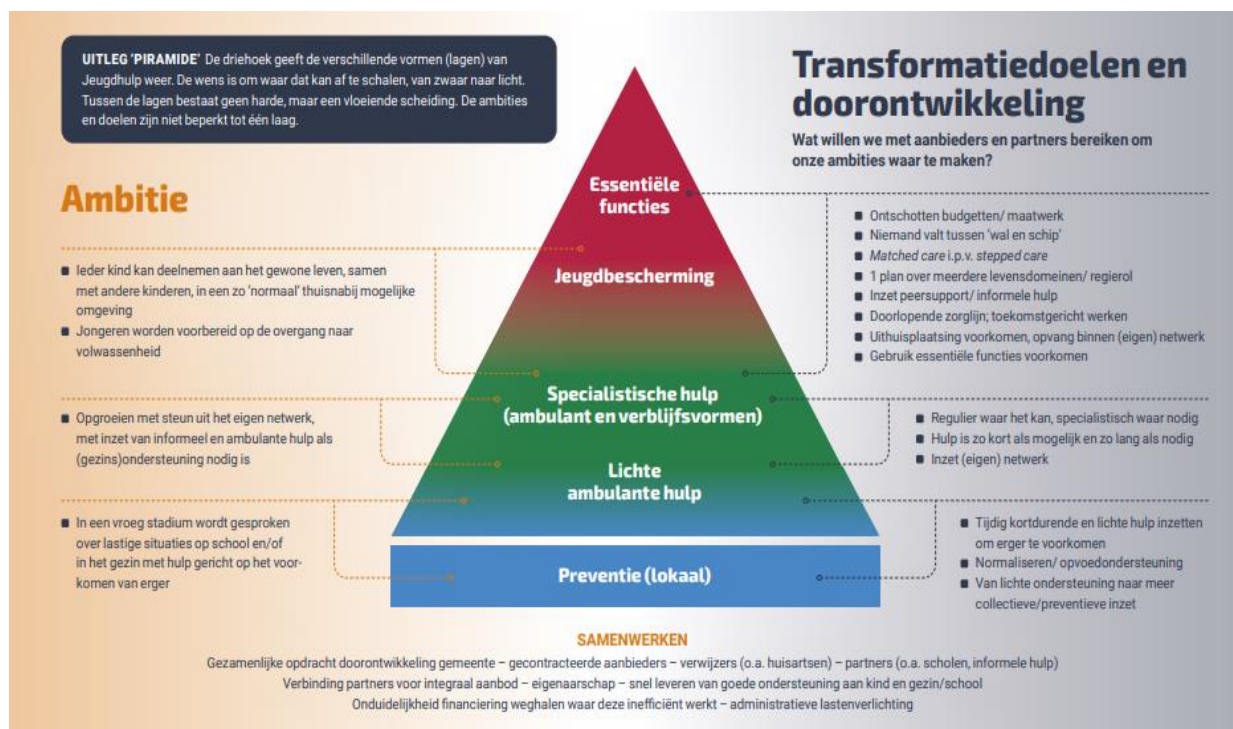
1. Inleiding .....	3
1.1. Algemeen .....	3
2. De opdracht.....	4
2.1. Doelgroep.....	4
2.2. Typen Zorg .....	4
2.3. Ontwikkelopgaven .....	5
3. Basiseisen organisatie .....	7
3.1. Eisen aan de Kwaliteit, jeugdhulpaanbod en personeel .....	7
3.2. Eisen aan de Organisatie.....	9
3.3. Eisen aan de Bedrijfsvoering .....	12
4. Eisen aan de levering van zorg.....	13
5. Eisen aan de Samenwerking .....	17
6. Administratie, declaratie en berichtenverkeer .....	20
7. Leren en Ontwikkelen .....	21
8. Verantwoording en Controle .....	22

## 1. Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen Jeugdhulp – segment Ambulant van de regio Lekstroom. Het Programma van Eisen is een bijlage bij het aanmelddocument en vormt als zodanig een geheel van eisen waar Aanbieders mee akkoord dienen te gaan om in aanmerking te komen voor een raamovereenkomst Jeugdhulp – segment ambulant met de Lekstroom Gemeenten.

### 1.1. Algemeen

Dit programma van Eisen voor de aanbesteding van het segment Ambulant is vanuit de inkoopstrategie Jeugdhulp 2022 tot stand gekomen. In 2018 heeft het Bestuurlijk Platform Sociaal Domein Lekstroom (BPSDL) de opdracht gegeven voor het opstellen van een nieuwe inkoopstrategie voor Jeugdhulp en maatschappelijke ondersteuning die meer aansluit bij de transformatiebehoefte. In oktober 2021 is de Inkoopstrategie Jeugdhulp 2022 vastgesteld vanuit onze [Regiovisie Jeugdhulp 2022.pdf](#). In de inkoopstrategie beoogt de regio Lekstroom een (inkoop)systematiek die ondersteunend is aan (het bereiken van) de transformatiedoelen en doorontwikkeling. In onderstaande piramide zijn de ambitie en doelen visueel weergegeven. Via [Praatplaat Doelen en Ambities Doorontwikkeling Jeugdhulp.pdf](#) vindt u de PDF versie.



De transformatiedoelen in bovenstaande piramide zijn in deze inkoop verwerkt als ontwikkelopgaven. Hiermee willen we dat het stelsel in beweging komt zodat bij (complexe) hulpvragen de juiste ondersteuning tijdig, efficiënt en doelgericht ingezet wordt en dit (op termijn) ook bijdraagt aan de beheersing van de jeugdhulpkosten.

Daarbij zien de Lekstroom Gemeenten verschillende gradaties in zwaarte van Jeugdhulp en ontwikkelopgaves die zij daarbinnen willen maken. Dit heeft geresulteerd in de uitwerking van de volgende segmenten:

- Segment gezinsvormen: met als beoogt resultaat het voorkomen van uithuisplaatsing en verkorten en versterken van verblijf in een gezinsachtige setting;

- Segment Ambulant: met als beoogt resultaat de basis rondom de Jeugdige versterken vanuit de visie van normaliseren, meer werken met de gehele context van het gezin, en het vormgeven van integrale hulp;
- Segment Jeugdhulp in Onderwijstijd: met als beoogt resultaat minder schooluitval doordat met Jeugdhulp onderwijs kan worden gevolgd. Regulier waar het kan, specialistisch waar nodig, door onderwijs en zorg als continuüm in elkaar over te laten lopen;
- Segment Crisis: met als beoogt resultaat aanvullen ontbrekend aanbod en (op termijn) van versnippering naar integrale crisiszorg.

Jeugdhulp is een onderdeel van een veel groter zorglandschap. Dit betekent dat sturing niet los gezien kan worden van sturing op onze lokaal/ bovenregionaal ingekochte aanbieders en partners/ andere Verwijzers. Voor sturing op stelselniveau zien we de volgende cyclus:

- Gedeelde visie;
- Kaders en randvoorwaarden zijn scherp geformuleerd;
- KPI's, data en informatie brengt de beweging in kaart;
- Leren en verbeteren via interactie en dialoog.

Per segment zijn in de inkoopstrategie eerste keuzes gemaakt over de wijze van toegang, bekostiging, contractmanagement en contractbeheer. Dit programma van Eisen geldt voor het segment Ambulant en verwoordt concreet de opdracht en wijze van inkoop.

## 2. De opdracht

De Opdracht binnen het segment Ambulant sluit aan bij de ambitie en transformatiedoelen zoals hierboven en in de regiovisie genoemd, te weten: de basis rondom de Jeugdige versterken vanuit de visie van normaliseren, meer werken met de gehele context van het gezin, en het vormgeven van integrale hulp.

### 2.1. Doelgroep

Jeugdigen die (matig tot ernstig) beperkt worden in een voor hen adequate ontwikkeling door (een vermoeden van):

- Psychosociale problemen;
- Ontwikkelings- en gedragsproblemen;
- Verslaving;
- Psychische/psychiatrische beperking/ aandoening;
- Ernstige enkelvoudige dyslexie;
- Een (verstandelijke) beperking of een beneden gemiddelde intelligentie;
- (Tijdelijk) onvoldoende balans tussen de opvoedvaardigheden van ouders en de opvoedvraag van de Jeugdigen.

### 2.2. Typen Zorg

De gevraagde ondersteuning is gericht op Jeugdigen van de Lekstroom Gemeenten waarvoor de Gemeenten op grond van de Jeugdwet verantwoordelijk zijn voor het bieden van ondersteuning.

De ondersteuning varieert van lichte/enkelvoudige ondersteuning tot specialistische/intensieve ondersteuning en combinaties hiervan. Het ondersteuningsaanbod betreft ambulante begeleiding en/of behandeling zowel in de thuissituatie als op de locatie van de Aanbieder.

In dit segment vallen de volgende producten:

1. Consultatie en screening bij complexe vraag
2. Begeleiding Licht, midden A, midden B, Zwaar
3. Behandeling J&O/KmB inclusief diagnostiek
4. GGZ behandeling: Behandeling regulier, specialistisch, hoogs specialistisch
5. Intensief systeemgerichte ambulante producten
6. Dyslexie
7. Logeren
8. [Kinderartsen \(53B01\)](#)
- 7-9. [Kinderartsen \(53B02\)](#)

Met hulp die het beste past wordt er toegewerkt naar een resultaat. Het Ondersteuningsplan van het Sociaal team en/of de verwijzing van de Verwijzer dient als basis voor het Hulpverleningsplan van de Aanbieder. Aanbieder integreert in de begeleiding de inzet van voorzieningen in het Voorliggend Veld en het netwerk van de Jeugdige en het gezin zodat de formele ondersteuning kan worden beperkt dan wel afgebouwd en de eigen kracht en de inzet van het netwerk wordt opgebouwd.

### 2.3. Ontwikkelopgaven

De transformatiedoelen in de inleiding van dit Programma van Eisen (hoofdstuk 1) zijn in deze inkoop verwerkt als ontwikkelopgaven. Hiermee willen we dat het stelsel in beweging komt zodat bij (complexe) hulpvragen de juiste ondersteuning tijdig, efficiënt en doelgericht ingezet wordt. We verwachten van Aanbieders dat zij zich mede verantwoordelijk voelen en maken om deze transformatiedoelen te bereiken. Dit betekent dat Aanbieders de juiste zorg op de juiste plek met de juiste intensiteit inzetten. Niet te zwaar en niet te licht. Daar waar nodig zoekt de Aanbieder actief de verbinding met kennis en kunde buiten zijn eigen expertise om de zorg integraal aan te bieden. Gemeenten willen deze opgaven in gezamenlijkheid met de Aanbieders uitvoeren.

Binnen de ambulante jeugdhulp staan de volgende ontwikkelopgaven centraal:

#### Versterken van basis rondom het kind

De regie is en blijft (zoveel mogelijk) bij de inwoner(s). Daartoe faciliteren we hen om samen met hun netwerk en met kennis van informele hulp en/of professionals zelf plannen te maken. Professionals werken aan het versterken van de basis van het gehele gezin en het versterken van het gewone leven (normaliseren). Geboden hulp is zo kort als mogelijk (goed is goed genoeg), specialistische hulp wordt (tijdelijk) ingezet waar nodig.

#### Versterken van verbinding met preventie en informele hulp

Door de inzet van voorliggende voorzieningen kan het kind opgroeien met steun uit het eigen netwerk en informele hulp las dat nodig is. Bij het afschalen van zorg draagt het bij in zowel het verder normaliseren van de situatie en het tijdig signaleren als de situatie verslechterd (waakvlamfunctie). Bekendheid bij de aanbieder met (lokale) voorliggende voorzieningen en informele hulp (sociale kaart) draagt bij aan een soepele overgang bij uitstroom van hulp.

#### Bereiken van een zekere mate van herstel of stabilisatie in functioneren en/of leren om te gaan met de problematiek

Gezinnen worden ondersteunt vanuit een doorlopende lijn met een geïntegreerde (keten)aanpak, gericht op een duidelijk einddoel. Deze is toekomstgericht en draagt maximaal bij aan de veiligheid, eigen regie en het welzijn voor kinderen met complexe (gedrags)problemen. Met geboden integrale ondersteuning kunnen kinderen met complexe (systeem)problematiek waar mogelijk met goede, specialistische ondersteuning thuis blijven wonen.

Als herstel in functioneren niet mogelijk is, wordt ingezet op het accepteren van – en zo goed mogelijk leren omgaan met –bestaande problematiek. Ouders zijn actief onderdeel van dit proces.

### **Werken met een toekomstgerichte visie richting volwassenheid**

Jongeren worden vanaf 16,5 jaar voorbereid op de overgang naar volwassenheid met oog van het versterken van eigen netwerk van de Jongvolwassenen. Hiervoor dient een toekomstplan dat zich richt zich op alle levensdomeinen (Big 5). Ook heldere proces-en werkafspraken tussen Aanbieder, sociaal team jongerenloket en anderen betrokkenen dragen bij aan deze soepele overgang.

### **Inzetten van Evidence-based interventies**

Goede kwalitatieve en effectieve hulp is uitgangspunt om gestelde doelen uit het ondersteuningsplan te behalen. Benutten van bestaande kennis en ervaring uit de databank Evidence-based interventies van het NJI draagt hieraan bij. Niet al het gewenste aanbod staat in de databank. Aanbieders kunnen de kwaliteit van hun aanbod continu verbeteren, door eigen aanbod verder te ontwikkelen, beschrijven en onderbouwen en te monitoren op resultaat.

### **Voorkomen van lange wachttijden bij Sociaal team en/of aanbieders**

Door tijdig ondersteuning en passende vormen van hulp in te zetten, wordt erger voorkomen. Ook aanbieders zien hun aandeel in het voorkomen van wachttijden. Met inzet vanuit het eigen netwerk van het gezin, meer inzet op voorliggende voorzieningen en hulp zo kort als mogelijk en zo lang als nodig inzetten, dragen zij bij aan het inperken van wachtlijsten op (specialistische) jeugdhulp. Bij eventuele wachttijden houden zij vinger aan de pols en bieden waar nodig overbruggingszorg of zetten andere zorg in om verergering van de problematiek tijdens de wachttijd te voorkomen.

### **Integrale samenwerking en ondersteuning bij meervoudige problematiek tussen Sociaal team, andere Verwijzers, aanbieders en systeem rondom het kind**

Op basis van een brede uitvraag plaats wordt een brede aanpak ingezet en gestuurd op integrale hulp. Er wordt verwacht dat Aanbieders integraal meedenken over de casus en (elk vanuit eigen expertise) direct passende zorg inzetten.

De ontwikkelopgaven vragen een andere manier van denken en handelen op uitvoerend, beleids-en bestuurlijk niveau van Gemeenten, Aanbieders, het onderwijs, huisartsen en andere Verwijzers. Getransformeerd denken en handelen wordt versterkt door in gezamenlijkheid het “hoe” en het “wat” uit te werken en ernaar te handelen en tijdig te kunnen sturen en monitoren op de inzet van ondersteuning. Zo komt het stelsel in beweging om bij (complexe) hulpvragen de juiste ondersteuning tijdig, efficiënt en doelgericht in te zetten. En zo bij te dragen in de beheersing van de jeugdhulpkosten.

## 3. Basiseisen organisatie

In dit hoofdstuk worden de basiseisen beschreven die Opdrachtgever stelt aan de organisatie van de Aanbieder.

### 3.1. Eisen aan de Kwaliteit, jeugdhulpaanbod en personeel

#### 3.1.1 Algemene kwaliteitseisen

De Aanbieder zorgt ervoor dat hij voldoet aan eisen met betrekking tot deskundigheid van beroepskrachten. De Aanbieder zorgt er ook voor dat de ondersteuning die hij biedt van goede kwaliteit is. Dit doet de Aanbieder onder andere door:

- Jeugdhulp veilig, doeltreffend en cliëntgericht te verstrekken;
- de Jeugdhulp af te stemmen op de persoonlijke situatie van de Jeugdige en andere vormen van zorg die de Jeugdige ontvangt;
- Jeugdhulp te bieden vanuit de eigen kracht van de Jeugdige en de kracht van het sociaal netwerk door de methodiek van supportgericht werken (versterken van eigen kracht en het principe van aanleren in plaats van overnemen);
- Er op toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van de Jeugdhulp handelen in overeenstemming met de professionele standaard- [kwaliteitskaders/ richtlijnen en beroepscodes](#) en beschikken over relevante ervaring, diploma's en over een geldige SKJ-registratie [en/ of BiG registratie](#). Voor vaktherapeuten geldt dat zij op basis van de tenzij-bepaling (zie Jeugdwet en Kwaliteitskader jeugd, toepassing van de norm verantwoorde werktoedeling in de praktijk, versie 2.0 sept 2016) mogen worden ingezet als zij geregistreerd zijn in het Register Vaktherapie en naar oordeel van Sociaal team deze inzet de best passende hulp is c.q. de doelen die gesteld zijn in het ondersteuningsplan behaald kunnen worden. Belangrijke randvoorwaarde voor inzet van niet SKJ-geregistreerde vaktherapeuten is dat er sprake moet zijn van een voorspelbare, veilige situatie waarbij de risico's zijn in te schatten.
- Er op toe te zien dat gewerkt wordt volgens de Norm van verantwoorde werktoedeling en het Kwaliteitskader jeugd.
- Er op toe te zien dat de kwaliteit van Jeugdhulp en de deskundigheid van beroepskrachten, voor zover van toepassing, tenminste voldoet aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de in de betreffende sector erkende keurmerken;
- Er op toe te zien dat bestaande kennis en ervaring uit de databank Evidence-based interventies van het NJI wordt benut.
- Een regeling vast te stellen voor de afhandeling van klachten van Jeugdigen over de kwaliteit van Jeugdhulp en de bijbehorende dienstverlening die door hen worden aangeboden.

#### 3.1.2 Naleving algemene kaderstellende wet- en regelgeving

De Aanbieder voldoet aan de eisen gesteld in de Jeugdwet, de Wet normering topinkomens en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

#### 3.1.3 Garanties ten aanzien van de kwaliteit

- De Aanbieder garandeert dat hij aan de kwaliteitseisen die, ten aanzien van de Jeugdhulp, voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van Gemeenten, wetgever of branchevereniging voldoet.
- De Aanbieder dient [uiterlijk één \(1\) jaar na uiterste inschrijfdatum](#) te beschikken over een van de volgende bij de opdracht passende kwaliteitscertificaten en/of kwaliteitsborgingssysteem: ISO-9001, HKZ, of een daarmee vergelijkbaar kwaliteitsmanagementsysteem.

### **3.1.4 Verantwoordelijkheid van de hoofdaannemer**

Als een Aanbieder als hoofdaannemer gebruik wil maken van een onderaannemer, ZZP-ers inbegrepen, dan dient de Aanbieder hiervoor toestemming te krijgen van de Gemeente, en dan is de Aanbieder ervoor verantwoordelijk dat de Onderaannemer voldoet aan de kwaliteitseisen die de Gemeente aan de Aanbieder stelt.

### **3.1.5 Maximum aandeel van Onderaanneming**

De omzet die wordt gerealiseerd via Onderaanneming is niet hoger dan 25% van de totale omzet van de Aanbieder.

### **3.1.6 Beperking van nevenfuncties**

Het is voor de Aanbieder, Onderaannemer(s), beroepskrachten en vrijwilligers verboden om een nevenfunctie uit te oefenen of nevenwerkzaamheden te verrichten die redelijkerwijs onverenigbaar geacht kunnen worden met de belangen van de Jeugdige of de Gemeente.

### **3.1.7 Voorkoming van onnodige belasting van de Jeugdige**

De Aanbieder dient de Jeugdige niet te belasten met onnodige negatieve zaken die de beeldvorming van de Jeugdige over de Aanbieder of de Gemeente kan beïnvloeden. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het zich negatief uitlaten over andere organisaties en/of hun medewerkers of het disfunctioneren van de eigen organisatie.

### **3.1.8 Algemene kwaliteit van het personeel**

De Aanbieder zet personeel in dat beschikt over de kennis, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde Jeugdhulp uit te voeren conform het Hulpverleningsplan. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de in de zorgbranche vastgestelde basiscompetentieprofielen (bcp's) en/of ervaring verworven competenties (evc's). Onder de genoemde competenties vallen in ieder geval goede sociale, mondelinge en schriftelijke vaardigheden, helder communiceren en overleggen met Jeugdigen over hun ervaringen, wensen en voorkeuren en het bieden van jeugdhulp met supportgericht werken en de versterking van het sociale netwerk.

### **3.1.9 Verklaring Omtrent Gedrag**

In te zetten personeel, waaronder begrepen: beroepskrachten, begeleiders, ervaringsdeskundigen, stagiairs en vrijwilligers, in dienstverband of als ZZP'er, beschikken voorafgaand aan aanvang van hun functie over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) "Zorg en Welzijn" als bedoeld in artikel 28 van de Wet Justitiële en Strafvorderlijke gegevens. Hierbij geldt dat:

- De Aanbieder beschikt over een geldige VOG van alle medewerkers die in aanraking komen met Jeugdigen (en/of diens systeem/netwerk).
- De VOG van medewerkers niet ouder is 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.
- De Aanbieder houdt het bestand van VOG's van zijn personeel structureel op orde in overeenstemming met deze eis.

### **3.1.11 Cliëntcontact**

De Aanbieder garandeert dat personeel met cliëntcontact een klantvriendelijke, hulpvaardige en servicegerichte instelling hebben en:

- Beschikken over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde jeugdhulp uit te voeren;
- Globaal op de hoogte zijn van de toepasselijke zorgwetten en signaleert als hierop mogelijk een beroep kan worden gedaan;

- Een geheimhoudingsverklaring ondertekenen, voorafgaand aan aanvang van hun functie;
- De Nederlandse taal voldoende beheersen in woord en geschrift, voor zover relevant is voor de uitoefening van de Jeugdhulp;
- Zich kunnen legitimeren als werknemer dan wel ondergeschikte van Aanbieder;
- De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en of leefwijze van de Jeugdige respecteren;
- Discreet omgaan met vertrouwelijke informatie en informatie waarvan zij de vertrouwelijke en/of gevoelige aard van kunnen vermoeden.
- De Aanbieder zorgt voor inzet van een tolk als dit nodig is voor de hulpverlening, het bereiken van de doelen in het Ondersteuningsplan en de uitvoering van het Hulpverleningsplan.

### 3.1.12 Goed werkgeverschap

Vanuit het oogpunt van goed werkgeverschap hanteert en eerbiedigt de Aanbieder de volgende uitgangspunten:

- De Aanbieder draagt zorg voor een zo groot mogelijke continuïteit van jeugdzorgwerkers in een jeugdhulptraject van een individuele Jeugdige;
- De Aanbieder levert de jeugdhulp met voldoende gekwalificeerde medewerkers, passend bij de aard van de hulpvraag van de Jeugdige;
- De Aanbieder biedt ruimte aan zijn/haar werknemers om te doen wat nodig is in de uitvoering van de jeugdhulp en om daarbij zoveel mogelijk belemmerende (interne) voorschriften te vermijden;
- De Aanbieder levert blijvende inspanning en investering in scholing van zijn/haar werknemers en kan desgevraagd Opdrachtgever informeren welke vorm van opleiding, training en/of begeleiding zij de laatste 12 maanden heeft aangeboden aan de voor Aanbieder werkzame medewerkers. De GI wordt hierop getoetst door het KMI;
- De Aanbieder hanteert voor de in te zetten medewerkers de van toepassing zijnde cao. Indien geen cao van toepassing is worden de in Nederland geldende (wettelijk) maatstaven tot beloning gehanteerd.

## 3.2. Eisen aan de Organisatie

De Regio Lekstroom hanteert de volgende eisen aan de organisatie van de Opdrachtnemer.

### 3.2.1 Governance

Opdrachtnemers met rechtspersoonlijkheid en met meer dan 50 jeugdhulp-gerelateerde werknemers en een jaarlijkse omzet van meer dan €1.000.000,- hebben een bestuursstructuur die in ieder geval aan de volgende eisen voldoet:

1. Er is een orgaan dat toezicht houdt op het beleid van de dagelijkse of algemene leiding van de Aanbieder en deze met raad/advies ter zijde staat.
2. Geen persoon kan tegelijk deel uitmaken van het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding.
3. Het toezichthoudend orgaan is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de dagelijkse en algemene leiding van de Aanbieder en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen opereren.
4. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding zijn schriftelijk vastgelegd en (op verzoek van) voor de Opdrachtgever inzichtelijk.
5. 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.

### 3.2.2 Wijzing in rechtsvorm

Als tijdens de duur van de Overeenkomst een wijziging in rechtsvorm plaatsvindt, dan meldt de Aanbieder het voornemen hiervoor onverwijld bij de Opdrachtgever. Overzetten van de Overeenkomst naar de nieuwe Opdrachtnemer middels een Addendum, kan alleen als de verplichtingen integraal worden overgenomen en afspraken worden gemaakt over de administratieve overgang:

- Opdrachtnemer stelt opdrachtgever minimaal twee maanden van tevoren op hoogte van de wijziging in rechtsvorm (en AGB-code). Op basis van de melding worden administratieve afspraken gemaakt
- Vanaf de datum inwerkingtreding van de nieuwe rechtsvorm worden nieuwe aanvragen jeugdhulp op de nieuwe AGB-code gesteld;
- De Aanbieder heeft op moment van inwerkingtreding van de nieuwe rechtsvorm zijn administratie op orde conform voorgaande en navolgende bepalingen; er worden vanaf dat moment geen toewijzingen voor jeugdhulp die onder de oude rechtsvorm feitelijk zijn gestart, meer toegewezen.

### **3.2.3 Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, calamiteiten en meldplicht geweld**

1. De Aanbieder houdt zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, de meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld. De Aanbieder meldt (vermoedens van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling bij Veilig Thuis.
2. De Aanbieder is verplicht iedere calamiteit en ieder geweldsincident meteen te melden aan de aangewezen toezichthoudend ambtenaar van de Gemeente waar de calamiteit zich voordoet.

### **3.2.4 Actuele werkwijze**

De Aanbieder stelt zich op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving op landelijk niveau en zorg ervoor dat zijn personeel hiermee bekend is en hiernaar handelt.

### **3.2.5 Wachttijden/ overbruggingshulp**

De Aanbieder hanteert de volgende maximale wachttijden:

- Consultatie en advies (telefonisch/ per mail) dagelijkse bereikbaarheid op werkdagen. Reactie uiterlijk binnen 24 uur;
- Consultatie en screening bij complexe en meervoudige problematiek (o.a. in de vorm van een MDO/ experttafel), binnen 1 week;
- Eerste gesprek (intake) vindt plaats binnen 2 weken na ontvangst i-JW 301;
- Tussen ontvangst i-JW 301 bericht en daadwerkelijke start jeugdhulp maximaal 8 weken.

Aanbieder start niet eerder met de Dienstverlening dan nadat hij:

- Daartoe een Opdracht (301 bericht), dan wel
- Een verwijzing zoals bedoeld in de Jeugdwet heeft ontvangen. Tenzij het sociaal team (de gemeentelijke toegang) schriftelijk bevestigt (e-mail geldt ook als zodanig) dat eerder met de Dienstverlening mag worden gestart. Uitzondering hierop is de hulp die nodig wordt geacht door de instanties zoals bedoeld onder artikel 2.4 lid 2 onder b van de Jeugdwet en een crisis- of spoedsituatie, deze kan starten zonder opdracht en zonder schriftelijk toestemming.

Indien de Aanbieder hiervan afwijkt wegens dringende redenen, dan meldt hij dit per ommegaande bij de Verwijzer en bij de Gemeente via de accounthouder. De Aanbieder vult maandelijks in de Beschikbaarheidswijzer de actuele wachttijden in.

Aanbieder draagt zorg voor overbruggingshulp bij wachttijden (vanaf ontvangst i-JW 301). Hierbij heeft de Aanbieder de plicht om ervoor te zorgen dat de overbruggingshulp aansluit bij de complexiteit van de hulpvraag. Indien aanbieder niet kan voldoen aan de inzet van overbruggingshulp dan verplicht de Aanbieder zich tot het in contact treden met het Sociaal team en het aandragen van een alternatief. Dit

alternatief kan bestaan uit een vergelijkbaar aanbod binnen de eigen organisatie of een doorverwijzing naar een andere Aanbieder.

### 3.2.6 – Klachtenregeling

De Aanbieder draagt zorg voor een effectieve en laagdrempelige klachtenregeling, hiervoor geldt:

- De Aanbieder informeert de Jeugdige op een eenvoudig te begrijpen manier over hoe zij een klacht kunnen melden, hoe het proces loopt, welke termijnen gelden en wat daarin de rol is van de Aanbieder. Deze informatie geeft de Aanbieder aan de Jeugdige, individueel bij iedere intake evenals op een algemeen makkelijk te vinden manier via zijn website;
- De Aanbieder is het eerste aanspreekpunt voor de Jeugdige wanneer die een klacht over de Aanbieder of de dienstverlening wil melden. Jeugdigen kunnen een klacht op een eenvoudige manier telefonisch, schriftelijk en via internet kenbaar maken, op zijn minst altijd tijdens reguliere kantooruren;
- In de klachtenregeling van de Aanbieder is minimaal opgenomen hoe ontvangst, registratie en afhandeling van klachten plaatsvindt;
- De Aanbieder wijst de Jeugdige op de mogelijkheid om gebruik te maken van ondersteuning bij klachten door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) ([www.akj.nl](http://www.akj.nl)).
- In het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en de Aanbieder worden gemelde klachten en de afhandeling daarvan (anoniem) besproken. Indien naar oordeel van Opdrachtgever sprake is van structurele klachten wordt van de Aanbieder een plan van aanpak gevraagd om de oorzaak van de klachten te duiden en duurzaam te verhelpen. Opdrachtgever is gerechtigd een melding te doen bij de Inspectie voor Gezondheid en Jeugd (IGJ). Hiervan stelt Opdrachtgever de Aanbieder vooraf op de hoogte.

### 3.2.7 Medewerking aan cliëntervaringsonderzoek en kwaliteitstoezicht

- De Aanbieder werkt mee aan het uitvoeren van cliëntervaringsonderzoek, waartoe Gemeenten verplicht zijn op basis van artikel 2.10 van de Jeugdwet. Hiervoor wordt een (digitale) tool (Ervaringswijzer) ingezet die wordt beheerd en bekostigd door de Gemeente, in samenwerking met de Regionale Backoffice Lekstroom. Aanbieders werken mee aan het opstellen van vragen, het versturen van vragen aan Jeugdigen en het aanleveren van cliëntinformatie voor het benaderen van Jeugdigen.
- De Aanbieder werkt mee aan toezicht op de kwaliteit van de geleverde Jeugdhulp door GGDrU.

### 3.2.8 Naleving arbeidsrechtelijke afspraken

De Aanbieder houdt zich in de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving en aan van toepassing zijnde cao's. De Aanbieder legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de onderhavige opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast. De Aanbieder verschaft desgevraagd aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt onvoorwaardelijk mee aan controles, audits en loonvalidatie. Indien de Gemeente het noodzakelijk acht in verband met het voorkomen of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst verschaft de Aanbieder desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan de Gemeente.

### 3.2.9 Anti-discriminatie

De Aanbieder staat er voor in dat discriminatie van Jeugdigen niet plaatsvindt. Ook zorgt de Aanbieder ervoor dat discriminatie van medewerkers binnen de organisatie, als ook bij werving en selectie, evenmin plaatsvindt. 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 het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en de Aanbieder. Voorafgaand aan een melding bij de relevante instanties stelt Opdrachtgever de Aanbieder op de hoogte van de melding door Opdrachtgever.

### 3.2.10 Vertrouwenspersoon

Gemeenten zijn in het kader van de Jeugdwet verplicht om een onafhankelijke vertrouwenspersoon beschikbaar te stellen voor Jeugdigen, ouders of pleegouders. De Aanbieder stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taak uit te oefenen. De Aanbieder kan hiervoor geen factuur in rekening brengen bij de Opdrachtgever. De vertrouwenspersoon stelt jaarrapportages op over zijn bevindingen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen één (1) maand in kennis van deze rapporten over Jeugdigen uit de regio Lekstroom, dat door de vertrouwenspersoon voor de betreffende Aanbieder is uitgebracht. Indien een Opdrachtnemer niet zelf beschikt over een onafhankelijke vertrouwenspersoon, dan worden Jeugdigen, ouders en pleegouders geïnformeerd over het AKJ.

### 3.2.11 Medezeggenschap Jeugdigen

De Aanbieder heeft een vorm van medezeggenschap voor Jeugdigen georganiseerd, bijvoorbeeld een cliëntenraad of andere vorm van cliëntparticipatie. Als de Aanbieder geen medezeggenschap voor Jeugdigen heeft, toont hij/zij aan welke inspanningen zijn geleverd om deze medezeggenschap op te zetten. De Aanbieder draagt Jeugdigen aan voor de te houden spiegelbijeenkomsten (zie ontwikkelopgaven).

### 3.2.12 Calamiteiten

Ten aanzien van calamiteiten handelt de Aanbieder in overeenstemming met de volgende eisen:

- Daar waar sprake is van calamiteiten waarbij Jeugdigen die jeugdhulp ontvangen, betrokken zijn, wordt de Gemeente waar de Jeugdige woont direct geïnformeerd door de Aanbieder;
- De Aanbieder handelt hierbij conform artikel 4.18 van de Jeugdwet;
- De Aanbieder 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 rekening houdend met de wetgeving zoals AVG. Achtergrondinformatie over de meldingen worden verstrekt. Dit zijn echter nooit persoonsgegevens;
- De Aanbieder stelt de Gemeente binnen 10 werkdagen op de hoogte indien er sprake is van een lopend onderzoek door Justitie, de Inspectie voor Gezondheidszorg en Jeugd en de Inspectie SZW;
- De Aanbieder stelt Opdrachtgever binnen 10 werkdagen in kennis van ieder rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) over betreffende Opdrachtnemer is uitgebracht. Opdrachtnemer stelt niet openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan Opdrachtgever met inachtneming van de bepalingen van de AVG. Openbare rapporten worden door de inspectie gepubliceerd op hun website.

## 3.3. Eisen aan de Bedrijfsvoering

De Regio Lekstroom hanteert de volgende eisen aan de bedrijfsvoering van de Opdrachtnemer.

### Algemene eisen aan de bedrijfsvoering

- De Aanbieder voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming.
- De Aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering;
- De Aanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de begeleiding in het algemeen 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 Aanbieder in het kader van de opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Aanbieder;
- In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de Aanbieder is aangegaan;
- Aanbieder verschaft op verzoek van Gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door Aanbieders gecontracteerde onderaannemer(s);
- Gemeente heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat Aanbieder in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning voor een of meer Jeugdige op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen;
- Blijkt uit onderzoek dat Aanbieder werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt Aanbieder veertien (14) kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het onderzoek op de bevindingen te reageren. Dit laat onverlet de verplichting van Aanbieder om onverwijld passende maatregelen te treffen die het voornoemde risico en/of bedreiging wegnemen.
- Onverlet het voorgaande kan Gemeente voorwaarden stellen aan Aanbieder om het voornoemde risico en/of de bedreiging te doen wegnemen, dan wel, zo naar oordeel van Gemeente de omstandigheden daartoe aanleiding geven, zelf overgaan tot het treffen van passende maatregelen op kosten van Aanbieder, in welke situatie het treffen van deze maatregelen niets afdoen aan de verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van Aanbieder;
- Gemeente bewaakt, voor zover van toepassing, de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden;

## 4. Eisen aan de levering van zorg

De regio Lekstroom stelt de volgende eisen aan de levering van zorg:

### 4.1 Informatievoorziening

Informatie over de organisatie van Aanbieder en het aanbod is openbaar en beschikbaar via website en/of foldermateriaal. De communicatiemiddelen en de communicatiekanalen die de Aanbieder gebruikt sluiten aan bij de doelgroep. De Aanbieder heeft kennis en maakt gebruik van de relevante sociale kaart.

### 4.2 Consultatie en advies t.b.v. de toewijzing

- De Aanbieder heeft een contactpersoon en/of centraal telefoonnummer/ mailadres beschikbaar (en vindbaar op de website) wat dagelijks bereikbaar is voor consultatie en advies.
- De Aanbieder voorziet in een telefonisch consult/ advies en/of antwoord per mail aan elke Verwijzer die een vraag heeft omtrent het hulpaanbod voor een Jeugdige.

### 4.3 Acceptatieplicht

- De Aanbieder verleent Jeugdhulp aan de jeugdige die door de Gemeenten GI of andere wettelijke verwijzers aan hem is toegewezen. De toewijzing geldt als verstrekking van een nadere opdracht onder de Raamovereenkomst Jeugdhulp Ambulant.
- Voor de producten Consultatie en screening, Begeleiding (licht, midden, zwaar), Behandeling J&O/KmB, dyslexie, product Intensief Systemisch en logeren geldt dat de verwijzing plaatsvindt door het Sociaal Team, GI en/of Rechterenzij Jeugdige en gezin zich beroepen op de opt-out

regeling. De aanbieder zorgt voor een zorgvuldige procedure en bewaart de getekende opt-out verklaring in het dossier.

- Wanneer de Aanbieder in uitzonderlijke situaties, bijvoorbeeld wanneer de capaciteit van de Aanbieder onvoldoende is, niet kan voldoen aan de acceptatieplicht dan meldt de Aanbieder dit zo spoedig mogelijk en maximaal binnen drie (3) werkdagen gemotiveerd bij het Sociaal team of de verwijzer. Het Sociaal team beoordeelt en beslist of de Aanbieder op basis van deze motivatie kan afzien van het leveren van de maatwerkvoorziening, of dat de Aanbieder gehouden is om overbruggingszorg in te zetten.
- De Aanbieder aanvaardt met de zorgtoewijzing de levering van de toegewezen jeugdhulp;
- De Aanbieder kan deze Jeugdhulp onder zijn inhoudelijke en financiële verantwoordelijkheid laten verlenen door een andere jeugdhulpaanbieder als deze is geaccepteerd als Onderaannemer door de Opdrachtgever of door een andere Opdrachtnemer binnen hetzelfde Samenwerkingsverband of binnen het Jeugdhulpnetwerk. Als het een nieuwe Onderaannemer betreft zal Opdrachtnemer hiervoor eerst akkoord vragen aan Opdrachtgever.

#### 4.4 Leveringsplicht

- Het Sociaal team (of andere wettelijke verwijzers) doet in principe als eerste een verwijzing, dan volgt een intake. Tenzij er sprake is van meervoudige problematiek en/of onduidelijkheid over de inzet, dan wordt de aanbieder betrokken bij het komen tot best passende hulp;
- De Aanbieder is verantwoordelijk voor de Jeugdhulp op het moment dat de Jeugdige wordt aangemeld bij de Aanbieder via een zorgtoewijzing (JW301). Als start van behandeling op zich laat wachten, zorgt de Aanbieder zo nodig voor overbruggingszorg.

#### 4.5 Ondersteuningsplan en Hulpverleningsplan

- De Aanbieder werkt met een kwalitatief goed vraagverheldering/ screeningsinstrument en effectieve, methodische interventies vanuit de uitgangspunten Oplossingsgericht Werken.
- De Aanbieder komt tot een compleet Hulpverleningsplan (GI werkt met een veiligheidsplan/ Save-rapportage) gericht op de Jeugdige en zijn/haar systeem.
- Het plan moet binnen 6 weken na start van de hulpverlening voor Jeugdige en ouders beschikbaar zijn
- De Jeugdige en Ouders spreken commitment uit over het hulpverleningsplan
- Wanneer het Sociaal team de verwijzer is wordt het hulpverleningsplan beschikbaar voor het Sociaal team.
- De Aanbieder maakt voor Jeugdige/ het gezin een Hulpverleningsplan op basis van het door Sociaal team opgestelde Ondersteuningsplan of veiligheids- en gezinsplan van de GI, dat minimaal bestaat uit:
  - a. Omschrijving van de hulpvraag van de Jeugdige en/of zijn/ haar systeem;
  - b. Aan welke doelen de komende periode wordt gewerkt en vanuit welke methodiek.
  - c. Na hoeveel (maximale) tijd de doelen zijn bereikt;
  - d. Wie/ wat kan bijdragen aan het behalen van de doelen (wat doet Jeugdige zelf, wat doen ouders/ het netwerk, welke inzet/ activiteiten dragen hier voorliggend aan bij);
  - e. Afspraken met betrekking tot de coördinatie/ de regie (incl. wat Jeugdige en ouders zelf kunnen);
  - f. Hoe de samenwerking verloopt met andere betrokkenen (bijv Onderwijs, zowel informeel als andere Aanbieders);
  - g. Hoe gewerkt wordt aan het perspectief en/of welke acties ingezet gaan worden in het kader van het Perspectiefplan (en toekomstplan bij Jeugdigen vanaf 16,5 jaar waarbij er vermoedens zijn dat deze na hun 18e levensjaar nog ondersteuning dienen te ontvangen).
  - h. Hoe de veiligheid wordt ingeschat en welke afspraken hierover zonodig gemaakt worden (ihkv een veiligheidsplan).

- De Aanbieder biedt alleen die hulpverlening aan de Jeugdige/ het gezin welke bijdraagt aan de in het Ondersteuningsplan/ Hulpverleningsplan vastgestelde doelen;
- De Aanbieder draagt zorg voor Jeugdhulp die veilig, doelmatig en cliëntgericht is;
- De Aanbieder levert de nodige inspanningen om Jeugdhulp nabij en deels in de thuissituatie en de directe omgeving van de Jeugdige/ het gezin uit te voeren;
- De Aanbieder levert de nodige inspanningen om af te schalen in Jeugdhulp als dat kan, waarbij (na afstemming met sociaal team) zwaardere vormen van jeugdhulp vervangen worden door lichtere vormen van Jeugdhulp of voorliggende voorzieningen;
- De Aanbieder maakt zoveel mogelijk gebruik van eigen kracht en zelfredzaamheid van de Jeugdige en zijn systeem bij het bieden en afsluiten van de Jeugdhulp;
- De Aanbieder informeert Jeugdige/ het gezin voorafgaand aan de start van de Jeugdhulp over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en de inhoud van de dienstverlening.
- De Aanbieder kan onderbouwen waarom voor een bepaalde methode wordt gekozen bij deze Jeugdige/het gezin. De Aanbieder volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) standaarden, richtlijnen, best practices, of Evidence- based methoden en implementeert deze in zijn werkwijze;
- De Aanbieder versterkt het netwerk van jeugdige en gezin en hanteert hierbij sociale netwerkstrategieën.
- De Aanbieder draagt zorg voor een passende communicatie en afstemming met het netwerk van de Jeugdige;
- Aandacht voor preventie, sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl maken integraal onderdeel uit van de hulp;
- De Aanbieder biedt een cultuur sensitief aanbod, waarmee hij voldoende aanbod heeft om ondersteuning te bieden aan Jeugdigen en gezinnen met een diversiteit aan achtergronden. De achtergrond van de Aanbieder mag geen belemmering zijn om Jeugdigen/gezinnen met een andere achtergrond/identiteit Jeugdhulp te bieden;
- De Aanbieder neemt contact op met Sociaal team of Verwijzer:
  - Indien de doelstellingen niet kunnen worden gerealiseerd;
  - Indien er sprake is van gewijzigde omstandigheden waardoor de hulpverlening kan worden afgeschaald of beëindigd of moet worden opgeschaald.

#### 4.6 Locatie

- De Aanbieder organiseert de Jeugdhulp zoveel als mogelijk in nabijheid van Jeugdige en ouders en rekening houdend met de wensen van Jeugdige en ouders;
- Als dit niet mogelijk is, dan vloeit dit voort uit de omstandigheden van de Jeugdige;
- De Aanbieder heeft altijd oog voor en werkt samen met de gehele context van de Jeugdige/ het gezin. Daartoe vindt er indien nodig ook een huisbezoek en/of vinden er structurele huisbezoeken plaats op locatie van de Jeugdige/ het gezin;
- De Aanbieder heeft indien nodig contact met belangrijke betrokkenen van Jeugdige/ het gezin (in relatie tot) onderwijs, dagbesteding, vrijetijd, familiebanden/ netwerk) en is aanwezig op locatie van deze betrokkenen indien aan de orde (bijvoorbeeld in geval van observatie, evaluatie, multidisciplinair overleg);
- Alle locaties waar Jeugdhulp wordt uitgevoerd voldoen aan de wettelijke normen;
- Hulpmiddelen voor de Jeugdige zijn op de locatie aanwezig en worden "om niet" beschikbaar gesteld;
- Als er bij een locatie door gedragingen van Jeugdigen sprake is van overlast voor omwonenden dan zorgt de Aanbieder 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 verslag gedaan aan Opdrachtgever.

#### 4.7 Evaluatie, afschalen, verlengen & afsluiten van zorg

- Aanbieder volgt de afspraken die zijn gemaakt omtrent casusregie en stelt voor tussen- en eind- ) evaluaties tijdig rapportage op en stelt dit beschikbaar aan jeugdige, ouders en verwijzer;
- Rapportage ten behoeve van de tussen- en eindevaluaties geeft inzicht in:
  - De voortgang ten aanzien van de doelen;
  - De stand van zaken rondom gemaakte afspraken aangaande samenwerking met andere betrokkenen (netwerk, voorveld, andere aanbieders),
  - Behaalde ontwikkelingen op andere levensgebieden die van invloed zijn op de doelen en het tijdig kunnen afschalen;
  - De stand van zaken t.a.v. perspectief(toekomst)plan en waar aan gewerkt wordt de komende tijd en wat er nodig is om tijdig te kunnen afsluiten;
  - Stand van zaken rondom veiligheid (en veiligheidsplan indien aan de orde);
  - De eventuele risicofactoren (op terugval) en de afspraken rondom invulling van nazorg/ waakvlamfunctie.
- Indien Aanbieder en Jeugdige vaststellen dat de doelen bereikt zijn, vóór het einde van de looptijd van het besluit, sluit de Aanbieder de zorg af en meldt dit middels een stop-zorg bericht;
- Bij het afsluiten van de hulp is Aanbieder verplicht om een eindrapportage (inclusief Perspectief(toekomst)plan) beschikbaar te stellen aan de Verwijzer. Bij het opstellen van het Hulpverleningsplan maakt de Aanbieder hiertoe afspraken met Jeugdige en ouders;
- Indien Aanbieder en Jeugdige vaststellen dat doel deels bereikt wordt en er op enig moment gedurende de looptijd van de beschikking andere/minder/meer zorg nodig is, dan treedt Aanbieder in contact met het Sociaal team om de wijzigingen in de verwijzing te bespreken. Sociaal team stelt een nieuwe beschikking op en zorgt voor de toewijzing. Hierbij wordt het protocol bij verwijzing van SAP ([actuele-versie-standaard-administratieprotocollen](#)) gehanteerd.
- Indien Aanbieder en Jeugdige vaststellen dat de doelen gedurende de looptijd van de beschikking niet behaald zullen worden en er verlenging nodig is, dan treedt Aanbieder z.s.m. in ieder geval 2 maanden vóór het einde van de looptijd van de beschikking in contact met het Sociaal team. Vóórdat een verlenging wordt afgegeven vindt een evaluatie (inclusief rapportage waarin de verlenging wordt onderbouwd) plaats.
- Het Sociaal team beoordeelt of er sprake is van een nieuwe beoordeling (in geval van verwijzing huisarts) of dat er volstaan kan worden met een verkorte route voor verlenging.
- In geval Jeugdige/ ouders geen toestemming geven om het Sociaal team te betrekken, wordt de Aanbieder verplicht (omdat er een indicatie moet zijn) om verlenging aan te vragen via de huisarts/ POH jeugd.
- In geval van verwijzing door de GI (jeugdhulpbepaling) neemt de Aanbieder contact op met GI om toestemming te vragen voor verlenging. Bij afspraken over Samenregie wordt ook het Sociaal team hierbij betrokken;
- Een indicatie wordt niet met terugwerkende kracht verlengd tenzij er zwaarwegende redenen zijn om hiervan af te wijken. Dit besluit ligt bij het Sociaal team.
- Aanbieder zet zich in om samen te werken met het netwerk, Voorliggend Veld en welzijn om zodoende de basis van de jeugdige/ het gezin duurzaam te kunnen versterken en tijdig te kunnen afschalen. Samenwerking met het Sociaal team rondom afschaling wordt aangemoedigd (indien niet al betrokken);
- Bij afsluiten en afschalen van de hulpverlening heeft de Aanbieder oog voor de behoefte van Jeugdige en gezin aan nazorg en de risico's op terugval. Aan de hand van behaalde doelen/ resultaten, acties t.a.v. perspectief en toekomstplan kan een inschatting worden gemaakt van wat de Jeugdige/ het gezin nodig hebben om zelf verder te kunnen. Indien gaat de Aanbieder na of waakvlamcontact nodig is en organiseert dit zelf of betreft het Sociaal team hierbij. De Aanbieder laat de Jeugdige/ het gezin niet los zonder dat hier met het gezin goed naar is gekeken en dat de borging is geregeld.

#### 4.8 Beëindiging van de zorglevering door de Aanbieder

Beëindiging van zorglevering door Aanbieder vindt plaats, op een wijze die past bij de desbetreffende casus, in de volgende gevallen:

- Vanaf het moment dat de leveringsopdracht eindigt;
- Vanaf het moment dat Jeugdige conform het woonplaatsbeginsel niet meer onder een van de gemeenten in de regio Lekstroom valt, tenzij de Aanbieder een Overeenkomst voor Ambulante ondersteuning heeft met de Gemeente van vestiging en de begeleiding met instemming van de nieuwe Gemeente kan continueren;
- Wanneer de Jeugdige is overleden;
- Indien in overleg met de Jeugdige is besloten dat de diensten niet langer noodzakelijk zijn omdat de afgesproken doelen zijn behaald en Jeugdige daarover tevreden is. Aanbieder rapporteert deze beëindiging tijdig en met vermelding van redenen aan Sociaal team. En stuurt een stop-zorg bericht en levert eindrapportage op bij Verwijzer;
- Als Jeugdige voor dat deel van de problematiek waarvoor jeugdhulp aangewezen was over is gegaan naar de Wet langdurige zorg;
- Als sprake is van een gewichtige reden, na overleg met - en instemming van - het Sociaal team en/of andere verwijzer;
- Als de Jeugdige/ het gezin overgaat naar een andere, gecontracteerde Aanbieder, zorgt de Aanbieder voor een soepele, professionele overdracht naar deze Aanbieder, waarbij de continuïteit van de begeleiding is gewaarborgd. Aanbieder draagt binnen vier (4) weken de overdracht het dossier (incl. Ondersteuningsplan, Hulpverleningsplan en rapportages van evaluaties) van de Jeugdige/ het gezin compleet en kosteloos over aan deze nieuwe Aanbieder.
- [Wanneer er geen overeenstemming gevonden wordt in de hulpvraag en de Jeugdige \(en diens gezin\) niet gemotiveerd zijn voor het volgen van de zorg, mits de Aanbieder kan aantonen dat er voldoende inzet is gepleegd om beëindiging van zorg te voorkomen en het besluit tot beëindiging van de zorg door het Sociaal Team en/of een andere Verwijzer akkoord bevonden kan worden. In dit geval blijft de Aanbieder verantwoordelijk totdat de zorg bij een andere Aanbieder voortgezet kan worden.](#)

## 5. Eisen aan de Samenwerking

De transformatie-opgaven binnen de inkoop vragen een andere manier van denken en handelen op uitvoerend, beleids- en bestuurlijk niveau van Gemeenten, Aanbieders, onderwijs, huisartsen en andere Verwijzers. Getransformeerd denken en handelen wordt versterkt door in gezamenlijkheid het hoe en wat uit te werken en ernaar te handelen en tijdig te kunnen sturen en monitoren op de inzet van ondersteuning. Van Aanbieder wordt verwacht dat hij bijdraagt aan het realiseren van de transformatie-opgaven.

Aanbieder dient actief mee te werken aan de werkafspraken rond toeleiding en casusregie zoals wordt uitgewerkt in het 'Plan toeleiding naar jeugdhulp, casusregie en afsluiting van hulp' dat later beschikbaar komt. De actieve bijdrage van de Aanbieder komt onder meer tot uitdrukking in een transparante, zorgvuldige en objectieve samenwerking met het Sociaal team.

Opdrachtgever hanteert de volgende eisen ten aanzien van samenwerking:

### 5.1 Samenwerking met de Jeugdige en gezin

De Aanbieder werkt vanuit het perspectief van de Jeugdige en het gezin. De Aanbieder zorgt ervoor dat de hulpverlening aansluit op de leefwereld van de Jeugdige en het gezin en heeft oog voor alle levensgebieden en de gehele context van het gezin. De hulpverlening sluit aan bij wat een Jeugdige en

het gezin (met hulp van zijn netwerk) zelf kan of kan leren. Er wordt actief ingezet op netwerkversterking en inzet van het Voorliggend veld.

De Aanbieder hanteert in de hulpverlening de volgende uitgangspunten:

- Zorgdragen voor continuïteit van de hulpverlening en inzet van zoveel als mogelijk eenzelfde hulpverlener bij de Jeugdige/ het gezin;
- Afstemmen van de hulpverlening met bij de Jeugdige/ het gezin betrokken professionals, betrokkenen in het sociaal netwerk of het Voorliggend Veld
- Het attenderen van de Jeugdige/ het gezin op de mogelijkheid van het verkrijgen van onafhankelijke cliëntondersteuning.

De Aanbieder is verplicht mee te werken aan een verzoek van de Jeugdige om te wisselen van Aanbieder en werpt hiertoe geen belemmeringen op.

## **5.2 Samenwerking met Onderwijs en andere professionals**

Om de beweging naar lichtere hulpverlening en tijdig afschalen mogelijk te maken hebben Aanbieders een breed netwerk in het Voorliggend Veld en werken zij actief aan het betrekken van voorliggende voorzieningen en informele zorg. Dit is noodzakelijk om adequaat en tijdig te kunnen afschalen en voorliggende voorzieningen en informele ondersteuning optimaal te kunnen inzetten. Om te komen tot een effectieve uitvoering van de hulpverlening is het noodzakelijk om de samenwerking tussen Aanbieders en de Sociaal Teams en tussen Aanbieders onderling te versterken. Dit vraagt dat partijen elkaar kennen, vertrouwen en samen optrekken. De Aanbieder is bekend met het lokale Voorliggend veld en investeert actief in het ontwikkelen van kennis van de sociale kaart van de betreffende Gemeente en de regio.

Tevens wordt ook aan Aanbieder gevraagd om samen te werken in de brede context van het gezin en de voor de jeugdige en het gezin relevante andere betrokkenen. Zo wordt ervanuit gegaan dat Aanbieder bespreekt met jeugdige en gezin hoe het gaat thuis, maar ook hoe het gaat op school en in de vrije tijd. Om resultaten van de ingezette hulp te kunnen vertalen naar andere situaties zoals thuis, op school en in andere situaties heeft Aanbieder de nodige contacten met die partijen, voert wanneer nodig observaties uit en adviseert de directe betrokkenen in het netwerk van de jeugdige zoals bijv. een leerkracht/ docent. Indien er sprake is van (dreigende) schooluitval dan dient de aanbieder actief samen te werken met het Onderwijs, Sociaal Team en Ouders om te voorkomen dat de jeugdige uitvalt van school en/of om te zorgen dat de jeugdige zo snel mogelijk weer naar school kan.

## **5.3 Samenwerking met het Sociaal Team en andere Verwijzers**

Ten aanzien van de samenwerking met het Sociaal Team en andere Verwijzers worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- De Aanbieder is voorafgaand aan de hulp bereikbaar en beschikbaar voor laagdrempelige consultatie en advies aan alle Verwijzers;
- De Aanbieder neemt op indicatie van Sociale Teams deel aan MDO's met als doel om te komen tot een integraal Ondersteunings-/ Hulpverleningsplan;
- De Aanbieder stelt het Hulpverleningsplan op met als basis de informatie en de doelen uit het Ondersteuningsplan (aangeleverd door Sociaal Team) en/of het veiligheidsplan/ Saveplan (aangeleverd door de GI);
- Wanneer Aanbieder de aanmelding ontvangt via een andere Verwijzer dan beoordeelt de Aanbieder samen met Jeugdige en gezin of het Sociaal Team aangehaakt dient te worden. Bij meervoudige, complexe problematiek wordt het Sociaal Team altijd betrokken;
- Wanneer de Aanbieder een korte verwijzing ontvangt dan draagt de Aanbieder zelf zorg voor een Hulpverleningsplan zoals beschreven in hoofdstuk 4.5
- De Aanbieder stelt Verwijzers altijd en tijdig op de hoogte wanneer er veranderingen zijn in het hulpverleningstraject en/of de hulp afgesloten, afgeschaald en/of opgeschaald gaat te worden.

- De Aanbieder werkt met Verwijzers samen aan de hand van de afspraken die zijn gemaakt met betrekking tot casusregie zoals opgenomen in het Ondersteuningsplan en Hulpverleningsplan.

#### **5.4 Samenwerken met Gemeenten**

De Aanbieder levert één vast aanspreekpunt voor de volgende (gemeentelijke) functionarissen:

- Contractmanager Regionale Backoffice Lekstroom
- Beleidsadviseur gemeente
- Medewerker Sociaal Team / casusregisseur / medewerker GI

De bedoeling is dat de hierboven genoemde functionarissen te maken hebben met één vast aanspreekpunt van de Aanbieder. Dus op elk niveau één aanspreekpunt. Hierdoor bestaat in de loop van de contractperiode aan beide kanten een zo vast mogelijk team wat inhoudelijk goed op de hoogte is van de afspraken en onderlinge actiepunten. Dit maakt dat partijen effectief en efficiënt kunnen samenwerken en beslissen. De aanspreekpunten van de Aanbieder beschikken over kennis van de overeenkomst en de lopende werkzaamheden. De aanspreekpunten (of de vervangers) zijn voor urgente gevallen telefonisch bereikbaar voor de verschillende functionarissen.

#### **5.5 Samenwerking met Regionaal Omdenk- en Expertteam Lekstroom (ROEL) en Expertiseteam YEPH**

De Aanbieder verplicht zich om bij stagnatie in het hulpverleningstraject het Sociaal Team te informeren en indien nodig /op verzoek deel te nemen aan de experttafel (ROEL) en/of overleg te hebben met het Expertiseteam YEPH. De Aanbieder levert een actieve bijdrage aan het oplossen van complexe problematiek middels de inzet van eigen expertise aan de ROEL tafel. De zorgaanbieders handelen naar het advies wat voortkomt uit ROEL.

#### **5.6 Verwijsindex Regio (VIR)**

De VIR is een digitaal systeem waarin professionals een signaal afgeven dat ze betrokken zijn bij een Jeugdige. Doel van de VIR is te komen tot afstemming met eenieder die als professional betrokken is bij de Jeugdige. Dankzij de VIR kunnen de professionals onderling afstemmen zodat de Jeugdige de best mogelijke integrale hulpverlening geboden wordt. Wanneer er over eenzelfde jongere meer dan één melding in de VIR wordt gedaan (hierna: "een match") geeft de VIR een signaal af aan de betrokken signaleerders met de contactgegevens van de signaleerder, waarna zij (na toestemming van Jeugdige/ouder) met elkaar contact op kunnen nemen om eventuele benodigde vervolgacties te bespreken en/of nader af te stemmen. Van de Aanbieder wordt verwacht dat zij:

- Hun betrokkenheid bij een minderjarige (0-23 jaar) melden in de Verwijsindex (VIR) in het kader van art.7.1.4.1. Jeugdwet;
- Heeft vastgelegd (door middel van vastgestelde criteria en het maken van een inschatting van de omstandigheden- in het z.g. organisatieprofiel) wanneer men een signaal in de VIR afgeeft;
- Erop toeziet dat medewerkers bevoegd zijn en voldoende kennis hebben om signalen in de VIR af te geven;
- Bij een match met betrokken partij(en) contact onderhoudt en (vervolg)acties afstemt.
- Erop toeziet dat Jeugdigen zijn geïnformeerd over deze werkwijze bij start van de hulpverlening.

## 6. Administratie, declaratie en berichtenverkeer

De Opdrachtgever hanteert de volgende eisen:

### 6.1 Algemene administratieve vereisten

- De Aanbieder 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 Productbeschrijvingen zoals beschreven bij de Inschrijfleidraad Bijlage 4.
- De Aanbieder 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)*);
- De Aanbieder heeft schriftelijk de bevoegdheden vastgelegd per orgaan van de Aanbieder ten aanzien van elk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering;
- De activiteiten van de Aanbieder in het kader van de Opdracht zijn financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Aanbieder;
- De Aanbieder maakt op basis van de 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;
- De Aanbieder verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandvergelijking op de cliëntregistratie binnen de wet- en regelgeving zoals AVG;

### 6.2 Declaratie

Het administratie protocol SAP [actuele-versie-standaard-administratieprotocollen](#) is leidend. In aanvulling op het administratieprotocol geldt:

- Indien de Aanbieder niet kan voldoen aan de afgesproken termijnen van de declaratie, dan geeft de Aanbieder dit tijdig aan bij Opdrachtgever en treden partijen in overleg over een tijdelijke afwijkende declaratieregeling. Een afwijkende declaratieregeling is alleen van kracht als Opdrachtgever hiermee instemt;
- Contact over de declaratie loopt via vaste e-mailadressen van Opdrachtgever en de Aanbieder.

### 6.3 No-show

Opdrachtgever hanteert de volgende definitie van No-show: No-show is het niet nakomen van een geplande afspraak door de Jeugdige, binnen 24 uur tot aan de geplande afspraak:

- De Aanbieder voert een actief beleid op het voorkomen van No-show.
- No-show is niet declarabel, en mag in rekening worden gebracht bij Jeugdige. De Aanbieder dient de Jeugdige hierover tijdig van tevoren te informeren.

### 6.4 Berichtenverkeer

Opdrachtgever en de Aanbieder wisselen berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het Vecozo schakelpunt. De uitwisseling van gegevens of betaling van declaraties buitenom deze landelijke infrastructuur is niet mogelijk. Zowel Opdrachtgever en de Aanbieder beschikken over de meeste recente release van het berichtenverkeer.

- De iJW-berichten worden eenduidig gebruikt waarbij de voorschriften uit het administratieprotocol SAP van toepassing zijn. De actuele versie van dit protocol is te vinden via deze link: [actuele-versie-standaard-administratieprotocollen](#)

- Regio Lekstroom werkt niet met VOW (Verzoek om Wijziging Jw317). Als dit protocol vervangen wordt door een landelijk protocol, dan wordt dat gehanteerd';
- Opdrachtnemer hanteert één AGB-code op basis waarvan het berichtenverkeer plaatsvindt.

## 7. Leren en Ontwikkelen

Getransformeerd denken en handelen wordt versterkt door in gezamenlijkheid het hoe en wat uit te werken en ernaar te handelen en tijdig te kunnen sturen en monitoren op de inzet van ondersteuning. Zo komt het stelsel in beweging om bij (complexe) hulpvragen de juiste ondersteuning tijdig, efficiënt en doelgericht in te zetten. Voor sturing op stelselniveau ziet Opdrachtgever de volgende cyclus:

- Gedeelde visie
- Kaders en randvoorwaarden zijn scherp geformuleerd
- KPI's, data en informatie brengt de beweging in kaart
- Leren en verbeteren via interactie en dialoog

### 7.1 Lerend netwerk

Ten aanzien van het ontwikkelen en delen van kennis hanteert Opdrachtgever de volgende uitgangspunten:

- De Aanbieder ontwikkelt zijn/haar scholings- en deskundigheidsprogramma in samenwerking met zijn/haar partners in het Samenwerkingsverband, het Jeugdhulpnetwerk of de Jeugdhulpketen;
- ~~De Aanbieder stelt zijn/haar scholing- en deskundigheidsprogramma in ieder geval open voor zijn/haar partners in het Samenwerkingsverband en zo mogelijk aanvullend voor partners van andere Samenwerkingsverbanden, Jeugdhulpnetwerken en Jeugdhulpketen.~~
- De Aanbieder is beschikbaar voor contactmomenten met de gemeentelijke Toegangen om haar aanbod toe te lichten;
- De Aanbieder draagt zorg voor actuele kennis over zijn jeugdhulpaanbod bij Toegangen door interventies te publiceren via de Jeugdhulpcatalogus van Opdrachtgever. Daarin zijn de zorginhoudelijke interventies vermeld die de Aanbieder levert onder de gecontracteerde prestaties;
- De Aanbieder stimuleert haar medewerkers in het overdragen van hun specialistische kennis aan andere professionals in de Toegangen, aan andere aanbieders en samenwerkingspartijen en in-bij voorliggende voorzieningen ter verbetering van een sterke pedagogische infrastructuur.

## 8. Verantwoording en Controle

Ten aanzien van verantwoording en controle hanteert Opdrachtgever de volgende eisen.

### 8.1 Contractmanagement

De Lekstroom Gemeenten voeren tijdens de looptijd contractmanagement op de afgesloten overeenkomsten uit. Het Regionaal Bureau Lekstroom (RBL) voert deze taak in opdracht van de Gemeenten uit. De contractmanagers van RBL gaan structureel in overleg met de Aanbieders over de gemaakte afspraken uit de overeenkomst en de ontwikkelopgaven. Hier wordt onderscheid gemaakt over (1) inhoudelijk afspraken en (2) financiële afspraken. Bespreking van deze afspraken leidt tot een totaalbeeld over het functioneren van de Aanbieder.

- (1) **De inhoudelijk afspraken** omvatten alle afspraken uit het Programma van Eisen met als doel de ontwikkelopgaven voor ambulant te realiseren. Deze worden besproken aan de hand van KPI's en beschikbare data (uit het dashboard). Maar ook aan de hand van beschikbare informatie over o.a. uitkomsten uit de ervaringswijzer, de samenwerking tussen sociaal team, Aanbieder, voorliggende voorziening en andere verwijzers.
- (2) **De financiële afspraken** omvatten alle afspraken over kostenbeheersing. De financiële afspraken worden op aanbiedersniveau gemaakt. Hierbij wordt (gedifferentieerd per product) gekeken naar de gemiddelde prijs per cliënt. Er wordt jaarlijks een maximale gemiddelde totaalprijs per cliënt per product vastgesteld door gemeenten. Gemeenten beslissen voor welke producten dit gaat gelden. Indien hier (zonder toestemming) van wordt afgeweken wordt het gesprek gevoerd over de reden waarom en wat er kan worden gedaan om dit te beheersen. Opdrachtgever kan in geval van overschrijding van de maximale gemiddelde totaalprijs per cliënt per product, zonder dat dat hier vooraf toestemming en goedkeuring voor is gegeven door Opdrachtgever, het gehele bedrag aan overschrijding over het desbetreffende contractjaar van Opdrachtnemer terugvorderen. Opdrachtgever zal alvorens hiertoe over te gaan met Opdrachtnemer in overleg treden.

Middels verschillende vormen van overleg gaat het contractmanagement in gesprek met de Aanbieder. Tijdens deze gesprekken komen zowel de inhoudelijk als de financiële afspraken (elk in eigen mate) aan bod. De Aanbieder verleent zijn medewerking aan deze gesprekken.

De RBL hanteert drie verschillende overlegvormen:

- Accountgesprekken
- Overlegtafels
- Themabijeenkomsten

#### 8.1.1 Accountgesprekken

Tijdens accountgesprekken wordt ingezoomd op de prestaties ten aanzien van kwaliteit en performance van de Aanbieder. Afhankelijk van het kwadrant (1, 2, 3, of 4) waar een Aanbieder onder valt (op basis van het RASCI-model) wordt bepaald hoe vaak een accountgesprek met de Aanbieder nodig is. Bij de accountgesprekken sluit zo mogelijk een beleidsmedewerker van een van de deelnemende Gemeenten aan. Dit om ervoor te zorgen dat in deze gesprekken ook zorginhoud en kwaliteit van de zorg besproken worden. Accountgesprekken kunnen plaatsvinden op locatie van de RBL of de Gemeente of op locatie van de Aanbieder zelf. Tijdens de accountgesprekken komen de volgende punten in ieder geval aan de orde:

- Algemene stand van zaken en huidige ontwikkelingen
- Dashboards
- Bijdrage in ontwikkelopgaves op basis van KPI's, data (dashboard) en informatie
- Kosten- en volumebeheersing (financiële afspraken)
- Kwaliteitsdoelstellingen
- Wachtlijsten/ wachttijden
- Administratieve processen - Aansluiting op het berichtenverkeer, facturatie.

### 8.1.2 Overlegtafels en themabijeenkomsten

Getransformeerd denken en handelen wordt versterkt door in gezamenlijkheid het hoe en wat uit te werken en ernaar te handelen en tijdig te kunnen sturen en monitoren op de inzet van ondersteuning. Zo komt het stelsel in beweging om bij (complexe) hulpvragen de juiste ondersteuning tijdig, efficiënt en doelgericht in te zetten. Voor sturing op stelselniveau stellen wij bij onze overlegtafels en themabijeenkomsten de volgende cyclus centraal:

- Gedeelde visie en ontwikkelopgaves
- Kaders en randvoorwaarden
- KPI's, data en informatie die de beweging in kaart brengen
- Leren en verbeteren via interactie en dialoog

Er vindt een voorjaarsoverlegtafel plaats en een najaarsoverlegtafel. Tijdens de overlegtafels staat de realisatie van de ontwikkelopgaven uit het segment Ambulant als geheel centraal. Voor de realisatie van specifieke ontwikkelopgaven in het zorgveld worden themabijeenkomsten georganiseerd (lokaal en/of regionaal). Deze thema's worden bepaald door de Gemeente. De RBL nodigt op basis van de agenda een geselecteerd aantal aanbieders uit voor de overlegtafels en themabijeenkomsten.

## **8.2 - Financiële verantwoording en controle**

Ten aanzien van financiële verantwoording en controle gelden de volgende eisen:

- Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever per Gemeente vóór 1 maart van het jaar (of zoveel eerder of later als met de gemeente(n) is afgestemd en/of overeengekomen) een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden in dat boekjaar, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in de Percelen.
  - Opdrachtnemer stelt jaarlijks (conform het Landelijk Controleprotocol), uiterlijk vóór 1 april in het volgend jaar (of zoveel eerder of later als met de gemeente(n) is afgestemd en/of overeengekomen), een verantwoording op waaruit de juistheid en de volledigheid van de realisatiecijfers blijkt.
  - Opdrachtnemers met een omzet Jeugdwet binnen de regio Lekstroom lager dan € 50.000- moeten uiterlijk voor 1 maart een bestuurdersverklaring aanleveren (hiermee hebben ze dan voldaan aan het verantwoordingsproces voor het desbetreffende boekjaar). De RBL maakt overigens gebruik van het door Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gesteld model voor de productieverantwoording als document voor de bestuurdersverklaring, welke dus door de Opdrachtnemer ingevuld en ondertekend dient te worden.

Opdrachtnemer met jaaromzet van € 50.000.- en hoger binnen de Jeugdwet regio Lekstroom, stelt jaarlijks (conform het Landelijk Controleprotocol), uiterlijk vóór 1 april in het volgend jaar (of zoveel eerder of later als met de gemeente(n) is afgestemd en/of overeengekomen), een verantwoording op waaruit de juistheid en de volledigheid van de realisatiecijfers blijkt voorzien van een controleverklaring van een gecertificeerde accountant. En levert deze stukken ook uiterlijk vóór 1 april aan.

- De kosten die Opdrachtnemer voor het (laten) opstellen van een productieverantwoording en het laten controleren hiervan maakt, worden niet door de opdrachtgever vergoed.
- De Opdrachtnemer verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met Opdrachtgever.
- Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de financiële administraties van Opdrachtnemer. Dit zal in beginsel plaatsvinden op basis van het door Programma i-Sociaal Domein ontwikkelde Algemeen Accountantsprotocol Financieel Productieverantwoording WMO en Jeugdwet. Daarnaast is Opdrachtgever gerechtigd om de

dienstverlening te (laten) evalueren onder de Jeugdigen. De controles en evaluaties mogen de continuïteit van het proces van de hulpverlening aan de Jeugdigen niet verstoren.

- 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 (een deel) van het bedrag aan onrechtmatig en/of ondoelmatig bestempelde facturen terugvorderen, al dan niet gevolgd door verrekening met nog openstaande dan wel toekomstige facturen.
- Op het moment dat sprake is van frauduleus handelen, worden door Opdrachtgever de relevante en van toepassing zijnde instanties ingeschakeld en heeft Opdrachtgever het recht om het geldende contract eenzijdig te beëindigen. In een dergelijke situatie wordt de continuïteit van de zorg vooropgesteld.

### 8.3 - Overige verantwoordingseisen

- De Aanbieder is verantwoordelijk voor het naleven van de fiscale wet- en regelgeving. Daarbij hoort tevens de juiste aanduidingen op de facturen. Als de status van de Aanbieder voor de Belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar belaste organisatie voor de Omzetbelasting, dan heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst per direct te ontbinden. De Aanbieder is verplicht om een dergelijke wijziging van de status binnen 2 werkdagen te melden aan Opdrachtgever.
- In de financiële administratie van de Aanbieder zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar de bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens de Aanbieder is aangegaan.
- De Aanbieder levert Beleidsinformatie Jeugdhulp en outcome-indicatoren aan bij het CBS en stelt spiegelrapportages beschikbaar aan Opdrachtgever.
- De Aanbieder stelt Opdrachtgever onverwijld 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 de Aanbieder in gevaar brengen zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement worden gemeld.

### 8.4 - Niet nakomen afspraken

Indien afspraken niet worden nagekomen wordt een escalatiemodel (stoplichtenmodel) toegepast.

- Groen: Wanneer overeengekomen afspraken worden behaald.
- Oranje: Wanneer er sprake is van kwalitatieve klachten en/of significante uitloop op de gemiddelde kosten. Hier zijn nog geen consequenties aan verbonden, maar wel wordt een plan van aanpak besproken en de zorgaanbieder wordt hierop gemonitord. Het kan ook zo zijn dat de zorgaanbieder zeer goede argumenten heeft welke zwaarwegend zijn en dan kan gedurende de overleggen alsnog besloten worden om het stoplicht op groen te zetten.
- Rood: na meerdere overleggen laat de Aanbieder geen verbeteringen zien en het ontbreekt aan goede argumenten. Bij het rode stoplicht worden sociale teams geïnformeerd, waarmee hun de keuze wordt geboden deze Aanbieder niet in te zetten.