



inkooporganisatie
jeugdhulp zeeland

Bijlage 1

Specifiek Programma van Eisen crisisdiensten

Inhoud

Algemeen.....	1
1. Generiek Programma van Eisen	2
1.1. Eisen aan de bedrijfsvoering	2
1. Landelijk berichtenverkeer, aansluiting en gebruik	2
2. Acceptatieplicht (niet voor perceel 5 en 7).....	2
3. Woonplaatsbeginsel.....	3
4. Facturatie	3
5. Declarabele tijd (geldt niet voor perceel 5).....	3
6. No-show (geldt niet voor perceel 4 en 7).....	4
7. Administratieve vereisten	4
8. Financiële verantwoording en controle	4
9. Overige verantwoordingseisen	6
10. Early Warning (per april 2019) (geldt niet voor percelen 3b, 4, 5, 6 en 7).....	6
11. Bestuur (Governance)	7
12. Wijziging in rechtsvorm.....	7
13. Wet Normering Topinkomens.....	8
14. Anti-discriminatie	8
15. Vertrouwenspersoon.....	8
16. Klachten.....	8
17. Calamiteiten	9
18. Informatievoorziening.....	9
19. Privacy	10
20. Verwijsindex Regio Zeeland (VIRZ).....	11
21. Contract- en Leveranciersmanagement.....	11
22. Resultaatmeting	12
23. Kwaliteitszorg	12
24. Medezeggenschap Cliënten	12



25.	Uitvoering verantwoorde werktoedeling.....	12
26.	Goed werkgeverschap.....	13
27.	Verklaring Omtrent Gedrag.....	13
28.	Delen van kennis	13
29.	Locaties van uitvoering jeugdhulp	14
1.2.	Eisen aan de ondersteuning	15
30.	Algemeen.....	15
31.	Bereikbaarheid	15
32.	Eenheid van visie en taal	15
33.	Kwaliteit van jeugdhulp.....	16
34.	Samenwerking met de gemeentelijke toegang.....	17
35.	Wachttijden (geldt niet voor percelen 4 en 5)	17
36.	Overdracht en borging	18
37.	Inzet ervaringsdeskundigen	18
38.	Inzet van communicatiemiddelen ter vervanging van fysieke consulten	18
39.	Regievoering.....	18
40.	Ontwikkeling van jeugdhulpaanbod.....	19
1.3	Eisen aan de professional	19
41.	Algemeen.....	19
	Specifiek Programma van Eisen crisisdiensten	21
I.	Eisen aan de bedrijfsvoering	22
II.	Eisen aan de Ondersteuning	22
III.	Eisen aan de professional	23
IV.	Eisen aan Rapportage	23
	Prestaties	23

Algemeen

Voor alle Percelen gelden veelal een gelijke set aan Eisen verwoord in onderstaand Generiek Programma van Eisen. Voor een zestal (artikelen 1, 2, 5, 6, 10 en 35) van deze Generieke Eisen is de toepassing beperkt tot een aantal van de Percelen. Dit is vermeld bij het desbetreffende artikel. Voor alle zeven (7) percelen zijn daarnaast aparte, aanvullende Programma's van Eisen van toepassing (zie paragraaf 5.3).

Alle genoemde eisen betreffen minimale eisen.

De te contracteren Dienstverlening hanteert als uitgangspunt het Oplossingsgericht werken, waarbij de volgende resultaten nagestreefd worden voor jeugdigen en zijn systeem:

- Versterken eigen kracht
- Opgroeien in een veilige omgeving
- Naar vermogen meedoen aan de samenleving

Meer specifiek is het resultaat van de te contracteren ondersteuning in de percelen 1 tot en met 7 gericht op:

- de ontwikkeling van de jeugdige en zijn/haar omgeving zodat een veilig en positief opvoeden en opgroeklimaat wordt bereikt (percelen 1 tot en met 6);
- het voorkomen van terugval/beperken van gebruik van jeugdhulp bij dreigende ontwikkelingstagnatie (perceel 5);
- Verbeteren van kwaliteit van de gemeentelijke toegangen om te beoordelen of de inzet van een voorziening nodig en effectief is voor een Jeugdige. Het perspectief hierbij is dat een sterkere resultaatsturing door gemeentelijke Toegangen wordt bereikt (perceel 7).

1. Generiek Programma van Eisen

De hieronder genoemde Eisen gelden voor elke Deelnemer, voor alle Percelen, met uitzondering van een zestal artikelen (artikelen 1, 2, 5, 6, 10 en 35).

1.1. Eisen aan de bedrijfsvoering

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

1. Landelijk berichtenverkeer, aansluiting en gebruik

(niet voor perceel 4 prestatie A, perceel 5 en 7)

- 1.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer (en gemeenten) wisselen berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en het Vecozo schakelpunt. Uitwisseling van gegevens of betaling van facturen buitenom deze landelijke infrastructuur is niet mogelijk. Zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer (en gemeenten) beschikken over de meeste recente release van het berichtenverkeer.
- 1.2. De iJW-berichten worden eenduidig gebruikt waarbij de voorschriften uit het protocol bedrijfsvoering berichtenverkeer Jeugdhulp Zeeland leidend is (bijlage J). Als dit protocol vervangen wordt door een landelijk protocol, dan wordt dat gehanteerd. De Inkooporganisatie behoudt de mogelijkheid om aanvullend hierop Zeeuwse afspraken te maken.
- 1.3. Opdrachtnemer hanteert één AGB-code voor Jeugdhulp op basis waarvan het berichtenverkeer plaatsvindt.
- 1.4. Een uitzondering op punt 3 is, dat als een AGB-code wijzigt omdat Opdrachtnemer een andere rechtsvorm aanneemt, de Opdrachtnemer de oude AGB-code maximaal 1 jaar in stand houdt om de bestaande zorgopdrachten tot en met facturatie af te ronden. Als zorgtoewijzingen langer lopen dan 1 jaar worden die toewijzingen beëindigd en voortgezet op de nieuwe AGB-code.

2. Acceptatieplicht (niet voor perceel 5 en 7)

- 2.1. Opdrachtnemer verleent Jeugdhulp aan Cliënt die door de gemeenten aan hem is toegewezen, tenzij dit in redelijkheid niet van hem gevraagd kan worden of Opdrachtnemer aantoont dat hij niet de juiste Jeugdhulp kan bieden binnen de gestelde indicatieperiode
- 2.2. Opdrachtnemer aanvaardt met de zorgtoewijzing de levering van de toegewezen jeugdhulp;
- 2.3. Opdrachtnemer 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.

- 2.4. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de jeugdhulp op het moment dat de Cliënt wordt aangemeld bij de Opdrachtnemer via een zorgtoewijzing (JW301). Als start van behandeling op zich laat wachten, zorgt Opdrachtnemer zo nodig voor overbruggingszorg.

3. Woonplaatsbeginsel

- 3.1. Feitelijke vaststelling van de verantwoordelijke gemeente door toepassing van het woonplaatsbeginsel, is een verantwoordelijkheid van de Gemeenten.
- 3.2. Indien een Cliënt is doorverwezen door een wettelijk verwijzer, dan maakt Opdrachtnemer per Cliënt naar beste inzicht en met toepassing van [handreikingen](#) en [convenant](#)(en) een inschatting van de gemeente die verantwoordelijk is en stuurt naar deze gemeente een Verzoek om toewijzing (iJW315).
- 3.3. Bij afkeuring van een Verzoek om toewijzing (iJW-315) op basis van het woonplaatsbeginsel draagt de Gemeente de zorg om Opdrachtnemer te informeren over de juiste gemeente waartoe Opdrachtnemer het verzoek tot toewijzing kan richten. Dit conform artikel 2.3 van de Algemene Wet Bestuursrecht (AWB).

4. Facturatie

Het protocol bedrijfsvoering berichtenverkeer Jeugdhulp Zeeland is leidend. Aanvullend daarop:

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

5. Declarabele tijd (geldt niet voor perceel 4 en 5)

De tijd besteed aan de directe en indirecte contacten met de Cliënt is declarabel, waarbij de indirecte tijd niet meer dan 25% van de totale Cliëntgebonden tijd mag bevatten, Niet-Cliëntgebonden tijd is niet declarabel. De volgende definities zijn hierbij van toepassing:
Directe Cliëntgebonden-tijd: De tijd waarin een behandelaar of begeleider, in het kader van diagnostiek en/of activiteiten uit het perspectiefplan en niet zijnde 24- uurs dienstverlening, contact heeft met de Cliënt of met familieleden of het systeem van de Cliënt.

Indirecte Cliëntgebonden tijd: De tijd die de behandelaar of begeleider, in het kader van diagnostiek en/of activiteiten uit het perspectiefplan en niet zijnde 24-uurszorg, besteedt aan zaken rondom een contactmoment (de direct Cliëntgebonden tijd in het kader van de diagnostiek of behandeling), maar waarbij de Cliënt (of het systeem van de Cliënt), zelf niet aanwezig is. Onder indirect, Cliëntgebonden tijd valt bijvoorbeeld het voorbereiden van

een activiteit, verslaglegging in het van de activiteiten, of reistijd naar de Cliënt, waarbij de reistijd niet meer mag bedragen dan 25% van de Directe Cliëntgebonden tijd. Puur administratieve taken vallen niet onder indirect Cliëntgebonden tijd.

Niet Cliëntgebonden tijd: Activiteiten zoals scholing, algemene vergaderingen, intervisies over het functioneren van collega's, productontwikkeling en het lezen van vakliteratuur.

6. No-show (geldt niet voor perceel 4 en 7)

No-show is het niet nakomen van een geplande afspraak door de Cliënt, binnen 24 uur tot aan de geplande afspraak.

- 6.1. Deelnemer voert een actief beleid op het voorkomen van no-show.
- 6.2. No-show is niet declarabel, en mag in rekening worden gebracht bij Cliënt. Opdrachtnemer dient de Cliënt hierover tijdig van tevoren te informeren.
- 6.3. Een uitzondering op 2) vormen de ambulante prestaties in perceel 1 of 3a, onderdeel hoog complexe hulp. De gereserveerde Cliëntgebonden tijd wordt voor 50% vergoed aan Opdrachtnemer.

7. Administratieve vereisten

- 7.1. Opdrachtgever registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Cliënt op een wijze die past bij zijn/haar bedrijfsvoering en die past bij de tariefeenheid zoals opgenomen in de Percelen.
- 7.2. Opdrachtnemer voert een deugdelijke administratie, waarbij in ieder geval inkomsten, uitgaven, verplichtingen, Cliëntdossiers en -verantwoording te herleiden zijn naar bron en bestemming (*dit ook in het kader van de administratieve verplichtingen uit de Algemene Wet Rijksbelastingen (AWR)*).
- 7.3. Opdrachtnemer heeft schriftelijk vastgelegd welk orgaan of welke organen van Opdrachtnemer welke bevoegdheden heeft of hebben ten aanzien van welk onderdeel of aspect van de bedrijfsvoering.
- 7.4. De activiteiten van Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht zijn financieel onderscheiden van andere activiteiten van Opdrachtnemer
- 7.5. Opdrachtnemer maakt op basis van deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de vereiste declaratie (iJW303) bericht met de door Opdrachtgever genoemde prestatiecodes (gelijk aan hetgeen in iJW301) en vastgestelde tarieven.
- 7.6. Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandvergelijking op de Cliëntregistratie.

8. Financiële verantwoording en controle

- 8.1. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever per Gemeente een productieverantwoording over de uitgevoerde werkzaamheden in dat boekjaar, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief zoals opgenomen in de Percelen.

- 8.2. Opdrachtnemer stelt jaarlijks (conform het Landelijk Controleprotocol), uiterlijk voor 1 april in het volgend jaar, een verantwoording op waaruit de juistheid en de volledigheid van de realisatiecijfers blijkt. Opdrachtnemer maakt hiertoe gebruik van het door
Programma i-Sociaal Domein beschikbaar gesteld model voor de productieverantwoording. De verantwoording moet voor 1 april voorzien zijn van een controleverklaring van een bij de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountant (NBA) geregistreerde (en daartoe bevoegde) accountant.
- 8.3. Indien Opdrachtnemer een totale jaaromzet heeft onder de € 125.000 (jeugdhulp) wordt deze toegevoegd aan een groep (lees: populatie). Uit deze groep wordt door middel van een steekproef een aantal Opdrachtnemers 'getrokken', uiterlijk 21 januari van jaar volgend op het jaar waarop de verantwoording betrekking heeft. Deze Opdrachtnemers dienen ook een productieverantwoording inclusief controleverklaring voor de gestelde deadline aan te leveren (*een en ander conform lid 2 van dit artikel*).
- 8.4. De kosten die Opdrachtnemer voor het (laten) opstellen van een productieverantwoording en het laten controleren hiervan maakt, worden niet door de Inkooporganisatie vergoed.
- 8.5. De Opdrachtnemer verleent medewerking aan evaluatie, monitoring en periodiek overleg met Opdrachtgever.
- 8.6. Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever daartoe aangewezen derde) is te allen tijde gerechtigd verwachte en onverwachte controles uit te voeren op de inhoudelijk kwaliteit en op presentie- en financiële administraties van Opdrachtnemer. Dit zal in beginsel plaatsvinden op basis van het door Programma i-Sociaal Domein ontwikkelde Algemeen Accountantsprotocol Financieel Productieverantwoording WMO en Jeugdwet.
Daarna is Opdrachtgever gerechtigd om de dienstverlening te (laten) evalueren onder de Cliënten. De controles en evaluaties mogen de continuïteit van het proces van de hulpverlening aan de Cliënten niet verstoren.
- 8.7. Het is Opdrachtgever toegestaan een second opinion door onafhankelijke deskundigen uit te laten voeren. Uitkomsten hiervan worden met Opdrachtnemer besproken.
- 8.8. 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.
- 8.9. 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.

9. Overige verantwoordingsisen

- 9.1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van de fiscale wet- en regelgeving. Daarbij hoort tevens de juiste aanduidingen op de facturen.
- 9.2. Als de status van Opdrachtnemer voor de Belastingdienst wijzigt van vrijgestelde organisatie naar belaste organisatie voor de Omzetbelasting, dan heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst per direct te ontbinden. Opdrachtnemer is verplicht om een dergelijke wijziging van de status binnen 2 werkdagen te melden aan Opdrachtgever.
- 9.3. De uitkomsten van kwaliteit-, resultaat- of outputindicatoren zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording en controle van de Opdrachtgever.
- 9.4. Opdrachtnemer heeft schriftelijk en inzichtelijk vastgelegd hoe de hulpverlening wordt georganiseerd. Daarbij wordt vermeld van welke andere organisatorische verbanden gebruik wordt gemaakt en wat de aard is van de relatie met die andere verbanden, waaronder begrepen verantwoordelijkheden, taken en beslissingsbevoegdheden.
- 9.5. In de financiële administratie zijn de ontvangsten en betalingen duidelijk traceerbaar naar de bron en bestemming en is duidelijk wie op welk moment welke verplichtingen voor of namens Opdrachtnemer is aangegaan.
- 9.6. Opdrachtnemer levert Beleidsinformatie Jeugdhulp en outcome-indicatoren aan bij het CBS en stelt spiegelrapportages beschikbaar aan Opdrachtgever.
- 9.7. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer in gevaar brengen zoals een aanvraag van surseance van betaling of (nadering van) faillissement worden gemeld.

10. Early Warning (per april 2019) (geldt niet voor percelen 3b, 4, 5, 6 en 7)

Het doel van Early Warning (hierna: EW) is het bijdragen aan de vroeg signalering en het handelingsperspectief van gemeenten, regio's en jeugdhulpaanbieders in geval van dreigende discontinuïteit van een jeugdhulpaanbieder. EW vormt de leidraad voor 'het goede gesprek' tussen jeugdhulpaanbieder en de account houdende regio en zorgt voor een gemeenschappelijke taal over een aantal aspecten van vroeg signalering. Tot slot versterkt EW het vertrouwen en transparantie tussen gemeenten en jeugdhulporganisaties en Gecertificeerde Instellingen. Zeeland is als account houdende regio verantwoordelijk voor EW bij bepaalde gecontracteerde partijen.

Wanneer Opdrachtgever verantwoordelijk is voor Opdrachtnemer in het kader van EW, wordt de Opdrachtnemer hiervan op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer werkt mee aan het:




- 10.1. Invullen van de self-assessment conform de daartoe opgestelde vereisten en formats.
- 10.2. Het delen van de ingevulde formats met Opdrachtgever.
- 10.3. Periodiek organiseren van gesprekken in de situatie dat deze in het kader van EW noodzakelijk zijn.
- 10.4. Handhaven van de gestelde 'spelregels', net als Opdrachtgever die zich hieraan houdt.
- 10.5. Succesvol doorlopen van de geldende 'escalatie-route'.
- 10.6. Aanpassen van de bestaande formats (etc.) als deze aanpassingen in het kader van EW noodzakelijk zijn.

11. Bestuur (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:

- 11.1. Er is een orgaan dat toezicht houdt op het beleid van de dagelijkse of algemene leiding van Opdrachtnemer en deze met raad/advies ter zijde staat.
- 11.2. Geen persoon kan tegelijk deel uitmaken van het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding.
- 11.3. Het toezichthoudend orgaan is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de dagelijkse en algemene leiding van de Opdrachtnemer en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen opereren.
- 11.4. De verantwoordelijkheidsverdeling tussen het toezichthoudend orgaan en de dagelijkse of algemene leiding zijn schriftelijk vastgelegd en (op verzoek van) voor de Opdrachtgever inzichtelijk.
- 11.5. 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.

12. Wijziging in rechtsvorm

- 12.1. Als tijdens de duur van de Overeenkomst een wijziging in rechtsvorm plaatsvindt, dan meldt de Opdrachtnemer het voornemen hiervoor onverwijld bij de Opdrachtgever.
- 12.2. 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:
 -  Opdrachtgever laat op basis van de oude AGB-code de bestaande jeugdhulp uitfaseren, tot maximaal 1 jaar na overgang naar de andere rechtsvorm.
 -  Vanaf de datum inwerkingtreding van de nieuwe rechtsvorm worden nieuwe aanvragen jeugdhulp op de nieuwe AGB-code gesteld.
 -  Opdrachtnemer 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.

12.3. Wanneer de verplichtingen niet integraal worden overgenomen, eindigt de Overeenkomst.

13. Wet Normering Topinkomens

Is van toepassing op de Opdrachtnemers conform de bepalingen genoemd in deze Wet.

14. Anti-discriminatie

Opdrachtnemer staat er voor in dat discriminatie van Cliënten niet plaatsvindt. Ook zorgt Opdrachtnemer 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 (één van) de periodieke besprekingen.

15. Vertrouwenspersoon

15.1. Gemeenten zijn in het kader van de Jeugdwet verplicht om een onafhankelijke vertrouwenspersoon beschikbaar te stellen voor jeugdigen, ouders of pleegouders. Opdrachtnemer stelt de vertrouwenspersoon in de gelegenheid zijn taak uit te oefenen. De Opdrachtnemer kan hiervoor geen factuur in rekening brengen bij de Opdrachtgever.

15.2. De vertrouwenspersoon stelt jaarrapportages op over zijn bevindingen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 1 maand in kennis van deze rapporten over Zeeuwse Cliënten, dat door de vertrouwenspersoon voor betreffende Opdrachtnemer is uitgebracht.

15.3. Indien een Opdrachtnemer niet zelf beschikt over een onafhankelijke vertrouwenspersoon, dan worden jeugdigen, ouders en pleegouders geïnformeerd over het AKJ en Zorgbelang Brabant.

16. Klachten

16.1. Opdrachtgever heeft een Klachtenregeling waarin minimaal is opgenomen hoe ontvangst, registratie en afhandeling van Klachten plaatsvindt.

16.2. Opdrachtgever wijst Cliënten op de mogelijkheid om gebruik te maken van ondersteuning bij Klachten door het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg (AKJ) (www.akj.nl) of Zorgbelang-Brabant (www.zorgbelang-brabant.nl).

16.3. In het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gemelde Klachten en de afhandeling ervan (anoniem) besproken.

16.4. Wanneer naar het oordeel van Opdrachtgever sprake is van structurele Klachten, wordt van de Opdrachtnemer een plan van aanpak gevraagd om de oorzaak van de Klachten te duiden en verhelpen.

- 16.5. Zowel Opdrachtgever als Gemeenten zijn gerechtigd een melding te doen bij de Inspectie voor Gezondheid en Jeugd (IGJ). Opdrachtgever en Gemeente stellen hierover vooraf Opdrachtnemer op de hoogte.

17. Calamiteiten

- 17.1. Daar waar sprake is van calamiteiten waarbij jeugdigen die jeugdhulp ontvangen, betrokken zijn, wordt de gemeente waar de jeugdige woont direct geïnformeerd.
- 17.2. Ondernemer handelt hierbij conform artikel 4.18 van de Jeugdwet.
- 17.3. Opdrachtnemer en de beroepskrachten die voor hem werkzaam zijn, verstrekken bij en naar aanleiding van een melding zoals bedoeld in het eerste lid aan de gemeente de gegeven, daaronder begrepen persoonsgegevens, gegevens betreffende de gezondheid en andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de AVG, voor zover deze voor het onderzoek van de melding noodzakelijk zijn.
- 17.4. Persoonsgegevens als bedoeld in het tweede lid, ten aanzien waarvan Ondernemer of de beroepskracht op grond van een wettelijk voorschrift of op grond van zijn ambt of beroep tot geheimhouding is verplicht, worden uitsluitend zonder toestemming van de betrokkene verstrekt, indien deze niet meer in staat is de toestemming te geven dan wel dit noodzakelijk kan worden geacht ter bescherming van Cliënten.
- 17.5. Opdrachtnemer 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.
- 17.6. Opdrachtnemer 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 stelt Opdrachtnemer op haar website ter beschikking voor Opdrachtgever en inwoners.

18. Informatievoorziening

- 18.1. Opdrachtnemer heeft op minimaal twee niveaus een contactpersoon, op managementniveau en uitvoeringsniveau, voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de contactpersoon is een vervanger beschikbaar. Opdrachtnemer stelt de contactgegevens van deze contactpersonen ter beschikking aan Opdrachtgever en houdt deze actueel.
- 18.2. Informatie over de organisatie van Opdrachtnemer en het aanbod is openbaar en beschikbaar via website en/of foldermateriaal.
- 18.3. De website van Opdrachtnemer voldoet aan de richtlijn van www.digitoegankelijk.nl of er wordt aantoonbaar gewerkt aan het behalen van deze richtlijn.
- 18.4. De communicatiemiddelen en de communicatiekanalen die Opdrachtnemer gebruikt sluiten aan bij de doelgroep.
- 18.5. Opdrachtnemer heeft kennis en maakt gebruik van de relevante sociale kaart.

19. Privacy

- 19.1. Voor de uitvoering van deze Overeenkomst maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer enkel gebruik van persoonsgegevens waarvoor beide de voorschriften in acht nemen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In het bijzonder nemen beide de volgende uitgangspunten in acht:
- a. Partijen hebben ieder voor zich de zorg en verantwoordelijkheid voor een beveiligde werkomgeving voor het uitwisselen van persoonsgegevens, waarbij over en weer geldt dat ieder verantwoordelijk is voor die persoonsgegevens die zij ontvangen en waarvan bevestiging is gegeven aan de zender. Hiervoor hebben beide partijen een eigen protocol dat voorziet in het omgaan met datalekken en andere schendingen van de voorschriften van de AVG.
 - b. Opdrachtnemer gebruikt de persoonsgegevens uitsluitend voor de eigen administratie of het verstrekken aan derden voor zover het noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst. Indien voor het verwerken van persoonsgegevens aan externe dienstverlener (derde) gebruik gaat maken van deze Cliënt-gegevens, dan sluit de betreffende partij, Opdrachtnemer of Opdrachtgever eerst een verwerkersovereenkomst waarin de voorgeschreven waarborgen van de AVG zijn opgenomen.
 - c. Indien een van de partijen het nalaat het vermelde onder a. te voldoen is deze partij tegenover de wederpartij verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle schade die hier het gevolg van is.
 - d. Opdrachtnemer draagt zorg voor de nodige voorzieningen van technische en organisatorische aard ter beveiliging van de beschikbaar gestelde gegevens, ook met betrekking tot apparatuur, tegen verlies of aantasting van de gegevens en tegen onbevoegde kennisneming, wijziging of verstrekking daarvan.
 - e. Indien Opdrachtnemer met onderaannemers werkt of als er sprake is van een gezamenlijke inschrijving (via een Samenwerkingsverband) worden schriftelijke afspraken gemaakt over hetgeen vermeld onder lid a en b.
- 19.2 Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van dit artikel niet nakomt, verbeurt Opdrachtnemer, zonder dat enige verdere actie of formaliteit is vereist, jegens Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete. De hoogte van de boete betreft € 1.500—per gebeurtenis.
- 19.3. De uitwisseling van deze gegevens is niet in strijd met het beroepsgeheim van de hulpverlener en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de Cliënt en/of zijn wettelijk vertegenwoordigers, met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtgever zal de noodzaak, proportionaliteit en subsidiariteit van de gegevensuitwisseling vooraf motiveren.
- 19.4 Opdrachtnemer beschikt over een privacyregeling welke is geschreven en wordt nageleefd conform de AVG en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), voor zover deze wet van toepassing is op de door de Opdrachtnemer geleverde ondersteuning.

20. Verwijsindex Regio Zeeland (VIRZ)

De VIRZ is een digitaal systeem waarin professionals een signaal afgeven dat ze betrokken zijn bij een Cliënt. Doel van de VIRZ is te komen tot afstemming van een ieder die als professional betrokken is bij de jongere. Dankzij de VIRZ kunnen de professionals onderling afstemmen om de Cliënt de best mogelijke ondersteuning te bieden.

Wanneer er over eenzelfde jongere meer dan één melding in de VIRZ wordt gedaan (hierna: “een match”) geeft de VIRZ een signaal af aan de betrokken melders met de contactgegevens van de melders, waarna zij met elkaar contact op kunnen nemen om eventuele benodigde vervolgacties te bespreken en/of nader af te stemmen.

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat:

- 20.1. Zij hun betrokkenheid bij een minderjarige (0-23 jaar) melden in de Verwijsindex Zeeland (VIRZ) in het kader van art.7.1.4.1. Jeugdwet.
- 20.2. Zij heeft vastgelegd (door middel van vastgestelde criteria en het maken van een inschatting van de omstandigheden) wanneer men een signaal in de VIRZ afgeeft.
- 20.3. Zij erop toeziet dat medewerkers bevoegd zijn en voldoende kennis hebben om signalen in de VIRZ af te geven.
- 20.4. Zij bij een match met betrokken partij(en) contact onderhoudt en (vervolg)acties afstemt;
- 20.5. Zij erop toeziet dat Cliënten zijn geïnformeerd over deze werkwijze.

21. Contract- en Leveranciersmanagement

Het Contract- en Leveranciersmanagement richt zich op inkoopproces, contractbeheer, contractmanagement, leveranciersmanagement, informatieanalyse en bewaking van kwaliteit.

Het Contract- en Leveranciersmanagement wordt uitgevoerd door Opdrachtgever. In een aantal percelen zal dit gezamenlijk met de Gemeenten plaatsvinden. Het doel van het gezamenlijk invullen van het CLM is om op provinciaal, regionaal en lokaal niveau de sturing op prestatie, kwaliteit en transformatie te verbeteren, de contractafspraken optimaal te benutten en te sturen op een verlaging van de administratieve lasten.

- 21.1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan voor de percelen 1 tot en met 6, periodiek met elkaar in gesprek met onderwerpen op operationeel, tactisch en strategisch niveau. In de bijlage G is uitgewerkt wat de doelen, wie de deelnemers, wat de onderwerpen, etc. van deze overleggen zijn.
- 21.2. De periodieke gesprekken zijn geen onderdeel van de financiële verantwoording aan de opdrachtgever. Vastlegging van wederzijdse bevindingen en afspraken in het gesprek zijn wel onderdeel van de controle door Opdrachtgever.
- 21.3. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever zorgen voor vaste contactpersonen en aanspreekpunten. Deze personen hebben mandaat om acties uit te werken/in gang te zetten.
- 21.4. Opdrachtnemer levert ruimschoots voor het CLM-gesprek informatie aan vanuit haar managementsysteem, zoals genoemd in bijlage E (KPI's) en bijlage G (CLM)

- 21.5. Opdrachtnemer neemt met regelmaat (minimaal 2 jaar per jaar) en indien wenselijk en nodig, deel aan bijeenkomsten waarbij evaluatie, voortgang, transformatie en samenwerking zijn geagendeerd.
- 21.6. Opdrachtnemer draagt bij aan het bereiken van de beschreven ontwikkelingsdoelen (bijlage X), gerelateerd aan de percelen waarbinnen hij Jeugdhulp biedt.

22. Resultaatmeting

- 22.1. Opdrachtnemer gebruikt een gevalideerd instrument voor de meting van doelrealisatie en Cliënt tevredenheid. In het kwaliteitsbeleid van Opdrachtnemer is vastgelegd hoe de eigen resultaten vergeleken worden met provinciale dan wel landelijke uitkomsten.
- 22.2. Opdrachtnemer stelt geaggregeerde uitkomsten van resultaatmetingen beschikbaar aan Opdrachtgever.
- 22.3. Vanaf 2021 laat Opdrachtgever jaarlijks een Cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren (zie ontwikkelopgave 7) waaraan Opdrachtnemer haar medewerking verleent. De kosten voor het uitvoeren van het onderzoek zijn voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt geen factuur in rekening bij Opdrachtgever voor de eventuele werkzaamheden door Opdrachtnemer die nodig zijn om het onderzoek uit te voeren. Als het Zeeuwse Cliënt tevredenheidsonderzoek is gerealiseerd, vervalt hetgeen gesteld onder lid 1.

23. Kwaliteitszorg

- 23.1. Opdrachtnemer maakt de inzet van interventies en het effect hiervan zichtbaar via interne audits.
- 23.2. Opdrachtnemer stelt de uitkomsten van zowel de interne als de externe audits beschikbaar aan Opdrachtgever, zover het informatie betreft die de Zeeuwse jeugdhulp helpt verbeteren.

24. Medezeggenschap Cliënten

- 24.1. Opdrachtnemer heeft een vorm van medezeggenschap voor Cliënten georganiseerd, bijvoorbeeld een Cliëntenraad of andere vorm van Cliëntparticipatie.
- 24.2. Als Opdrachtnemer geen medezeggenschap voor Cliënten heeft, toont hij/zij aan welke inspanningen zijn geleverd om deze medezeggenschap op te zetten.
- 24.3. Opdrachtnemer draagt Cliënten aan voor de te houden spiegelbijeenkomsten (zie ontwikkelopgaven).

25. Uitvoering verantwoorde werktoedeling

- 25.1. Opdrachtnemer overlegt op casusniveau met de gemeentelijke toegang over de toepassing van de verantwoorde werktoedeling;
- 25.2. Als de toepassing van de verantwoorde werktoedeling op casusniveau niet goed is verlopen, wordt een verbetering hiervoor toegepast en meldt Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever

- 25.3. Als er meer dan drie meldingen zijn zoals geformuleerd in bijlage G Contract- en Leveranciersmanagement, dan wordt in het Contract- en Leveranciersmanagement hierover afspraken gemaakt hoe Opdrachtnemer de toepassing van de verantwoorde werktoedeling verbetert.

26. Goed werkgeverschap

- 26.1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zo groot mogelijke continuïteit van jeugdzorgwerkers in een jeugdhulptraject van een individuele Cliënt;
- 26.2. Opdrachtnemer levert de jeugdhulp met voldoende gekwalificeerde medewerkers, passend bij de aard van de hulpvraag van de Cliënt.
- 26.3. Opdrachtnemer 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.
- 26.4. Opdrachtnemer levert blijvende inspanning en investering in scholing van zijn/haar werknemers. Opdrachtnemer kan desgevraagd aan Opdrachtgever aantonen welke vorm van opleiding, training en/of begeleiding zij de laatste 12 maanden heeft aangeboden aan de voor Opdrachtnemer werkzame medewerkers.
- 26.5. Opdrachtnemer hanteert voor de in te zetten medewerkers de van toepassing zijnde cao.
- 26.6. Indien geen cao van toepassing is worden de in Nederland geldende (wettelijk) maatstaven tot beloning gehanteerd.

27. Verklaring Omtrent Gedrag

- 27.1. Opdrachtnemer beschikt over Verklaringen Omtrent Gedrag (VOG) van alle medewerkers die in aanraking komen met Cliënten (en/of diens systeem/netwerk) waarbij de volgende voorwaarden gelden:
- De Verklaring Omtrent Gedrag is niet ouder dan 3 maanden bij indiensttreding/start aanvang werkzaamheden van de medewerker en nooit ouder dan 3 jaar tijdens het dienstverband voor zijn/haar medewerkers die met jongeren en/of ouders in aanraking komen.
 - Opdrachtnemer houdt hetgeen gesteld is in artikel a structureel op orde.
- 27.2. Opdrachtgever toetst steekproefsgewijs hetgeen gesteld is in lid 1.

28. Delen van kennis

- 28.1. Opdrachtnemer ontwikkelt zijn/haar scholings- en deskundigheidsprogramma in samenwerking met zijn/haar partners in het Samenwerkingsverband, het Jeugdhulpnetwerk of de Jeugdhulpketen.
- 28.2. Opdrachtnemer 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.

- 28.3. Opdrachtnemer organiseert minimaal jaarlijks een contactmoment gemeentelijke Toegangen om haar aanbod toe te lichten.
- 28.4. Opdrachtgever 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 Opdrachtnemer levert onder de gecontracteerde prestaties.
- 28.5. Opdrachtnemer stimuleert haar medewerkers in het overdragen van hun specialistische kennis aan andere professionals in de Toegangen en in voorliggende voorzieningen ter verbetering van een sterke pedagogische infrastructuur.

29. Locaties van uitvoering jeugdhulp

- 29.1. Opdrachtnemer organiseert de Jeugdhulp op de plaats en het tijdstip die, binnen redelijke grenzen, de Cliënt en/of ouders wensen.
- 29.2. Als hetgeen onder 1 gesteld niet mogelijk is, dan vloeit dit voort uit de omstandigheden van de Cliënt.
- 29.3. Uitvoering van jeugdhulp vindt plaats op Nederlands grondgebied. Als Opdrachtnemer jeugdhulp aanbiedt in het buitenland, dan toont hij/zij voorafgaand aan dat hij/zij voldoet aan het "[Afsprakenkader buitenlands zorgaanbod Jeugd](#)" van de VNG.
- 29.4. Opdrachtnemers met de statutaire vestigingsplaats in het buitenland, kunnen alleen Jeugdhulp aan Zeeuwse jeugdigen bieden als zij aantonen dat er een erkend toezichthoudend orgaan toezicht houdt op de kwaliteit van de jeugdhulp.
- 29.5. Als niet aantoonbaar is dat er een erkend toezichthoudend orgaan het toezicht uitvoert, dan kan dit aanbod alleen uitgevoerd worden vanuit een vestiging in Nederland. Opdrachtnemer toont aan dat er daadwerkelijk vanuit deze vestiging de jeugdhulp verleend wordt via bijvoorbeeld een huurovereenkomst of een uittreksel van de KvK met vermelding van de Nederlandse vestigingsplaats. Opdrachtnemer valt hiermee onder het toezicht van de Nederlandse Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- 29.6. Alle locaties waar Jeugdhulp wordt uitgevoerd voldoen aan de wettelijke normen;
- 29.7. Hulpmiddelen voor de Cliënt zijn op de locatie aanwezig en worden "om niet" beschikbaar gesteld;
- 29.8. Als er bij een locatie door gedragingen van Cliënten sprake is van overlast voor omwonenden dan zorgt Opdrachtnemer voor goed overleg tussen het locatiemanagement, het lokale politieteam, het gemeentebestuur van de vestigingsplaats en (een belangenvereniging van de) omwonenden. Van het overleg met deze partijen wordt binnen twee weken verslag gedaan aan Opdrachtgever.

1.2. **Eisen aan de ondersteuning**

Het gaat hierbij om Kwaliteitseisen die gaan over het werken met het perspectiefplan, samenwerking met ketenpartners en andere partijen voor integrale hulpverlening en eisen aan de geleverde ondersteuning en het meten van het resultaat hiervan.

30. Algemeen

- 30.1. Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de jeugdhulp de eisen in acht die volgende algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan hem worden gesteld., houdt zich daarbij aan de beroepscode zoals opgesteld door de beroepsvereniging en handelt in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving.
- 30.2. Indien Opdrachtnemer zich niet houdt aan de bepalingen in de beroepscode en de relevante wet- en regelgeving is Opdrachtgever gerechtigd om:
 - a. Een melding te doen aan de beroepsgroep.
 - b. De Overeenkomst per direct te ontbinden.
- 30.3. Indien noodzakelijk vraagt Opdrachtnemer bij de Toegang verzoek tot veilig en passend vervoer aan.
- 30.4. Opdrachtnemer werkt altijd samen met andere formele en informele ondersteuners voor de uitvoering van de jeugdhulp aan Cliënt.

31. Bereikbaarheid

- 31.1. Opdrachtnemer is 24 uur/dag voor de Cliënt bereikbaar in geval van crisissituaties in Percelen 1 en 3a.
- 31.2. Opdrachtnemer zorgt voor de beschikbaarheid van een vast aanspreekpunt voor Cliënt en zijn directe omgeving
- 31.3. Er is voor Cliënten de mogelijkheid tot vrijblijvende kennismaking met Opdrachtnemer.
- 31.4. Er is voor Cliënten de mogelijkheid voor een nagesprek met Opdrachtnemer bij beëindiging van de jeugdhulp.

32. Eenheid van visie en taal

- 32.1. Opdrachtnemer levert jeugdhulp die wordt uitgevoerd vanuit het Oplossingsgericht werken, aangevuld met de aanpak van Signs of Safety (of een vergelijkbaar equivalent hiervan).
- 32.2. Opdrachtnemer werkt vanuit “Eén gezin, één plan, één regisseur”, waarbij jeugdhulp integraal wordt geleverd.
- 32.3. Opdrachtnemer hanteert de “Regiekaart de-escaleren sociaal domein, zorg en veiligheid” en de “verwijsindex risicjongeren Zeeland” en een Instrument voor Risico-taxatie.

32.4. Opdrachtnemer hanteert vastgestelde of in de toekomst vast te stellen Zeeuwse definities, zoals die van Veiligheid.

33. Kwaliteit van jeugdhulp

- 33.1. Opdrachtnemer werkt met een kwalitatief goede vraagverheldering-/screeningsinstrument en effectieve, methodische interventies vanuit de uitgangspunten Oplossingsgericht Werken.
- 33.2. Opdrachtnemer werkt met een perspectiefplan gericht op de Cliënt en zijn/haar systeem dat binnen 6 weken na start dienstverlening voor Cliënt, en indien mogelijk, voor ouders beschikbaar moet zijn en waarover door Cliënt en ouders commitment is uitgesproken.
- 33.3. Opdrachtnemer maakt voor Cliënt een Perspectiefplan dat minimaal bestaat uit:
 - a. Korte omschrijving van de hulpvraag van de Cliënt en/of zijn systeem
 - b. Aan welke doelen is gewerkt tijdens de vorige indicatieperiode (indien sprake is van een herindicatie).
 - c. Welke resultaten zijn behaald onder b.
 - d. Aan welke doelen de komende periode wordt gewerkt en vanuit welke methode.
 - e. Na hoeveel (maximale) tijd de doelen zijn bereikt.
- 33.4. Opdrachtnemer draagt zorg voor Jeugdhulp die veilig, doelmatig en cliëntgericht is.
- 33.5. Opdrachtnemer levert de nodige inspanningen om jeugdhulp op ambulante wijze uit te voeren; verblijf is altijd kort en een tijdelijke afgeleide van de ambulante jeugdhulp.
- 33.6. Opdrachtnemer levert de nodige inspanningen om af te schalen in jeugdhulp als dat kan, waarbij zwaardere vormen van jeugdhulp vervangen worden door lichtere vormen van jeugdhulp of Algemene Voorzieningen.
- 33.7. Ondernemer maakt zoveel mogelijk gebruik van Eigen Kracht en zelfredzaamheid van de Cliënt en zijn systeem bij het bieden en afsluiten van de jeugdhulp.
- 33.8. Opdrachtnemer informeert Cliënt en/of ouders voorafgaand aan de start van de Jeugdhulp over algemene zaken, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en de inhoud van de dienstverlening.
- 33.9. Opdrachtnemer kan onderbouwen waarom op Cliënt niveau voor een bepaalde methode wordt gekozen. Opdrachtnemer volgt geldende (en toekomstige herzieningen van) standaarden, richtlijnen, best practices, veelbelovende of evidence based methoden en implementeert deze in zijn werkwijze.
- 33.10. Opdrachtnemer hanteert sociale netwerk strategieën. Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende communicatie en afstemming met het netwerk van de Cliënt.
- 33.11. Aandacht voor preventie, sport, bewegen, gezond eten en een gezonde leefstijl maken integraal onderdeel uit van de hulp.

34. Samenwerking met de gemeentelijke toegang

- 34.1. Het moment van feitelijke aanvang van de Jeugdhulp wordt afgestemd tussen Opdrachtnemer en Gemeentelijke Toegang.
- 34.2. Als een Cliënt zich bij Opdrachtnemer meldt met een verwijzing van een wettelijk verwijzer, dan meldt Opdrachtnemer voorafgaand aan het versturen van “verzoek tot toewijzing” (iJW315) bij de gemeentelijke toegang dat er sprake is van een verwijzing en wordt in overeenstemming tussen Opdrachtnemer en gemeentelijke toegang, de termijn voor jeugdhulp en evaluatiemoment bepaald.
- 34.3. Bij een ver- of toewijzing door de gemeente is de vraagverheldering en (indien beschikbaar) het opgestelde Perspectiefplan de basis voor de in te zetten (uitgebreide) screening en/of ondersteuning door Opdrachtnemer.
- 34.4. Opdrachtnemer werkt mee aan het verzoek om evaluatie door de gemeentelijke Toegang.
- 34.5. Opdrachtnemer treedt in overleg met de Toegang zodat aanpassing van de toegewezen jeugdhulp overwogen kan worden, indien sprake is van de volgende situaties:
 - a. Indien de voorziene jeugdhulp niet voldoende of passend is om de doelen/resultaten opgenomen in het Perspectiefplan te bereiken.
 - b. Indien de doelen/resultaten zoals gesteld in het Perspectiefplan kunnen worden bereikt door gebruik te maken van voorliggende voorzieningen.
 - c. Het eigen netwerk een intensievere rol kan spelen bij het bereiken van de doelen/resultaten uit het Perspectiefplan waardoor de toegewezen jeugdhulp wijziging behoeft.
 - d. Indien tijdens de uitvoering van de jeugdhulp blijkt dat de toegewezen jeugdhulp niet meer passend is om de doelen/resultaten uit het Perspectiefplan te behalen, voorzien van een advies over de voortzetting van passende jeugdhulp en daarvoor geschikte jeugdhulpaanbieder.
 - e. Indien beëindiging van de jeugdhulp nadert, minimaal 8 weken voorafgaand aan daadwerkelijke beëindiging van de jeugdhulp, voorzien van advies over eventuele voortzetting van andere vorm(en) van (jeugd)hulp.
 - f. Indien Opdrachtnemer een zorg mijdende inwoner opmerkt.
 - g. Veiligheid onvoldoende gewaarborgd is (procesregie gemeente).
 - h. Integrale samenwerking (tussen verschillende domeinen) noodzakelijk is.
- 34.6. Opdrachtnemer neemt contact op met de Toegang indien Cliënt 16,5 jaar is en naar verwachting na zijn 18^e verjaardag nog enige vorm van hulp nodig heeft.

35. Wachttijden (geldt niet voor percelen 4 en 5)

- 35.1. Opdrachtnemer hanteert de volgende maximale wachttijden:
 - a. Tussen aanmelding en eerste gesprek, maximaal 3 weken.
 - b. Tussen eerste gesprek en daadwerkelijke start jeugdhulp: maximaal 6 weken.
- 35.2. Indien Opdrachtnemer hiervan afwijkt wegens dringende redenen, dan meldt hij dit per ommekeer bij Opdrachtgever en voor de desbetreffende Cliënt(en) bij de

Gemeente. Dringende redenen houden o.a. verband met het voorrang verlenen aan Cliënten aan wie urgentie wordt verleend.

- 35.3. Opdrachtnemer vult op verzoek van Opdrachtgever de actuele wachttijden in op de website van Opdrachtgever
- 35.4. Ondernemer draagt zo nodig zorg voor overbruggingshulp bij wachttijden.

36. Overdracht en borging

- 36.1. Opdrachtnemer spant zich in om overdracht naar gelijksoortige jeugdhulp binnen het traject zoveel mogelijk te voorkomen.
- 36.2. Als er sprake is van overdracht, dan wordt de aanpak “gegevensdeling van zorg, veiligheid en sociaal domein in Zeeland, versie 3.0” van september 2018 gebruikt.
- 36.3. Opdrachtnemer maakt bij uitstroom een borgingsplan waarin zichtbaar is welk resultaat bereikt is en hoe terugval voorkomen kan worden en, indien van toepassing, aangevuld met de wijze waarop veiligheid geborgd is.

37. Inzet ervaringsdeskundigen

- 37.1. Opdrachtnemer mag ervaringsdeskundigen inzetten in de jeugdhulp onder de volgende voorwaarden:
 - a. Ervaringsdeskundigen leveren een aantoonbaar aandeel in het jeugdhulptraject en zijn van toegevoegde waarde om tot het vooraf bepaalde resultaat te komen.
 - b. Hebben een VOG die niet ouder is dan 3 maanden bij start dienstverlening bij Opdrachtnemer.
 - c. Opdrachtnemer draagt zorg voor 2 jaarlijkse actualisatie van de VOG.
- 37.2. De inzet van de ervaringsdeskundigen is niet declarabel.

38. Inzet van communicatiemiddelen ter vervanging van fysieke consulten

- 38.1. Opdrachtnemer kan gebruik maken van alternatieve vormen van communicatie tussen Cliënt en jeugdzorgwerker, anders dan face-to face consulten, zoals bijvoorbeeld telefonisch contact, Whatsapp en screen-to-screen.
- 38.2. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verantwoord inzetten van deze alternatieve communicatiemiddelen.

39. Regievoering

- 39.1. Opdrachtnemer gebruikt de Zeeuwse regiekaart “de-escaleren sociaal domein, zorg & veiligheid”.
- 39.2. Opdrachtnemer stelt voor dat deel van de jeugdhulp dat aan hem is toegewezen een geregistreerde vakbekwame jeugdzorgwerker aan die de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van dat deel van de jeugdhulp wat aan hem is toegewezen, heeft.
- 39.3. Opdrachtnemer die in een casus met andere jeugdhulpaanbieders samenwerkt en waarbij hij/zij de meest specifieke en/of grootste deel van de jeugdhulp op zich

neemt, levert zo nodig casusregie op het totale jeugdhulptraject, vanuit de geleverde jeugdhulptoewijzing.

- 39.4. Indien hetgeen onder lid 3 gesteld niet haalbaar is en de voortgang in de jeugdhulp stagneert, kan Opdrachtnemer in overleg treden met de Toegang over de inzet van de prestatie casusregie regulier.
- 39.5. Opdrachtnemer die de casusregie uitvoert in een casus en daarbij samenwerkt met domein overstijgende (hulp)aanbieders, kan als de “casusregie regulier” aantoonbaar niet uitvoerbaar is, een verzoek tot onafhankelijke casusregie zwaar indienen bij de gemeentelijke toegang.
- 39.6. Daar waar casemanagement door de Gecertificeerde Instelling aan de orde is, worden afspraken over regievoering vastgelegd tussen de Gecertificeerde Instelling, Opdrachtnemer en gemeentelijke toegang.
- 39.7. Opdrachtnemer accepteert de procesregie van de gemeentelijke toegangen.

40. Ontwikkeling van jeugdhulpaanbod

- 40.1. Opdrachtnemer draagt bij aan de ontwikkeling van het jeugdhulpaanbod met als doel om een blijvend passend jeugdhulpaanbod te houden bij veranderende hulpvragen, door wanneer wenselijk of nodig een voorstel aan te dragen bij Opdrachtgever.
- 40.2. Het voorstel voor het vernieuwde aanbod voldoet aan de volgende voorwaarden: draagvlak binnen het perceel, vervangt oude product of is aantoonbaar een noodzakelijke aanvulling, welke doelgroep wordt bereikt en de te verwachte (extra) kosten.
- 40.3. Opdrachtgever is gerechtigd om aanvullend onderzoek te doen door inzet van (externe) deskundigheid om de voorwaarden in lid 2 te toetsen.
- 40.4. Opdrachtgever bepaalt de toelating van het nieuwe product tot het jeugdhulpaanbod.

1.3 **Eisen aan de professional**

Het gaat hierbij om kwaliteitseisen die worden gesteld aan de competenties, type opleiding van de professionals die ondersteuning leveren en die generiek zijn (bij percelen bijzondere eisen)

41. Algemeen

- 41.1 Medewerkers en vrijwilligers van de Opdrachtnemer hebben respect voor de Cliënt ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid dan wel andere persoonlijke voorkeuren of opvattingen.
- 41.2 De jeugdhulp aan de Cliënt wordt zoveel mogelijk geboden door vaste professionals.
- 41.3 Professionals beheersen minimaal de Nederlandse taal.

- 41.4 Indien SKJ- of BIG-registratie van een professional is vereist in de desbetreffende percelen en prestaties en deze registratie wordt geschorst of doorgehaald, dan meldt Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever.
- 41.5 De professional hanteert alleen die methodieken waarvoor hij aantoonbaar opgeleid is.
- 41.6 Professionals weten welke best bewezen werkzame interventies beschikbaar zijn en hebben de kennis en ervaringen om deze uit te voeren.
- 41.7 Professionals maken optimaal gebruik van de steunende omgeving van de Cliënt.

Specifiek Programma van Eisen Percelen 4.1 en 4.2

Kenmerken/omschrijving van het aanbod

Beide percelen bestaan uit diensten bedoeld voor jeugdigen en hun systeem die op enig moment te maken krijgen met acute problemen die de bestaande situatie dusdanig verstoren dat directe inzet van Jeugdhulp noodzakelijk is. De diensten/prestaties bestaan uit:

- A. Bereikbaarheid dienst buiten kantoor tijden¹ met de volgende functies:
 - a. Aannemen meldingen acute situaties
 - b. Beoordeling van gradatie crisis (triage)
 - c. De-escaleren
 - d. Bepalen of en welke vervolg interventie nodig is: ambulante crisishulp (prestatie B), een crisis-verblijfplek (prestatie C), reguliere (jeugd)hulp of afsluiting/overdracht

- B. Ambulante crisishulp: crisisinterventies die in de thuissituatie worden ingezet en hoofdzakelijk bestaan uit coördinatie rondom de jeugdige en/of het gezin en diagnostiek om tot een perspectiefplan te kunnen komen. Deze ambulante interventies is bij crisis binnen 6 uur en bij spoed binnen 24 uur beschikbaar. Resultaat is stabilisatie en zo nodig overdracht naar reguliere jeugdhulp of overdracht naar gemeenten/voorzittende partijen of, indien noodzakelijk, crisisverblijf. Tussen de ambulante crisiszorg van beide percelen wordt dusdanig samengewerkt bij integrale hulpvragen dat een multidisciplinaire en intersectorale aanpak plaatsvindt gericht op zowel de jeugdige als het gezin/systeem thuis.

- C. Crisisverblijf, inclusief de daarbij behorende crisishulp. Bij perceel 4.2 bestaat de mogelijkheid om gebruik te maken van gezinsgericht verblijf. Tussen de crisiszorg bij verblijf van beide percelen wordt dusdanig samengewerkt bij integrale hulpvragen dat een multidisciplinaire en intersectorale aanpak plaatsvindt gericht op zowel de jeugdige als het gezin/systeem thuis. Om terugkeer naar een thuissituatie zo spoedig mogelijk te laten verlopen en/of de thuissituatie hierop voor te bereiden zal tijdens de inzet van het crisisverblijf de inzet van ambulante (jeugd)hulp nodig zijn. Afhankelijk van de aard van de situatie zal deze hulp verleend worden door het ambulante crisisteam (prestatie B) of de plaatsende (jeugd)hulpaanbieder.

¹ Buiten kantoor tijden: betreft de perioden buitenom de tijden tussen 8.30 en 17.00 uur van maandag tot en met donderdag, de periode buiten de tijden 8.30 en 12.00 uur op de vrijdag en de 24 uur per dag in de weekendend en op de erkende feest- en bruidsdagen. De bruidsdagen worden jaarlijks vastgesteld en omvatten maximaal 6 dagen per jaar.

Resultaat:

Acute problemen worden zoveel mogelijk ambuland opgelost, evenwicht in het gezin/systeem wordt hersteld, het eigen netwerk wordt betrokken, uithuisplaatsing van één of meer jeugdigen wordt voorkomen en andere (jeugd)hulp wordt mogelijk gemaakt.

I. Eisen aan de bedrijfsvoering

- Prestatie A van perceel 4.2 is buiten kantoortijden beschikbaar.
- Voor Prestatie A wordt één telefoonnummer gehanteerd
- Prestaties B en C zijn 24/7 bereikbaar en beschikbaar voor aanmelding, uitvoering en plaatsing door gemeenten, de bereikbaarheidsdienst (prestatie A) en (huis)artsen
- Opdrachtnemer organiseert op de eerstvolgende werkdag na start crisishulp een MDO waarbij partijen en de gemeentelijke toegang afspraken maken over doorstroom en uitplaatsing;
- Opdrachtnemer informeert de samenwerkingspartijen ((jeugd)hulpverleners, toeleiders en melders zoals politie, veilig thuis) over de bereikbaarheid en de werkwijze van inzet van crisishulp, zowel binnen- als buiten kantoortijden;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor daadwerkelijke levering van crisishulp of het regelen van een alternatief als Opdrachtnemer de levering niet zelf kan waarmaken
- Opdrachtnemer stelt om uitvoering te geven aan het voorgaande voldoende personele capaciteit beschikbaar, hetgeen aantoonbaar is via roosters

Aanvullende eisen specifiek voor perceel 4.1

- Opdrachtnemer beschikt over een geneesheer-directeur conform de WvGGZ
- Opdrachtnemer heeft het proces tot machtiging in het kader van de WvGGZ ingericht
- Opdrachtnemer accepteert de bereikbaarheidsdienst (prestatie A van Perceel 4.2) als toeleider naar de crisiszorg J-GGZ buiten kantoortijden
- Opdrachtnemer stelt kennis beschikbaar voor de bereikbaarheidsdienst (prestatie A)

II. Eisen aan de Ondersteuning

- Opdrachtnemer heeft een brede kennis van alle sectoren binnen de jeugdhulp en weet daardoor welk partijen bij de casuïstiek te betrekken
- Opdrachtnemer hanteert een erkend en effectief bewezen Triage-instrument
- Opdrachtnemer analyseert continue de veiligheid en kan hierop anticiperen
- Opdrachtnemer werkt met professionals die conform alle actuele en op de crisishulp van toepassing zijnde richtlijnen werken, zoals die van crisisinterventies en uithuisplaatsingen
- Opdrachtnemer informeert de toeleider over de procesloop bij cliënten

Aanvullende eis specifiek voor sub perceel 4.1

- Opdrachtnemer voert de WvGGZ uit in een beveiligde omgeving conform deze wetgeving

III. Eisen aan de professional

- Opdrachtnemer zet alleen professionals in met een op kind en jeugd gerichte opleiding en ervaring op minimaal HBO-niveau.

IV. Eisen aan Rapportage

- Opdrachtnemer registreert de volgende gegevens:
 - Aantal meldingen bij prestaties A, B en C en de herkomst ervan
 - Aantal, aard en vervolg van uitgevoerde interventies door bereikbaarheidsdienst (prestatie A),
 - Aantal, duur, aard van ingezette, aanvullende interventies, binnen 4 uur en binnen 24 uur bij de prestaties B en C.

Deze gegevens worden kwartaalijks aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

Prestaties

Prestatie A	Bereikbaarheidsdienst - "buitenom kantoor tijden"
Omschrijving	De bereikbaarheidsdienst heeft de taak om hulpvragen met een crisismelding op te pakken. De dienst kent een hoge mate van professionaliteit en kwaliteit om de ernst van de hulpvraag in te schatten. De medewerkers van de dienst zijn in staat om direct te handelen, beslissingen te nemen en hebben hiervoor mandaat. Zij hebben mandaat om Prestatie B en/of C in te zetten van de percelen 4.1 en 4.2.
Resultaat	De crisismelding is afgehandeld en het vervolg bepaald. Zie ook kenmerken prestatie A (blz. 21).
Eisen aan ondersteuning	De bereikbaarheidsdienst is bereikbaar via één telefoonnummer. Bij beslissingen over een mogelijke uithuisplaatsing kan de medewerker van de bereikbaarheidsdienst een beroep doen op een bevoegd gedragsdeskundige.
Eisen aan beroepskrachten	De medewerker heeft een werkervaring van minimaal 3 jaar, is post HBO-opgeleid, is in staat om mandatering op zich te nemen. Kan indien nodig (b.v. bij noodzaak tot een VTO, VOTS, RM of een uithuisplaatsing) direct een beroep doen op een gedragsdeskundige.
Eisen aan locatie	De leverende organisatie dient te voldoen aan alle voorwaarden die al beschreven staan vanuit normenkader, ISO-certificering etc. met specifieke aandacht voor de extra belasting van de medewerker bereikbaarheidsdienst bij het werken zonder de reguliere "kantoor"-omgeving.

Bijzonderheden	De gemeentelijke toegangen hebben de bereikbaarheidsdienst binnen kantoor tijden georganiseerd via hun toegangen.
Tarieven	Zie tariefblad

Prestatie B Beide percelen	Crisishulp – ambulante
Omschrijving	De ambulante crisishulp wordt ingezet na melding/overdracht vanuit toegang, bereikbaarheidsdienst en/of (huis)arts. Deze dienst biedt een kwalitatief en logistiek snelle procesgang aan de jeugdige en zijn ouder / verzorger, waarbij er samengewerkt wordt tussen de ketenpartners (expertise uitwisseling). Deze dienst heeft mandaat om een besluit te nemen over de inzet van een crisisplaats en geeft advies over vervolghulp in overleg met de jeugdhulpaanbieder die deze vervolghulp zal bieden, in afstemming met de toegang.
Resultaat	Samen met de jeugdige en zijn ouder/verzorger heeft er sociaal domein breed een analyse plaatsgevonden van de problematiek, risicofactoren, krachten/kansen en verwachtingen van jeugdige en ouder/verzorger. Er is inzicht in de hulpverlenershistorie van het gezin en er vindt afstemming plaats met mogelijk reeds ingezette hulp. Er zijn afspraken gemaakt over het perspectief. De crisishulpverlener indiceert en verzorgt de toeleiding richting vervolghulp of voorliggend veld door middel van het gestroomlijnd inzetten van triage, screening, diagnostiek en besluitvorming/multidisciplinair overleg (MDO). Er zijn bindende afspraken gemaakt met partijen die vervolghulp of nazorg leveren, bijvoorbeeld wat betreft overdracht en beschikbaarheid.
Eisen aan ondersteuning	Bij crisis wordt de interventie binnen 6 uur gestart en bij spoed binnen 24 uur. Tenminste één ouder/verzorger is bereid aan hulp mee te werken en binnen 24 uur een hulpverlener te ontmoeten. Er moet een goede verbinding zijn met de gemeentelijke toegang. De beroepskracht kan een beroep doen op een gedragsdeskundige binnen de eigen organisatie. Bij overdracht vanuit de bereikbaarheidsdienst wordt de triage van deze dienst gebruikt als basis om op verder te gaan.
Eisen aan beroepskrachten	De ambulante crisis hulpverlener is minimaal HBO geschoold en SKJ geregistreerd. De spoedhulpverlener heeft kennis van de sociale kaart (domein overstijgend), de werking van de gemeentelijke rol in het jeugddomein en heeft ervaring in het samenwerken binnen de jeugdhulpketen. De ambulante crisishulpverlener is stressbestendig, flexibel, kan een inschatting maken van veiligheidsrisico's en hierop anticiperen. Hij/zij wordt bijgestaan door een gedragsdeskundige (WO+-niveau).

Eisen aan locatie	De hulpverlening vindt plaats in de eigen omgeving van het gezin en de jeugdige.
Bijzonderheden	Duur van de crisishulp is maximaal 21 kalenderdagen in 2021 en 14 kalenderdagen in 2022 en 2023.
Tarieven	Zie tariefblad

Prestatie C Beide percelen	Verblijf – crisis, inclusief crisishulp
Omschrijving	<p>Een crisis-verblijf wordt ingezet als er sprake is van een dringende situatie waarbij de jeugdige niet thuis kan blijven en zijn veiligheid en opvoeding in het geding zijn. Jeugdhulp crisis verblijf duurt zo kort mogelijk met als doel stabiliseren van een crisis zodat de jeugdige weer terug naar huis kan of naar een lichtere vorm van (gezinsgerichte) zorg. Het verblijf biedt zowel een verblijfplaats als de crisishulp.</p> <p>Er is altijd eerst afgewogen of een ambulante aanpak van de crisissituatie volstaat vanuit de ambulante crisishulp of een mogelijkheid van crisisplaatsing in het eigen netwerk. Alleen als dit niet mogelijk is, wordt deze prestatie C ingezet.</p> <p>Om een overgang naar reguliere zorg te bevorderen, zal gedurende de crisisplaatsing aanvullend op het crisisverblijf, de plaatsende jeugdhulpverlener en indien noodzakelijk, de ambulante crisishulp ingezet worden.</p> <p>Duur van de opname is maximaal 21 kalenderdagen in 2021 en 14 kalenderdagen in 2022 en 2023.</p> <p>Voor perceel 4.1 zijn 4 verblijfplaatsen beschikbaar Voor perceel 4.2 zijn 6 verblijfplaatsen beschikbaar en maximaal 4 gezinsgerichte verblijfplaatsen (crisispleegzorg en crisisgezinshuis). Voor de gezinsgerichte verblijfplaatsen gelden de eisen zoals gesteld in het Programma van Eisen behorend bij het Beschrijvend Document d.d. 19 juli 2019 van respectievelijk 44A07 (pleegzorg) en 44A08 (gezinshuis).</p>
Resultaat	De acute situatie van de jeugdige en zijn omgeving is opgeheven en gestabiliseerd.
Eisen aan ondersteuning	<p>Tenminste één ouder/verzorger is bereid aan hulp mee te werken en binnen 24 uur een hulpverlener te ontmoeten. Er moet een goede verbinding zijn met de gemeentelijke toegang. De beroepskracht kan een beroep doen op een gedragsdeskundige binnen de eigen organisatie.</p> <p>Bij overdracht vanuit de bereikbaarheidsdienst wordt de triage van deze dienst gebruikt als basis om op verder te gaan.</p>

Eisen aan beroepskrachten	Begeleiding vindt plaats door specialisten op HBO-niveau met zowel kennis van Jeugd & Opvoeding, GGZ en LVB.
Eisen aan locatie	Locatie dient te voldoen aan alle wetgeving Locatie is geschikt voor alle leeftijden binnen de doelgroep van de Jeugdwet
Bijzonderheden	Duur van de crishulp is maximaal 21 kalenderdagen in 2021 en 14 kalenderdagen in 2022 en 2023.
Tarieven	Zie tariefblad