



**ALGEMEEN PROGRAMMA VAN EISEN JEUGD & WMO  
REGIO MIDDEN - HOLLAND**

VERSIE 5.0  
29 AUGUSTUS 2024

|    |  |    |
|----|--|----|
| 1. | Inleiding .....  | 3  |
| 2. | Algemene Kwaliteit Eisen (kwaliteit, hulpaanbod en personeel)..... | 4  |
| 3. | Eisen aan de organisatie .....                                     | 9  |
| 4. | Eisen aan de bedrijfsvoering .....                                 | 13 |
| 5. | Eisen aan de levering van Zorg .....                               | 15 |
| 6. | Eisen aan de samenwerking met andere betrokkenen .....             | 21 |
| 7. | Eisen aan de Administratie en declaratie.....                      | 22 |
| 8. | Eisen aan de Verantwoording en controle .....                      | 25 |
| 9. | Social Return .....  | 29 |

## 1. Inleiding

Voor u ligt het Algemene Programma van Eisen Inkoop Jeugd & Wmo 2025 van de Regionale Werkorganisatie Midden-Holland (verder genoemd RWO). De RWO voert inkooptrajecten sociaal domein en contractmanagement uit voor de gemeenten behorende bij de regio Midden-Holland, te weten: Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard, Waddinxveen en Zuidplas.

Het Algemene Programma van Eisen bevat eisen die van toepassing zijn op de gehele looptijd van de Overeenkomst. Aanbieders dienen te voldoen en akkoord te gaan met de eisen om in aanmerking te komen voor een Overeenkomst Jeugd en/of Wmo met de Gemeenten behorende bij Regio Midden-Holland, ongeacht voor welke Overeenkomst Jeugd, Wmo de Aanbieder gecontracteerd wordt. Het niet (meer) voldoen aan deze eisen leidt tot ontbinding van de Overeenkomst.

Het Algemeen Programma van Eisen, de aanvullende/specifieke eisen per Overeenkomst en het Productenboek zijn onderdeel van de inhoudelijke afspraken waarop de RWO met de Aanbieder in gesprek gaat ter verbetering en beoordeling van de te leveren dienstverlening door de Aanbieder.

### Doel RWO Jeugd & Wmo 2025

In het kaderdocument zijn de doelen voor de af te sluiten Overeenkomsten vastgesteld [Kaderdocument-inkoop-jeugd-en-Wmo-2025-versie-mei.pdf](#).

## 2. Algemene Kwaliteit Eisen (kwaliteit, hulpaanbod en personeel)

### Naleving algemene kaderstellende wet- en regelgeving

- 2.1 De Aanbieder voldoet aan de eisen gesteld in vigerende wet- en regelgeving voor zover van toepassing en niet limitatief van de Jeugdwet en of Wet Maatschappelijke Ondersteuning (afhankelijk van de af te sluiten Overeenkomst), de Wet normering Topinkomens, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving, alsmede gedrags- en beroepscode's, het burgerlijk wetboek, wet BIG, de mededingingswet, de geneesmiddelenwet;
- 2.2 De Aanbieder garandeert dat hij voldoet aan de kwaliteitseisen die, ten aanzien van de dienstverlening, voortvloeien uit specifieke wet- en regelgeving en alle van toepassing verklaarde onderliggende regelgeving en beleidsregels van Gemeenten, wetgever of branchevereniging.

### Algemeen

- 2.3 De Aanbieder zorgt ervoor dat de dienstverlening die hij biedt van goede kwaliteit is. Dit doet de Aanbieder onder andere door:
- Hulp veilig, doelmatig, doeltreffend en cliëntgericht te verstrekken;
  - Hulp af te stemmen op de persoonlijke situatie van de Inwoner/Jeugdige en andere vormen van zorg die de Inwoner/Jeugdige ontvangt;
  - Hulp te bieden vanuit de eigen kracht van de Inwoner/Jeugdige en de kracht van het sociaal netwerk (het versterken van eigen kracht en het principe van aanleren in plaats van overnemen);
  - Te werken met effectieve interventies in de ondersteuning van de Inwoner/Jeugdige, passend bij de in het ondersteuningsplan beschreven doelen. De interventies zijn beschreven en onderbouwd en worden geëvalueerd. Aanbieder werkt niet met interventies die bewezen niet-effectief zijn;
  - Bekend te zijn met het Voorliggend Veld binnen de Gemeenten waar de dienstverlening plaatsvindt;
  - Voor aanvang van de dienstverlening de identiteit van de Inwoner/Jeugdige vast te stellen aan de hand van een document als bedoeld in artikel 1 van de wet op Identificatieplicht en legt de aard en nummer van het document vast in zijn administratie;
  - Erop toe te zien dat beroepskrachten tijdens hun werkzaamheden in het kader van het leveren van de dienstverlening, handelen in overeenstemming met de professionele standaardkwaliteitskaders/richtlijnen en beroepscode's en indien benoemd in de Overeenkomst of het Productenboek, beschikken over relevante ervaring, diploma's en een geldige SKJ-registratie NVO- of NIP en/of BiG registratie;
  - Erop toe te zien dat gewerkt wordt volgens de Norm van Verantwoorde Werktoedeling en het Kwaliteitskader Jeugd (afhankelijk van de opdracht van de Aanbieder);
  - Erop toe te zien dat er sprake is van administratieve lastenverlichting bij de beroepskrachten;
  - Een regeling heeft vastgesteld voor de afhandeling van klachten van Inwoner/Jeugdigen (en/of ouders/voogd indien van toepassing) over de kwaliteit van dienstverlening en de bijbehorende dienstverlening die wordt aangeboden.

- 2.4 De Aanbieder heeft regelingen/protocollen vastgesteld die eraan bijdragen dat de veiligheid van Inwoners/Jeugdigen en beroepskrachten wordt gewaarborgd zoals (niet limitatief en indien van toepassing op de opdracht) Omgaan met agressie, Bedrijfs hulpverlening, toedienen en beheren van medicatie, grensoverschrijdend gedrag, middelengebruik, suïcidepreventie, incidenten en calamiteiten, meldcode, vrijheidsbeperkende maatregelen.
- 2.5 De kwaliteit van hulp en de deskundigheid van beroepskrachten, voor zover van toepassing, voldoet tenminste aan de voorwaarden om in aanmerking te komen voor de in de betreffende sector erkende keurmerken.
- 2.6 De Aanbieder dient te beschikken over een van de volgende bij de opdracht en de betreffende sectorpassende, kwaliteitscertificaten/keurmerken en/of kwaliteitsborgingssysteem of een daarmee (door de aanbieder) aantoonbaar gelijkwaardig systeem:
- ISO-9001- 2015 of NEN- EN 15224:2012 (ISO Zorg en Welzijn);
  - HKZ (Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector);
  - Kwaliteitslabel Sociaal werk;
  - Kiwa Keurmerk ZZP'er Zorg;
  - TOPGGZ Keurmerk;
  - PREZO- hulp bij het huishouden (PREstaties in de ZOrg);
  - Keurmerk kwaliteitswaarborg Zorgboerderijen (Federatie Landbouw en Zorg);
  - Keurmerk Dyslexie van het NKD (geldt alleen bij dyslexie hulp)
  - Voor instellingen Gehandicaptenzorg geldt dat ook een actuele kwaliteitsrapportage op basis van het Kwaliteitskader Gehandicaptenzorg voldoet, mits de rapportage zich ook richt op door de gemeente ingekochte dienstverlening.
- 2.7 De Aanbieder dient te beschikken over deugdelijke apparatuur en hulpmiddelen.
- 2.8 Aanbieder handelt bij verwerking van persoonsgegevens en informatie-uitwisseling overeenkomstig de regels die daarvoor zijn gesteld bij of krachtens de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet Maatschappelijke ondersteuning en overige toepasselijke privacy wet- en regelgeving alsmede gedrags- en beroeps codes.
- 2.9 Als de Aanbieder voor de dienstverlening gebruik maakt van een (eigen of gehuurde) locatie, dient deze locatie te voldoen aan (vigerende) brandveiligheidseisen, bouwbesluit, (omgevings-)vergunningen, bestemmingsplannen en wettelijke eisen, behorende bij de activiteiten/ dienstverlening die uitgevoerd worden op die locatie en de veiligheid van Inwoner/Jeugdige en hulpverlener waarborgt:
- Aanbieder zorgt voor veilige arbeidsomstandigheden (Arbowet);
  - Aanbieder dient mee te werken, indien van toepassing, aan een interne audit die toeziet op de veiligheid van de gebouwen en personen.
  - Op vraag van de Gemeente kan de Aanbieder een kopie van inspectiecertificaten of vergunningen aanleveren.

## Algemene kwaliteit van de medewerkers

- 2.10 De Aanbieder zet personeel in dat aantoonbaar beschikt over de zorg gerelateerde kennis, opleiding, competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde dienstverlening te bieden volgens het document “Productenboek” behorende bij deze Overeenkomst. De kennis, competenties en vaardigheden moeten in overeenstemming zijn met de gestelde eisen vanuit de zorg gerelateerde opleidingen per contract zoals opgenomen in het document “Kwalificaties personele inzet”. Hierin is ook opgenomen hoe Aanbieder het werk- en denkniveau kan aantonen van personeel zonder het juiste opleidingsniveau of zonder zorggerelateerde opleiding.
- 2.11 De medewerker die in hun opdracht beroepsmatig, als stagiair of niet-incidenteel als vrijwilliger, ervaringsdeskundige of ZZP’er in contact kunnen komen met de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd aan wie een kindbeschermingsmaatregel of jeugdreclassering is opgelegd) beschikt uiterlijk binnen één maand na aanvang van hun functie over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) als bedoeld in artikel 28 van de wet Justitiële en Strafvorderlijke gegevens. Hierbij geldt dat:
- De Aanbieder beschikt over geldige VOG’s van bestuurders en alle medewerkers die in aanraking komen met Inwoners/Jeugdigen (en/of diens systeem/netwerk);
  - De verklaring is afgegeven op grond van:
    - o Het specifieke screeningsprofiel 45 – Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier’
    - o Voor medewerkers die staan ingeschreven op het adres waar de kinderen zijn gehuisvest geldt het screeningsprofiel 40 ‘vakantiegezinnen en adoptie’
    - o Voor medewerkers die werkzaamheden uitvoeren in dienst van voogdijinstellingen of als reclasseringswerker, raadsonderzoeker of maatschappelijk werker geldt screeningsprofiel 75 ‘(gezins)voogd bij voogdijinstellingen, reclasseringswerker, raadsonderzoeker en maatschappelijk werker’.
  - De VOG niet ouder is dan 3 maanden bij indiensttreding of start werkzaamheden. Als een dienstverband direct aansluit op een stageperiode van langer dan 3 maanden, hoeft geen nieuwe VOG voor die persoon aangeleverd te worden;
  - Hiernaast geldt een vernieuwingsverplichting van de VOG na iedere 5 jaar, voor een ZZP-er geldt een vernieuwingsverplichting van iedere 3 jaar;
  - De Aanbieder het VOG-bestand structureel op orde houdt in overeenstemming met deze eis. Het originele exemplaar is in het bezit van de Aanbieder. De RWO kan dit bestand opvragen indien nodig.
- 2.12 De Aanbieder (met uitzondering van Micro-ondernemingen<sup>1</sup>en indien van toepassing) is verantwoordelijk voor de coördinatie van de inzet van een tolk (niet declarabel) als dit nodig is voor de dienstverlening, het bereiken van de doelen in het Ondersteuningsplan en de uitvoering daarvan. Indien er aantoonbaar geen mogelijkheden zijn uit andere regelingen (COA, Oekraïense vluchtelingen, doventolk) dan wel uit eigen netwerk, kan de aanbieder of de cliënt contact opnemen met de lokale toegang of er lokaal mogelijkheden zijn (bijv. Een buddyproject). Deze mogelijkheden kunnen per gemeente verschillen
- Aanbieder zorgt voor een beleid of stappenplan voor hulp aan anderstaligen;

<sup>1</sup> Micro- onderneming: uw organisatie voldoet op twee opeenvolgende balansdata van twee van de drie onderstaande criteria. De criteria gelden voor het totaal van de aangeboden activiteiten:

- een balanstotaal van maximaal 450.000 euro;
- een netto-omzet van maximaal 900.000 euro;
- maximaal 10 fte medewerkers in loondienst (zzp-ers, zoals waarnemers tellen niet mee)

- 2.13 Aanbieder heeft kennis en ervaring met cultuursensitief werken, diversiteit in personeelsbestand, diverse doelgroepen waaronder ook statushouders. De kennis en ervaring sluit aan bij de regionale bevolkingsamenstelling.
- 2.14 Aanbieder heeft voldoende aanbod om ondersteuning te bieden aan Inwoners/Jeugdigen met een diversiteit aan achtergronden.
- 2.15 De achtergrond van de Aanbieder mag geen belemmering zijn om Inwoners/Jeugdigen met een andere achtergrond of identiteit hulp te bieden.
- 2.16 De Aanbieder garandeert dat personeel met cliëntcontact een respectvolle, hulpvaardige en servicegerichte instelling heeft, en:
- Beschikt over de gangbare, aantoonbare competenties en vaardigheden die nodig zijn om de benodigde hulp uit te voeren;
  - Globaal op de hoogte is van de toepasselijke zorgwetten en signaleert als hierop mogelijk een beroep kan worden gedaan;
  - Een geheimhoudingsverklaring ondertekent, voorafgaand aan aanvang van hun functie;
  - Beschikt over goede mondelinge (spreken, luisteren en gesprekken voeren) en schriftelijke vaardigheden en helder kan communiceren en overleggen met Inwoner/Jeugdige (ouders/voogd);
  - De Nederlandse taal voldoende beheerst in woord en geschrift (Niveau B1). *Voor het product Hulp bij Huishouden geldt dat in sommige situaties een anderstalige medewerker kan worden ingezet bij de inwoner thuis. Dit gaat altijd met akkoord van en in afstemming met de inwoner (Afspraken hierover worden vastgelegd in het ondersteuningsplan);*
  - Zich kan legitimeren als werknemer dan wel ondergeschikte van Aanbieder;
  - De culturele achtergrond, geloofsovertuiging en of leefwijze van de Inwoner/Jeugdige respecteert, voor zover gedragingen en bejegeningen van Inwoner/Jeugdige daarin binnen de kaders zitten van nationale wetgeving en Internationale verdragen voor de Rechten van de mens en Rechten van het kind;
  - Discreet omgaat met vertrouwelijke informatie en informatie waarvan hij/zij de vertrouwelijke en/of gevoelige aard vermoedt.

### Melden Onderaannemerschap

- 2.17 Als een Aanbieder als hoofdaannemer gebruik wil maken van een Onderaannemer, ingehuurd personeel of ZZP'er, dan dient hiervoor toestemming gegeven te worden door Contractmanagement RWO. Aanbieder kan per mail bij Contractbeheer toestemming vragen.
- 2.18 Hoofdaannemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de Onderaannemer. Aanbieder moet als Hoofdaannemer zijn administratie zodanig inrichten dat zij Gemeenten te allen tijde, gevraagd en ongevraagd, inzicht kan verschaffen in de wijze waarop Aanbieder de kwaliteit toetst van de Onderaannemer.

## Inzet Ervaringsdeskundigen en Vrijwilligers

- 2.19 Aanbieder, uitgezonderd micro-ondernemingen en contract hulp bij Huishouden, dient naast professionele inzet ook gebruik te maken van de inzet van getrainde ervaringsdeskundigen. Een ervaringsdeskundige is iemand die op basis van persoonlijke en collectieve ervaringskennis in staat is deze kennis, in welke vorm dan ook, functioneel in te zetten voor anderen. Aanbieder geeft dit vorm door toepassing van minimaal één van de onderstaande invulmogelijkheden
- Ervaringsdeskundigen en kennis rondom de inzet van ervaringsdeskundigheid maakt onderdeel uit van het scholingsprogramma van medewerkers;
  - Ervaringsdeskundigen hebben zitting in de cliëntenraad;
  - Ervaringsdeskundigen treden op als contactpersoon voor familie/Inwoners/Jeugdigen;
  - Ervaringsdeskundigen geven binnen het zorgprogramma toelichting aan familieleden/Inwoners;
  - Ervaringsdeskundigen zijn in dienst bij de praktijk/instelling en maken deel uit van het behandelteam.
- 2.20 Indien Aanbieder vrijwilligers en/of ervaringsdeskundigen inzet binnen de organisatie, dient de Aanbieder een beleid hierop te hebben. Het beleid kan indien nodig opgevraagd worden door de gemeente.
- 2.21 Vrijwilligers/ervaringsdeskundigen zonder dienstverband mogen alleen ondersteunend (boventallig) worden ingezet en dienen altijd onder supervisie te staan van een gekwalificeerde beroepskracht.
- 2.22 Vrijwilligers/ervaringsdeskundigen zonder dienstverband zijn niet verplicht om te voldoen aan de personeelseisen, met uitzondering van eisen die specifiek benoemd worden ten aanzien van ervaringsdeskundigen, zijn en worden als zodanig niet gerekend tot het personeelsbestand.



## 3. Eisen aan de organisatie

### Goed werkgeverschap

- 3.1 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 medewerkers in het hulptraject van de Inwoner/Jeugdige;
  - De Aanbieder levert blijvende inspanning en investering in scholing van zijn/haar werknemers en kan desgevraagd Gemeenten informeren welke vorm van opleiding, training en/of begeleiding zij de laatste 12 maanden heeft aangeboden bij de Aanbieder werkzame medewerkers;
  - De Aanbieder hanteert voor de in te zetten medewerkers de van toepassing zijnde CAO. Als geen CAO van toepassing is, worden de in Nederland geldende (wettelijk) maatstaven tot beloning gehanteerd;

### Wijziging in rechtsvorm

- 3.2 Aanbieder stelt Gemeente ook op de hoogte als deze fuseert of wordt overgenomen door een andere organisatie
- 3.3 Als tijdens de duur van de Overeenkomst een wijziging in rechtsvorm plaatsvindt, dan meldt de Aanbieder het voornemen hiervoor direct bij de Contractmanager. Overzetten van de Overeenkomst naar de nieuwe Opdrachtnemer, kan alleen na toestemming van de Contractmanager en 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 hulp op de nieuwe AGB-code gesteld;
  - De Aanbieder heeft op moment van inwerkingtreding van de nieuwe rechtsvorm zijn administratie op orde volgens voorgaande en navolgende bepalingen; er worden vanaf dat moment geen toewijzingen voor hulp die onder de oude rechtsvorm feitelijk zijn gestart, meer toegewezen.

### Geheimhouding

- 3.4 Aanbieder verplicht zich om al wat bij de uitvoering van de opdracht en na beëindiging van de opdracht ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijk karakter bekend is of redelijkerwijs kan worden vermoed, op geen enkele wijze bekend te maken – inclusief via kanalen van sociale media- behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of rechtelijke uitspraak tot bekendmaking verplicht.

### Actuele Ontwikkelingen

- 3.5 De Aanbieder stelt zich op de hoogte van de laatste relevante ontwikkelingen, kwaliteitseisen en wet- en regelgeving op landelijk niveau op het gebied van de door Aanbieder geleverde dienstverlening en zorgt ervoor dat zijn personeel hiermee bekend is en hiernaar handelt.

## Communicatie

- 3.6 Informatie over de organisatie en het aanbod van de Aanbieder is openbaar en beschikbaar via website en/ of foldermateriaal.
- 3.7 Aanbieder noteert per contract/product gegevens over onder andere locatie, doelgroepen, methodieken en wachttijden in de door de regio/ Gemeente toegewezen applicatie en houdt deze actueel.
- 3.8 Aanbieder gebruikt communicatiemiddelen en -kanalen die aansluiten bij de doelgroep.
- 3.9 Aanbieder heeft een contactpersoon beschikbaar, centraal telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar welke dagelijks bereikbaar is. Deze gegevens zijn vindbaar op de website.

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

- 3.10 De Aanbieder houdt zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de toepassing van de verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, de meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld. Aanbieder heeft een meldcode vastgesteld waarin is vermeld hoe wordt omgegaan met signalen van huiselijk geweld of kindermishandeling en bevordert de kennis en het gebruik van deze meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn.
- 3.11 De Aanbieder meldt (vermoedens van) huiselijk geweld en/of kindermishandeling direct bij Veilig Thuis.
- 3.12 De Aanbieder informeert iedere calamiteit en ieder geweldsincident, naast melding voor Jeugdhulp aan Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en voor Wmo aan GGD Midden-Holland, direct de Gemeente (lettend op het woonplaatsbeginsel) volgens het proces – Calamiteitenplan Regio Midden-Holland (zie <https://www.nsdmh.nl/calamiteiten/>) en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving.

## Klachtenregeling

- 3.13 De Aanbieder zorgt voor een effectief en laagdrempelig en schriftelijk vastgelegde klachtenregeling, hiervoor geldt:
  - De regeling voldoet aan de eisen gesteld in de Jeugdwet en Wet Maatschappelijke Ondersteuning;
  - De regeling omvat tenminste een beschrijving van de procedure met betrekking tot behandeling van een klacht en dient gericht te zijn op het bereiken van een voor de Klager en Aanbieder bevredigende oplossing;
  - Aanbieder informeert actief de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing) en vertegenwoordigers op een eenvoudig te begrijpen manier over hoe zij een klacht kunnen melden, hoe het proces verloopt, welke termijnen gelden en wat de rol van de Aanbieder is. Deze informatie geeft de Aanbieder bij de eerste intake en is makkelijk te vinden op de website;
  - Aanbieder is eerste aanspreekpunt voor de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing) wanneer deze een klacht wil melden; dit kan telefonisch, schriftelijk en via internet;
  - Aanbieder is aangesloten bij een, onafhankelijke, regionale of landelijke geschilleninstantie bij welke een Inwoner/Jeugdige en/of zijn vertegenwoordiger bezwaar kan maken tegen de wijze waarop een klacht door Aanbieder in behandeling is genomen;
  - De aanbieder stelt een vertrouwenspersoon ter beschikking en informeert de Inwoner/Jeugdige hierover actief;

- De Aanbieder wijst Jeugdigen (en/of ouders/voogd indien van toepassing) op de mogelijkheid om bij klachten gebruik te maken van ondersteuning van een vertrouwenspersoon door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) - Jeugdstem (vertrouwenspersonen AKJ <https://jeugdstem.nl/>)
- 3.14 Aanbieder levert elk jaar een totaalrapportage aan van de ontvangen klachten over de geleverde dienstverlening naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van de afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen. De analyse van de klachtenrapportage kan aanleiding geven tot nader onderzoek. Aanlevering geschiedt per e-mail aan Contractmanagement jaarlijks op 1 maart van het volgende jaar. Via de website van NSDMH is een Excel-document te downloaden waarin de gegevens kunnen worden ingevuld. De volgende gegevens dienen aangeleverd te worden:
- Een uniek nummer van de klacht waarmee later gegevens van de Opdrachtgever opgevraagd kunnen worden;
  - Datum waarop de klacht is ingediend;
  - Strekking van de inhoud van de klacht. Betreft het: zorgaanbod, kwaliteit, de handelswijze van medewerker(s) of bijvoorbeeld de bejegening van de Jeugdige;
  - Of de klacht is afgehandeld;
  - Was de klacht gegrond, dan wel ongegrond. Bij ongegrond verwacht Gemeente een motivatie;
  - Op welke datum is de klacht afgehandeld;
  - Op welke wijze heeft afwikkeling plaatsgevonden;
  - Wat is de gemeente van de betreffende Inwoner/Jeugdige.
- 3.15 Vervallen .

### Naleving Arbeidsrechtelijke afspraken

- 3.16 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 Gemeente het noodzakelijk acht verschaft de Aanbieder desgevraagd de toegang tot bovengenoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken aan Gemeente.

## Cliëntervaringsonderzoek

- 3.17 De Aanbieder werkt mee aan het goed en zorgvuldig uitvoeren van de cliëntervaringsonderzoeken, waartoe Gemeenten verplicht zijn op basis van artikel 2.5.1 van de Wmo en artikel 2.10 van de Jeugdwet. Gemeenten voeren dit jaarlijks op eigen kosten uit;
- 3.18 Aanbieder heeft Cliëntervaringsonderzoek als onderdeel van het eigen kwaliteitssysteem. Het onderzoek dient zich tenminste te richten op bejegening, bereikbaarheid/ toegankelijkheid, informatievoorziening, kwaliteit van de dienstverlening en het effect van de dienstverlening op de zelfredzaamheid van de Cliënt/Jeugdige.
- 3.19 Aanbieder doet periodiek, doch minimaal eenmaal per jaar, onderzoek naar de tevredenheid van Inwoners/Jeugdigen over het nut/ffect van de geboden dienstverlening. Micro-ondernemingen dienen minimaal eenmaal per twee jaar onderzoek te doen.
- 3.20 De Aanbieder bespreekt de resultaten met de cliëntenraad/ medezeggenschapsraad en maakt in samenspraak met hen afspraken tot verbetering.
- 3.21 De Aanbieder levert de resultaten en verbeterafspraken van het Cliëntenonderzoek aan bij de Gemeente/ RWO, waarbij aangegeven wordt op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd en wat het percentage respondenten is. Aanbieder maakt de resultaten bekend op zijn website.
- 3.22 Regio Midden-Holland sluit voor Jeugdhulp aan bij de geharmoniseerde set outcome-indicatoren die door de VNG en de brancheorganisaties met steun van het Nederlands Jeugdinstituut is vastgesteld, Het gaat om informatie over:
- Uitval van Jeugdigen;
  - Tevredenheid van Jeugdigen over het nut/ffect van de dienstverlening;
  - De mate waarin de Jeugdigen zonder hulp verder kunnen.
- 3.23 Aanbieder rapporteert jaarlijks op de outcome-indicatoren. Het Rijk biedt Gemeente en Aanbieders de mogelijkheid om de scores op de indicatoren te verzamelen via de beleidsinformatie die Aanbieder al aan het CBS levert. De Regio Midden-Holland zal samen met Aanbieders verkennen in hoeverre aanlevering op deze wijze bijdraagt aan een vereenvoudigd proces van aanlevering. Van de Aanbieder wordt hier een meewerkende houding verwacht.

## 4. Eisen aan de bedrijfsvoering

- 4.1 De Aanbieder voert een deugdelijke administratie die inzichtelijk en begrijpelijk is, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, cliëntdossiers en verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming;
- 4.2 De administratie is dusdanig volledig dat de in rekening te brengen dienstverlening is verantwoord. Deze verantwoording ziet minimaal toe op de gepleegde inzet op cliëntniveau en facturen overeenkomstig de inzet en gesloten overeenkomst(en). De inzet en de facturatie daarvan dient in overeenstemming te zijn met de daarvoor geldende product- en prijsafspraken.
- 4.3 De Aanbieder heeft schriftelijk vastgelegd welke organen van de Aanbieder bevoegd zijn ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
- 4.4 De Aanbieder heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de hulp 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;
- 4.5 De activiteiten van de Aanbieder in het kader van de Opdracht worden in de bedrijfsadministratie financieel onderscheiden van andere activiteiten van de Aanbieder;
- 4.6 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.
- 4.7 Aanbieder informeert Gemeente direct als Aanbieder dreigt niet (meer) aan zijn financiële verplichtingen te kunnen voldoen waardoor de continuïteit van de dienstverlening in gevaar komt.
- 4.8 Aanbieder verschaft op verzoek van Gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, en de groepsonderneming en of onderaannemers die betrekking hebben op de opdracht. (Gemeente bepaalt of er voldoende aanleiding is om informatie over te verstrekken). Gemeente kan gedurende de contractperiode de Aanbieder ook verzoeken om een jaarverantwoording conform de 'Regeling Jaarverantwoording WMG' (ook voor Wmo- aanbidders) te overleggen. Afhankelijk van de grootte van uw organisatie dient u eveneens een verklaring te overleggen. Voor informatie welke verklaring voor u van toepassing is verwijzen wij naar [www.jaarverantwoordingzorg.nl](http://www.jaarverantwoordingzorg.nl)
- 4.9 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 hulp aan een of meer Inwoners/Jeugdigen op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen. De betreffende Aanbieder levert aan dit onderzoek zijn onvoorwaardelijke medewerking. Een dergelijk besluit wordt schriftelijk en voorzien van de bedoelde argumenten en onderbouwing kenbaar gemaakt aan de Aanbieder. De Aanbieder wordt gelegenheid geboden om alvorens het onderzoek aan een externe partij wordt opgedragen, daarover tenminste eenmaal met de Gemeente overleg te voeren. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van de Gemeente. 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 direct passende maatregelen te treffen die het voornoemde risico en/of bedreiging wegnemen.

- 4.10 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;
- 4.11 Gemeente bewaakt, voor zover van toepassing, de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.

## 5. Eisen aan de levering van Zorg

### Acceptatie en levering

- 5.1 Aanbieder heeft in beginsel acceptatieplicht, hetgeen inhoudt dat Aanbieder de dienst verleent aan Inwoner/Jeugdige waaraan deze behoefte heeft, ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen, gezondheidstoestand en aard van de aanwezige problematiek.
- 5.2 Aanbieder is verantwoordelijk voor de levering van hulp aan de Inwoner/Jeugdige vanaf het moment De aanbieder de inwoner/ jeugdige heeft gezien/ gehoord. Wij verwachten dat de aanbieder zo spoedig mogelijk na zorgtoewijzing contact opneemt met de inwoner/ Jeugdige.. Aanbieder is verplicht om zorgcontinuïteit (het doorleveren van zorg) te bieden;
- 5.3 Aanbieder is verantwoordelijk voor het continueren van hulp aan Inwoner/Jeugdige als deze om, door Gemeente gegronde redenen bevonden, een wisseling van Aanbieder vraagt, totdat nieuwe Aanbieder start met de levering van hulp.
- 5.4 Aanbieder start niet eerder met de dienstverlening dan nadat hij hiervoor Jw/Wmo 301 bericht of expliciete schriftelijke toestemming van Gemeente heeft ontvangen. Uitzondering hierop is toezegging bij Crisis. Deze kan gestart worden voordat een Jw/Wmo 301 bericht of expliciete schriftelijke toestemming is afgegeven. Maar ook bij Crisis dient de toezegging uiteindelijk schriftelijk te worden afgestemd.
- 5.5 Aanbieder start zo spoedig mogelijk nadat de afspraken met Inwoner/Jeugdige gemaakt en vastgelegd zijn, doch uiterlijk binnen twaalf (12) werkdagen de dienstverlening (de landelijke Treeknormen worden gehanteerd).
- 5.6 Indien Aanbieder voorziet dat niet kan worden voldaan aan voorgaande eis, stelt Aanbieder Gemeente, sociaal team en Inwoner/Jeugdige hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte, doch uiterlijk binnen één (1) week nadat Aanbieder met inwoner/Jeugdige de afspraken heeft gemaakt.
- 5.7 In geval van spoed benadert de Gemeente direct een Aanbieder naar keuze met de vraag of direct geleverd kan worden. Hulpverlening vangt dan aan binnen 48 uur na het daartoe gedane verzoek door Gemeente (verwijzer, Lokaal team). In dit geval geldt de acceptatieplicht zoals genoemd bij 5.1 niet.

## Wachtlijsten

- 5.8 Aanbieder vermeldt op de door de regio/ Gemeente toegewezen applicatie, conform eis 3.7, wat de kortste wachttijd tot start is en zorgt ervoor dat deze termijnen up-to-date zijn. Aanbieder vermeldt hier termijn van aanmelden, termijn van intake en het termijn start zorg.
- 5.9 Aanbieder is verplicht Gemeente en Inwoner/Jeugdige proactief te informeren als er sprake is van een wachtlijst op de te indiceren dienstverlening.
- 5.10 Aanbieder zet zich in om de wachtlijsten zoveel mogelijk te beperken. Acceptabele wachttijden worden nader gespecificeerd.
- 5.11 Een eventuele Cliëntenstop wordt schriftelijk aangevraagd bij contractmanagement en kan alleen maar gerealiseerd worden na akkoord van Contractmanagement.
- 5.12 Gemeente kan eenzijdig besluiten om de hulp door een andere aanbieder uit te laten voeren indien er sprake is van een wachtlijst of indien er een wachtlijst dreigt te ontstaan.
- 5.13 Aanbieder draagt zorg voor overbruggingshulp bij wachtlijst of Cliëntenstop (vanaf ontvangst zorgtoewijzing). 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 treedt Aanbieder in contact met Gemeente en verleent zijn medewerking aan de zoektocht naar alternatieve ondersteuning.

## Richtlijnen 1Gezin 1Plan 1Regisseur (1G1P1R)

- 5.14 De Aanbieder en hulpverlener Jeugd, Wmo en Beschermd Wonen werkt op basis van de landelijke richtlijn '1Gezin 1Plan 1Regisseur' (1G1P1R) nader uitgewerkt in de regionale werkwijze <https://www.1gezin1plan1regisseur.nl/werkwijze/>

## Proces en Casusregie

- 5.15 Aanbieder werkt volgens de uitgangspunten 1G1P1R voor proces- en casusregie
- 5.16 Alle hulpverleners die verblijf, ambulante behandeling of begeleiding bieden (met uitzondering van Hulp bij Huishouden) dienen casusregie te kunnen voeren
- 5.17 Procesregie ligt in beginsel bij het Sociaal Team, Toegangsteam, Gecertificeerde instelling of zorg- en Veiligheidshuis (HECHT)
- 5.18 Aanbieder hanteert de 1G1P-Regiekaart-HM voor het nader bepalen van proces- en casusregie.
- 5.19 Hulpverleners die verblijf, ambulante behandeling of begeleiding bieden (met uitzondering Hulp bij het Huishouden) zijn geschoold in het werken vanuit de uitgangspunten 1G1P1R en het voeren van casusregie;



## Ondersteuningsplan

- 5.20 De Aanbieder maakt, voorafgaande aan de aanvang van de dienstverlening, afspraken met de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing) over de te behalen doelen en de wijze waarop deze worden behaald en legt dit binnen een termijn van 6 weken na aanvang dienstverlening vast in het ondersteuningsplan. De doelen van de Verwijzer vormen hierbij het uitgangspunt.
- 5.21 In geval van een 1G1P1R aanpak worden de doelen/resultaten in samenspraak met het gezin/huishouden, de procesregisseur en de andere betrokken hulpverleners bepaald.
- 5.22 De Aanbieder komt tot een compleet ondersteuningsplan met SMART geformuleerde doelen/resultaten gericht op de Inwoner/Jeugdige en zijn/haar systeem. Het ondersteuningsplan bevat in ieder geval de volgende gegevens:
- Gegevens Inwoner/Jeugdige en gezaghebbenden (Jeugdhulp);
  - Indicatie en datum start ondersteuning;
  - Omschrijving betrokken dienstverlening, netwerk, voorliggend veld, aansluiting onderwijs en ieders rol in het proces;
  - Probleemomschrijving, integrale analyse en ontwikkelperspectief/leerbaarheid;
  - Doelen waaraan gewerkt wordt;
  - Eventuele zorgen over basiszorg en/of veiligheid. Als er sprake is van eventuele zorgen over basiszorg en/of veiligheid bevat het Ondersteuningsplan aanvullend:
    - Veiligheidsdoelen waaraan gewerkt wordt;
    - De periode van inzet waarin aan deze doelen gewerkt wordt en eventuele fasering hiervan;
    - Een omschrijving van de aanpak om deze doelen te behalen.
- 5.23 Het ondersteuningsplan, is desgevraagd beschikbaar voor het Lokaal team na toestemming van de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing);
- 5.24 Aanbieder overlegt met de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing) en stemt dit af met Lokaal Team/ over de wijze van uitvoering van het ondersteuningsplan. Met lokaal team kunnen nadere afspraken gemaakt worden over de wijze van afstemming. Indien het om een andere verwijzer gaat dan het Lokaal Team, ontvangt deze minimaal een terugkoppeling op de genoemde onderdelen bij het ondersteuningsplan waar gesproken wordt over afstemming.
- 5.25 Indien Aanbieder hiertoe aanleiding ziet stelt hij, onderbouwd, doelen bij of voegt toe en legt dit in het Ondersteuningsplan vast en overlegt dit met Inwoner/jeugdige (en/of ouder/voogd indien van toepassing) stemt dit af met Lokaal team/Verwijzer.
- 5.26 Aanbieder betreft, daar waar mogelijk, het netwerk, Voorliggend Veld en Welzijn om zodoende de basis van de Inwoner/Jeugdige duurzaam te versterken en tijdig te kunnen afschalen.

## Overgang 18 min 18 plus

- 5.27 Aanbieder draagt bij aan een ononderbroken ondersteuning voor iedere jeugdige in de overgang tussen Jeugdhulp en Volwassenzorg.
- 5.28 Aanbieder informeert Jeugdige in ieder geval tijdig, doch vóór het bereiken van de leeftijd van 17 jaar, over veranderingen in de hulpverlening bij het bereiken van de 18<sup>e</sup> levensjaar.
- 5.29 Aanbieder Jeugdbescherming, Jeugdreclassering, verblijf of pleegzorg stelt voor elke Jeugdige in zorg die de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt, samen met de Jeugdige, uiterlijk voor zijn 17<sup>e</sup> verjaardag, een toekomstplan op. Het toekomstplan betreft de voorbereiding van de Jeugdige op de veranderingen in het leven bij het bereiken van de leeftijd van 18 jaar.
- 5.30 In het toekomstplan wordt ten minste aandacht besteed aan de in het document “Toekomstplan” genoemde onderwerpen.
- 5.31 Aanbieder spant zich in de Jeugdige in contact te brengen met ervaringsdeskundigen die jeugdigen kunnen ondersteunen bij het maken van keuzes in hun zorgtraject, ervaringen te spiegelen en informatie over te dragen, onder meer voor het versoepelen van de overgang van Jeugdhulp naar een vorm van begeleiding na het bereiken van de leeftijd van 18 jaar.

## Evaluatie, afschalen/ opschalen/ verlengen van zorg

- 5.32 Aanbieder volgt de afspraken die zijn gemaakt over casusregie, stelt tussen- en eindevaluaties tijdig op en stelt deze beschikbaar aan Inwoner/Jeugdige (en/ of ouders/voogd indien van toepassing) en na toestemming van Inwoner/ Jeugdige (en/ of ouders/voogd) Lokaal team/Verwijzer.
- 5.33 Indien Aanbieder en Inwoner/Jeugdige (en/ of ouders/voogd indien van toepassing) constateren dat er gedurende de looptijd van de beschikking, meer/andere/minder zorg nodig is, of als de Aanbieder constateert dat de dienstverlening niet meer geleverd kan worden, wordt dit met onderbouwing besproken met het Lokaal team of Verwijzer. Het Lokaal team of Verwijzer stelt vast of er een nieuwe beschikking opgesteld dient te worden, of de dienstverlening afgesloten dient te worden, of een andere hulpverlener ingeschakeld kan worden. Men kan hierbij denken aan (niet limitatief) de volgende situaties:
  - Geconstateerde vooruitgang waardoor andere/lichtere zorg effectiever wordt;
  - Wijzigingen van de ondersteuningsdoelen;
  - Het ontstaan van een onveilige situatie voor Inwoner/Jeugdige of hulpverlener;
  - Onverwacht (wan)gedrag waarmee in het ondersteuningsplan geen rekening is gehouden of gedrag van de Inwoner waardoor een officiële waarschuwing of uithuisplaatsing volgt;
  - Zorg mijden of weigeren vanuit de Inwoner/Jeugdige.
- 5.34 Aanbieder evalueert in ieder geval bij herindicatie en anders minimaal één keer per jaar het Ondersteuningsplan.
- 5.35 Een evaluatieverslag is verplicht voor het in behandeling nemen van verzoek om herindicatie en/ of het verlengen van de indicatie.
- 5.36 Aanbieder legt in het evaluatieverslag vast of de in het ondersteuningsplan gemaakte afspraken en resultaten behaald zijn. Een evaluatieverslag geeft inzicht in:
  - De voortgang ten aanzien van de doelen;
  - De stand van zaken rondom gemaakte afspraken over samenwerking met andere betrokkenen (netwerk, Voorliggend veld, Onderwijs, 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. ondersteunings- of indien nodig toekomstplan, waaraan gewerkt wordt de komende tijd en wat er nodig is om tijdig te kunnen afsluiten;
  - De eventuele risicofactoren (op terugval) en de afspraken rondom invulling van nazorg/waakvlamfunctie
- 5.37 Als blijkt dat de gestelde doelen niet behaald kunnen worden in de vastgestelde periode, wordt dit zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 2 maanden voor einde looptijd, met onderbouwing besproken met het Lokaal team of andere Verwijzer. Deze stelt vast op de periode verlengd kan/mag worden of dat er een nieuwe beoordeling nodig is.
- 5.38 Bij afsluiten en afschalen van de dienstverlening heeft de Aanbieder oog voor de behoefte van Inwoner/Jeugdige aan nazorg en de risico's op terugval. De Aanbieder laat de Inwoner/ Jeugdige niet los zonder dat hier (met het gezin) goed naar is gekeken en dat de borging is geregeld.

### Beëindiging van de zorglevering

- 5.39 Vanaf het moment dat de leveringsopdracht eindigt;
- 5.40 Vanaf het moment dat Inwoner/Jeugdige volgens het woonplaatsbeginsel niet meer onder een van de gemeenten in de regio Midden-Holland valt;
- 5.41 Wanneer de Inwoner/Jeugdige is overleden;
- 5.42 Als in overleg met de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing) is besloten dat de dienstverlening niet langer noodzakelijk is omdat de afgesproken doelen zijn behaald en Inwoner/Jeugdige daarover tevreden is. Aanbieder rapporteert deze beëindiging tijdig en met onderbouwing aan het Lokaal team of andere Verwijzers, stuurt een stop-zorg bericht en levert eindrapportage aan bij Verwijzer.
- 5.43 Als Inwoner/Jeugdige over is gegaan naar de Wet Langdurige Zorg.
- 5.44 Wanneer er geen overeenstemming gevonden wordt in de hulpvraag en de Inwoner/Jeugdige niet gemotiveerd is voor het volgen van de zorg. De Aanbieder dient aan te tonen dat er voldoende inzet is gepleegd om beëindiging van zorg te voorkomen. Lokaal team of andere Verwijzer dient hierop akkoord te geven. De Aanbieder blijft verantwoordelijk voor de Inwoner/Jeugdige totdat de zorg bij een andere Aanbieder voortgezet kan worden.
- 5.45 Als de Inwoner/Jeugdige overgaat naar een andere, gecontracteerde Aanbieder, zorgt de Aanbieder voor een soepele, professionele overdracht naar deze Aanbieder zodat de continuïteit van de hulp is gewaarborgd. Het verslag, Eindevaluatie en eindbrief kan worden gedeeld met de nieuwe aanbieder via de inwoner/Jeugdige (en/ of ouders /voogd)
- 5.46 Overgangsbeleid: Van aanbieder wordt verwacht dat hij zowel pro-actief als re-actief meewerkt aan een warme overdracht. De resterende looptijd van de individuele indicaties is hierbij richtinggevend. De Gemeente bepaalt de einddatum van de indicatie

## Communicatie

- 5.47 De Aanbieder draagt zorg voor een passende communicatie en afstemming met het netwerk van de Inwoner/Jeugdige.
- 5.48 Aanbieder verschaft de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing) op zorgvuldige en begrijpelijke wijze informatie die relevant is voor:
- De te leveren dienstverlening;
  - De wijze van uitvoering van de te leveren dienstverlening;
  - Weigeren of beëindigen van de dienstverlening;
  - Indien van toepassing: aanvullende dienstverlening en de financiële vergoeding
  - Klachtenafhandeling;
  - Privacy van de Inwoner/Jeugdige;
  - Rechten en inspraakmogelijkheden.
- 5.49 Aanbieder verwijst de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing) naar Lokaal team, als de informatie genoemd bij eis 5.48 niet door Aanbieder verstrekt kan worden en van belang is voor de dienstverlening die aan de Inwoner/Jeugdige geboden wordt;
- 5.50 Aanbieder neemt contact op met Lokaal team of andere verwijzers:
- Als de kans bestaat dat doelstellingen niet kunnen worden gerealiseerd;
  - Als er sprake is van gewijzigde omstandigheden waardoor de dienstverlening kan worden afgeschaald, beëindigd of moet worden opgeschaald.

## Pauzes bij groeps- en intramurale producten

- 5.51 Bij groepsproducten en intramurale producten mag het nemen van pauze leiden tot een tijdelijke lagere bezetting op de groep, mits dit niet leidt tot onzorgvuldig of potentieel gevaarlijke situaties
-

## 6. Eisen aan de samenwerking met andere betrokkenen

In veel gevallen is de Aanbieder niet de enige die betrokken is bij de dienstverlening aan de Inwoner/Jeugdige. Het is van belang dat de diverse betrokkenen (onder andere gemeenten, andere aanbieders, RWO) bij de Inwoner/Jeugdige op de hoogte zijn van elkaar en de dienstverlening die zij bieden.

- 6.1 Aanbieder werkt vanuit het perspectief van de Inwoner/Jeugdige en zijn omgeving en zorgt dat de dienstverlening aansluit op de leefwereld van de Inwoner/Jeugdige.
- 6.2 Aanbieder draagt zorg voor continuïteit van de dienstverlening en zet voor zoveel als mogelijk eenzelfde dienstverlening in.
- 6.3 Aanbieder betreft, daar waar dit van toepassing is, actief het Voorliggend Veld en/of informele ondersteuning om afschalen of uitstroming van de dienstverlening mogelijk te maken.
- 6.4 Er vindt altijd afstemming over de dienstverlening plaats met Inwoner/Jeugdige en indien aanwezig andere betrokken professionals, Onderwijs en andere betrokkenen in de omgeving van de Inwoner/Jeugdige
- 6.5 Aanbieder werkt samen met organisaties gespecialiseerd op het gebied van statushouders/anderstaligen als dit van toepassing is voor de dienstverlening.
- 6.6 Aanbieder attendeert Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing) op de mogelijkheid van het verkrijgen van onafhankelijke Cliëntondersteuning;
- 6.7 Aanbieder werkt mee aan een redelijk verzoek van de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing) om te wisselen van Aanbieder en werpt hiertoe geen belemmeringen op.
- 6.8 Wanneer Aanbieder de aanmelding ontvangt via een andere Verwijzer dan beoordeelt de Aanbieder samen met de Inwoner/Jeugdige (en/of ouders/voogd indien van toepassing) of het Lokaal team aangehaakt dient te worden. Bij meervoudige, complexe problematiek wordt het Lokaal team altijd betrokken.

## 7. Eisen aan de Administratie en declaratie

- 7.1 Het Standaard Administratie Protocol is leidend (SAP) [Actuele versie Standaard administratieprotocollen · Ketenbureau i-Sociaal Domein](#).

Aanvullingen op het Standaard Administratie Protocol geldend voor Regio Midden-Holland worden beschreven in het (geactualiseerd) nog op te stellen (levend) document “Samenwerking tussen Gemeenten, Aanbieders en RWO”.

- 7.2 Aanbieder registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Inwoner/ Jeugdige op een wijze die past bij de bedrijfsvoering en die past bij de van toepassing zijnde productcode en prijsafspraken (tariefeenheid).
- 7.3 Dienstverlener verleent op verzoek van Gemeente medewerking aan vergelijking tussen de registratie van de Gemeente en deze Cliëntregistratie.

- 7.4 Declarabele tijd

Alleen direct cliëntgebonden uren zijn declarabel. De kosten van indirecte cliëntgebonden en niet-cliantgebonden tijd is opgenomen in het tarief. Voor enkele producten geldt dat indirect cliëntgebonden tijd wel declarabel is. Als voor een product geldt dat hier indirect cliëntgebonden tijd gedeclareerd mag worden, wordt dit aangegeven bij het betreffende product in het productenboek.

Onder direct cliëntgebonden tijd wordt verstaan: uren besteed aan werkzaamheden in direct contact met de Inwoner/Jeugdige of zijn systeem. Onder ‘direct contact’ wordt verstaan persoonlijk, telefonisch of schriftelijk contact (inclusief e-mail). Tot het ‘systeem’ van de Inwoner/Jeugdige behoren alle direct bij de Inwoner/Jeugdige betrokken familieleden, vrienden, docenten en onafhankelijke professionals die direct contact hebben met de Inwoner/Jeugdige zoals, maar niet beperkt tot de huisarts en de schoolarts.

Onder Indirect Cliëntgebonden tijd wordt verstaan: Alle werkzaamheden die wél voor een individuele Inwoner/Jeugdige worden uitgevoerd, maar niet in direct contact met deze Inwoner/Jeugdige, zoals onder andere voorbereidingstijd, verslaglegging van gesprekken met Inwoner/Jeugdige, cliëntadministratie, interne casuïstiekbespreking, consultatie met anderen.

Onder niet cliëntgebonden tijd wordt verstaan: activiteiten die niet direct of indirect is toe te wijzen aan een specifieke Inwoner/Jeugdige, zoals onder andere algemeen (werk) overleg, deskundigheidsbevordering en opleidingsactiviteiten, algemene administratie en tijdsregistratie.

Artikel 7.4 is niet van toepassing in geval de opdracht een traject betreft bij Basis GGZ en bij curatieve GGZ door een kinderarts. Dit artikel is evenmin van toepassing voor specialistische GGZ en dyslexie: bij deze trajecten geldt dat zowel direct als indirect cliëntgebonden tijd declarabel is.

- 7.5 No show is in beginsel niet-declarabel.

### **No show bij ambulante voorzieningen**

In geval van no show bij de inwoner thuis kan de reistijd gedeclareerd worden op de code van de beoogde in te zetten dienst. Met andere woorden: als bijvoorbeeld begeleiding basis ingezet wordt mag de tijd gefactureerd worden onder de code begeleiding basis. De ingeroosterde tijd voor de afspraak kan benut worden voor andere werkzaamheden.

### **No show bij dagvoorzieningen**

Na start 'no show' mag maximaal 80% gedeclareerd worden op de code van de beoogde inzet. Dit mag maximaal een periode van 3 weken.

### **Afwezigheidsdagen bij hulp met een verblijfscomponent (intramurale hulp).**

Definitie: De periode van tijdelijke afwezigheid begint op de eerste dag na vertrek bij de jeugdhulpaanbieder of bij het woonadres en eindigt op de dag vóór de terugkomst.

De dagen worden alleen bekostigd indien de inwoner voor de vakantie of detentie reeds 14 dagen verbleef bij de instelling.

Afwezigheid in een intramurale setting bekostigen we in de volgende gevallen:

- Als een inwoner tijdelijk is opgenomen bij een andere zorgaanbieder of op een andere locatie van de huidige zorgaanbieder voor:
  - Jeugdhulp met behandeling, terwijl de cliënt eerder alleen Jeugdhulp verblijf zonder behandeling ontving (pleegzorg);
  - revalidatiezorg. Dit kan ook geriatrische revalidatiezorg volgens de Zvw of herstelgerichte behandeling met verpleging en verzorging volgens de Wlz zijn;
  - gespecialiseerde ggz;
  - medisch-specialistische zorg.

Als men verwacht dat de afwezigheid langer dan 31 dagen duurt, moet de RWO binnen deze 31 dagen toestemming geven voor verlenging van het bekostigen van afwezigheid.

- Bij afwezigheid vanwege vakantie of detentie kan afwezigheid worden bekostigd voor maximaal 42 dagen per kalenderjaar.
- De maximaal twee aaneengesloten dagen dat een inwoner afwezig is in een periode van zeven dagen (maandag tot en met zondag), voorheen weekendverlof.
- Voor jeugdigen die dagonderwijs volgen, wordt maximaal de wettelijke vakantieduur bekostigd bij afwezigheid.

De volgende producten kunnen niet worden gedeclareerd bij afwezigheid:

- Toeslagen
- Afzonderlijk afgesproken dagbesteding.
- Vervoer naar dagbesteding.
- Afzonderlijk afgesproken behandeling.

### **Afwezigheid in geval van Deeltijdverblijf**

De voorwaarden voor het bekostigen van afwezigheid bij deeltijdverblijf (dtv) komen vrijwel overeen met die bij voltijd verblijf. De volgende verschillen gelden:

- Bij dtv geldt een ander maximaantal te declareren afwezigheidsdagen. Dit maximum is afhankelijk van het aantal dagen dat een cliënt volgens het vaste patroon in deeltijd verblijft:
  - 3,5 dagdtv, 12 afwezigheidsdagen
  - 4 dagen dtv, 14 afwezigheidsdagen
  - 4,5 dagdtv, 16 afwezigheidsdagen
- Deeltijdverblijfccliënten zijn uitgesloten van de regeling met betrekking tot weekendverlof.

In rekening brengen no-show: Als de Inwoner/Jeugdige (of dienst ouder/voogd) binnen 24 uur voor een afspraak afmeldt of niet op komt dagen kan de Aanbieder hiervoor een rekening van €25,- naar de Inwoner/Jeugdige (of diens ouder/voogd) sturen. De Aanbieder is niet verplicht deze rekening te sturen, maar maakt zelf de afweging of dit in het belang is van de ontwikkeling of behandeling.



## 8. Eisen aan de Verantwoording en controle

De contractmanagers van Gemeente gaan structureel in overleg met de Aanbieders over de gemaakte afspraken uit de overeenkomst. Hier wordt onderscheid gemaakt in inhoudelijke en financiële afspraken.

De inhoudelijke afspraken omvatten alle afspraken uit dit document (Algemeen Programma van Eisen) en de aanvullende/specifieke eisen per Overeenkomst. Ook het document "Productenboek" is onderdeel van de inhoudelijke afspraken. Aan de hand van data die beschikbaar is (van Gemeente of Aanbieder) wordt het gesprek gevoerd.

Contractmanagers van Gemeente hanteren verschillende overlegvormen (zoals accountgesprekken, fysieke overlegtafels verwijstafels), afhankelijk van de dienstverlening die geleverd wordt. In overleg met de Aanbieder wordt er bepaald hoe de rolverdeling is tijdens het overleg (ten behoeve van notulen, afspraken vastleggen, voorzittersrol). Als een overlegvorm geldt voor een specifieke overeenkomst, wordt deze vermeld bij de specifieke eisen van die overeenkomst en niet in het Algemeen Programma van Eisen. In dit hoofdstuk is er aandacht voor algemene eisen van een overleg en de accountgesprekken.

- 8.1 Aanbieder verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met de Gemeente.
- 8.2 Aanbieder levert vaste aanspreekpunten voor de Contactmanager, beleidsadviseur en lokaal team.
- 8.3 Aanbieder is verantwoordelijk voor het naleven van de fiscale wet- en regelgeving. Daarbij hoort ook de juiste aanduidingen op de facturen.
- 8.4 Aanbieder stelt Gemeente altijd en direct 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.
- 8.5 Gemeente behoudt zich het recht voor om nadere eisen aan de aard en omvang van de informatievoorziening door Aanbieder te stellen met in achtneming van de door de wetgever (nog) te hanteren normen.
- 8.6 Aanbieder stelt Gemeente binnen één week na publicatie in kennis van ieder definitief rapport dat door een inspectie voor de desbetreffende Aanbieder is uitgebracht en toe ziet op de dienstverlening behorende bij de Overeenkomst. Niet openbare rapporten wordt ter inzage aangeboden aan de gemeente. Openbare rapporten worden gepubliceerd op de website.

### Accountgesprekken

- 8.7 Aanbieder voert periodiek overleg met Gemeente over de uitvoering van de opdracht. De frequentie van dit overleg is afhankelijk van de omzet en de strategische waarde van de Aanbieder in de regio Midden-Holland.
- 8.8 Accountgesprekken kunnen online plaatsvinden of op locatie (van Gemeente of Aanbieder)
- 8.9 De volgende punten worden in ieder geval tijdens het overleg besproken:
  - Algemene stand van zaken en huidige ontwikkelingen;
  - Data aangeleverd door Aanbieder minimaal één (1) week voor het overleg. Per Overeenkomst wordt specifiek aangegeven welke data van belang zijn;
  - Financiële afspraken (kostenbeheersing, volumebeheersing);
  - Cliënttevredenheid/Clientervaringsonderzoek;
  - Administratieve processen (berichtenverkeer, facturatie);

- Bij Jeugdhulpverlening worden ook outcome-indicatoren (aangeleverd bij CBS), beschikbaar gesteld door Aanbieder, besproken;
- 8.10 Gemeente en Aanbieder kunnen, eerder dan het periodieke overleg, met elkaar in gesprek gaan als er één van onderstaande situaties van toepassing is:
- Een aantoonbare en significante stijging in klachten per jaar ten opzichte van het voorgaande kalenderjaar met betrekking tot de uitvoering van de Jeugdhulp ongeacht of de klacht gegrond is;
  - Een aantoonbaar significante stijging van het aantal bezwaar- en beroepsprocedures van de Inwoner/Jeugdige per jaar ten opzichte van voorgaande kalenderjaar met betrekking tot de uitvoering van de dienstverlening, ongeacht of het rechtsmiddel succesvol wordt ingezet;
  - Een aantoonbare onmogelijkheid voor Aanbieder om de dienstverlening te bieden volgens de gestelde eisen in de Overeenkomst.

- 8.11 Het periodiek overleg is geen onderdeel van de financiële verantwoording aan de Gemeente. Vastlegging van de wederzijdse bevindingen of afspraken in het gesprek zijn wel onderdeel van de controle van Gemeente.

### Financiële controle

- Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Aanbieder aan Gemeente vóór 1 maart van het jaar een concept financiële productieverantwoording over het voorgaande kalenderjaar en vóór 1 april een definitieve financiële productieverantwoording en accountantsverklaring over de uitgevoerde werkzaamheden in dat boekjaar, gespecificeerd per gemeenten, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in het document “Tarievenoverzicht”, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op de website van I-Sociaaldomein.
- 8.12 Indien Aanbieder kan volstaan met een bestuursverklaring volgens 8.14, levert hij deze voor 1 maart aan tezamen met de financiële productverantwoording. Afhankelijk van de jaaromzet van de Aanbieder is een controleverklaring niet vereist en kan volstaan met een bestuursverklaring. De bepalingen hiervoor staan in de (concept)- overeenkomst (artikel 10- lid 2, d).  
Een bestuursverklaring is een verantwoording over de uitgaven die gedurende een kalenderjaar zijn gedaan door Aanbieder. De verklaring bestaat uit het benoemen van het aantal diensten dat is geleverd inclusief de vermelding van de productcodes, de prijs van de diensten en de gedeclareerde Begeleiding (aantallen vermenigvuldigd met de prijs). De verklaring moet zijn ondertekend door het bestuur van de rechtspersoon dan wel, als Aanbieder geen rechtspersoon is, door Aanbieder persoonlijk.
- 8.13 De kosten die Aanbieder voor het (laten) opstellen van een productieverantwoording en het laten controleren hiervan maakt, worden niet door de opdrachtgever vergoed.
- 8.14 Er wordt maandelijks gedeclareerd over de geleverde dienstverlening in dezelfde eenheid als waarin de toekenning is gestuurd. Facturen dienen uiterlijk één maand na de geleverde dienstverlening ingediend te zijn. Indien verwijzer schriftelijk toestemming heeft gegeven voor ‘start hulpverlening’ is de deadline 1 maand na afgeven indicatie
- 8.15 Alle facturen van een bepaald kalenderjaar moeten vóór 1 februari van het volgende kalenderjaar zijn ingediend. Na die datum worden alleen correcties op al ingediende declaratieregels in behandeling genomen. De ingediende facturen moeten, na verwerking van eventuele gecorrigeerde declaratieregels, in overeenstemming zijn met de productieverantwoording die ten grondslag ligt aan de bestuursverklaring of accountantsverklaring. Indien verwijzer schriftelijk toestemming heeft gegeven voor 'start hulpverlening', is de deadline van 1 maand na afgeven indicatie.
- 8.16 Gemeente mag altijd verwachte en onverwachte controles uitvoeren op de financiële administratie van de Aanbieder. Controle zal in beginsel plaatsvinden op basis van het door het programma i-sociaal domein ontwikkelde algemeen accountantsprotocol Productverantwoording WMO en Jeugdwet. Daarnaast kan Gemeente de dienstverlening laten evalueren onder de Inwoners/Jeugdigen. Deze controles en evaluaties mogen de continuïteit van het proces van de dienstverlening aan de Inwoners/Jeugdigen niet verstoren.
- 8.17 Op het moment dat sprake is van onrechtmatig handelen, worden door Gemeente de relevante en van toepassing zijnde instanties ingeschakeld en heeft Gemeente het recht om het geldende Overeenkomst eenzijdig te beëindigen. In een dergelijke situatie wordt de continuïteit van de zorg vooropgesteld.

- 8.18 Gemeenten hebben toezichthouders rechtmatigheid en kwaliteit aangewezen. De toezichthouders zien toe op de rechtmatige toekenning en rechtmatig gebruik van voorzieningen Jeugdwet en Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) en de kwaliteit van zorg op grond van de Wmo 2015. De toezichthouder beoordeelt fraudesignalen en signalen over zorgkwaliteit en kan onafhankelijk en zelfstandig een kwaliteits- en rechtmatigheidsonderzoek uitvoeren. De toezichthouder adviseert en rapporteert aan de colleges van B&W regio Midden-Holland over verbeter- en handhavingstrajecten. Gedurende onderzoek wordt samengewerkt met ketenpartners in en buiten de regio, zoals o.a. de Sociale Verzekeringsbank, Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd en het Informatieknooppunt Zorgfraude. De Toezichthouder heeft op basis van de Algemene Wet Bestuursrecht (art 5.11 t/m 5.20) bevoegdheden, zoals het vorderen van inlichtingen en het vorderen van inzage van zakelijke gegevens en documenten. Ook is een toezichthouder bevoegd elke plaats te betreden, met uitzondering van een woning zonder toestemming van de bewoner. Bovenstaande geldt zowel voor Zorg in Natura (ZIN) en Persoonsgebonden Budget (PGB).
- 8.19 Aanbieder is verplicht aan een toezichthouder binnen de door hem/haar gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn/haar bevoegdheden. Zij die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift verplicht zijn tot geheimhouding, kunnen het verlenen van medewerking weigeren, voor zover dit uit hun geheimhoudingsplicht voortvloeit (Awb 5:20).

## 9. Social Return

- 9.1 Aanbieder spant zich aantoonbaar in om Social Return te realiseren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt volgens de hieronder opgenomen doelgroepomschrijving in het zetten gedurende de looptijd van de overeenkomst. De Inspanning tot social Return heeft betrekking op de volgende uitkeringsgerechtigden
- Participatiewet, IOAW, IOAZ;
  - WW (> \Die 1 jaar of langer een WW-uitkering heeft ontvangen)
  - Wajong;
  - Mensen op de WSW- wachtlijst;
  - BBL-stagiaires
- 9.2 Uitgangspunt is dat Aanbieders alle nieuwe vacatures en werkervaringsplaatsen voor de regio Midden-Holland (ook die niet direct betrekking hebben op de diensten die onderwerp zijn van deze overeenkomst) overleggen bij het lokale servicepunt van gemeente. Het lokale servicepunt zal overgaan tot selecteren van kandidaten en krijgt terugkoppeling van de gesprekken die door de betreffende Aanbieder met de kandidaten zijn gevoerd. Kandidaten uit eigen organisatie van Aanbieder hebben voorrang (volgens eigen interne sollicitatieprocedure). Aanbieder mag de vacatures tegelijkertijd bij gebruikelijke wervingskanalen vacant stellen.
- 9.3 Plekken voor BBL- stagiaires worden gedurende 15 werkdagen voorgelegd aan het lokale servicepunt. . Aanbieder mag de plekken voor de BBL- Stagiaires tegelijkertijd bij gebruikelijke wevingskanalen vacant stellen. Vacatures dienen te worden gemeld bij [socialreturn@gouda.nl](mailto:socialreturn@gouda.nl)
- 9.4 Aanbieder levert jaarlijks voor 1 december een rapportage van inspanningen en resultaten op het gebied van Social Return. Aanlevering geschiedt per e-mail aan [nsdmh@gouda.nl](mailto:nsdmh@gouda.nl)
- 9.5 In periodieke overleggen wordt Social Return besproken met de Aanbieder. Als tussentijds geconstateerd wordt dat er geen meldingen zijn, kan Gemeente op een eerder tijdstip met Aanbieder het gesprek aangaan.