

BIJLAGE 1: PROGRAMMA VAN EISEN

WETTELIJKE KWALITEITSKADERS	
	Wet maatschappelijke ondersteuning
1	Maatschappelijke ondersteuning
	<p>Opdrachtgever verstaat onder maatschappelijke ondersteuning:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bevorderen van de sociale samenhang, de mantelzorg en vrijwilligerswerk, de toegankelijkheid van voorzieningen, diensten en ruimten voor mensen met een beperking, de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente, alsmede voorkomen en bestrijden van huiselijk geweld; • ondersteunen van de zelfredzaamheid en de participatie van personen met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen zoveel mogelijk in de eigen leefomgeving; • bieden van beschermd wonen en opvang.
2	Maatwerkvoorziening
	<p>Opdrachtgever verstaat onder een maatwerkvoorziening een op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ten behoeve van zelfredzaamheid, daaronder begrepen kortdurend verblijf in een instelling ter ontlasting van de mantelzorger, het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen; • ten behoeve van participatie, daaronder begrepen het daarvoor noodzakelijke vervoer, alsmede hulpmiddelen en andere maatregelen, • ten behoeve van beschermd wonen en opvang.
3	Kwaliteitssysteem
	<p>De Opdrachtnemer draagt zorg voor de goede kwaliteit van de voorziening. Een voorziening wordt in elk geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; • afgestemd op de reële behoefte van de Cliënten op andere vormen van zorg of hulp die de Cliënt ontvangt; • verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; • verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.
4	Klachtenregeling
	Opdrachtnemer hanteert een eenvoudige en transparante klachtenregeling die voldoet aan de uitgangspunten van de Wmo 2015 en voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten.
5	Medezeggenschapsregeling
	Opdrachtnemer hanteert een regeling voor medezeggenschap van Cliënten over voorgenomen besluiten van Opdrachtnemer die voor de Cliënten van belang zijn.
6	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
6.1	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

	Hiertoe moet zij in ieder geval een meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn bevorderen.
6.2	Bovenwettelijk; Opdrachtnemer heeft een aandachtsfunctionaris aangesteld.
7	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)
	Bovenwettelijk; Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van personen die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met cliënten. De VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden bij aanvang van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is.
8	Verwijsindex risicojongeren
	Bovenwettelijk; Opdrachtnemer die werkt met jongvolwassenen voldoet aan de eisen van de in de Jeugdwet verplichte landelijke Verwijsindex risicojongeren ¹ . De verwijsindex is een vroeg-signaleringsinstrument dat risicomeldingen van Professionals over jongeren tot 23 jaar bij elkaar brengt. Hierdoor weten betrokkenen sneller of een jongere ook bekend is bij een andere Professional. Het doel is vroeger signalering van risico's die een gezonde en veilige ontwikkeling naar volwassenheid van een jongere bedreigen, zodat tijdig passende hulp, zorg of bijsturing kan worden gegeven. Opdrachtnemer die werkt met jongvolwassenen wijst een instellingscoördinator VIR aan die de implementatie van VIR in de organisatie waarborgt. Opdrachtnemer implementeert toekomstige wijzigingen van de Verwijsindex.
	Jeugdwet
9	Jeugdhulp
	Opdrachtgever verstaat onder jeugdhulp het volgende: <ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning, hulp en zorg, niet zijnde preventie, voor Jeugdigen en hun ouders² bij het verminderen, stabiliseren, behandelen en opheffen van of omgaan met de gevolgen van psychische problemen en stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de Jeugdige, opvoedingsproblemen van de ouders of adoptie-gerelateerde problemen; • Het bevorderen van de deelname aan het maatschappelijk verkeer en van het zelfstandig functioneren van Jeugdigen met een somatische, verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking, een chronisch psychisch probleem of een psychosociaal probleem en die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt; • Het ondersteunen bij of het overnemen van activiteiten op het gebied van de persoonlijke verzorging gericht op het opheffen van een tekort aan zelfredzaamheid bij Jeugdigen met een verstandelijke, lichamelijke of zintuiglijke beperking of een somatische of psychiatrische aandoening of beperking, die de leeftijd van achttien jaar nog niet hebben bereikt.
10	Doelgroep jeugdhulp
	Jeugdhulp is bedoeld voor de Jeugdige die: <ul style="list-style-type: none"> • de leeftijd van achttien jaar nog niet heeft bereikt of; • de leeftijd van 23 jaar nog niet heeft bereikt en jeugdhulp ontvangt in het kader van jeugdstrafrecht of;

¹ Zie <http://www.handreikingmelden.nl/> voor de Handreiking.

² Hier kan ook gelezen worden verzorgers of wettelijk vertegenwoordiger(s)

	<ul style="list-style-type: none"> • de leeftijd van achttien jaar doch niet de leeftijd van drieëntwintig jaar heeft bereikt en ten aanzien van wie op grond van de Jeugdwet: <ul style="list-style-type: none"> ○ is bepaald dat de voortzetting van jeugdhulp waarvan de verlening was aangevraagd vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, noodzakelijk is; ○ vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar is bepaald dat jeugdhulp noodzakelijk is, of; ○ is bepaald dat na beëindiging van jeugdhulp die was aangevraagd vóór het bereiken van de leeftijd van achttien jaar, binnen een termijn van een half jaar hervatting van de jeugdhulp noodzakelijk is.
11	Verantwoorde hulp
11.1	De Opdrachtnemer verleent verantwoorde hulp. Dat is hulp van goed niveau, die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig is en cliëntgericht wordt verleend en is afgestemd op de reële behoefte van Jeugdige of ouder.
11.2	De Opdrachtnemer organiseert zich op zodanige wijze, voorziet zich kwalitatief en kwantitatief zodanig van personeel en materieel en draagt zorg voor een zodanige verantwoordelijkheidstoedeling dat een en ander leidt of redelijkerwijs moet leiden tot verantwoorde hulp. De jeugdhulpaanbieder en gecertificeerde instellingen betrekken hierbij de resultaten van overleg tussen jeugdhulpaanbieders, het college en cliëntenorganisaties.
12	Verantwoorde werktoedeling
12.1	De Opdrachtnemer voldoet aan de norm van verantwoorde werktoedeling.
12.2	De Opdrachtnemer zet Professionals in die over de juiste expertise beschikken en vakbekwaam zijn. Vakbekwaam zijn houdt in dat Professionals in staat zijn om een beroep uit te oefenen volgens de voor de beroepsgroep geldende professionele standaard. Dat betekent dat steeds die Professional moet worden ingezet die past bij de vraag van de cliënt, die beschikt over de noodzakelijke vakbekwaamheid en die handelt volgens de beroepsethische normen.
12.3	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Professionals hun taken kunnen verrichten met inachtneming van de voor hen geldende professionele standaarden (beroepscode, vakinhoudelijke richtlijnen en veldnormen).
12.4	De Opdrachtnemer werkt met geregistreerde Professionals (SKJ of BIG)
12.5	De Opdrachtnemer deelt taken toe met inachtneming van de specifieke kennis en vaardigheden van de geregistreerde Professional.
12.6	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat taken worden uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde Professional.
12.7	De Opdrachtnemer belast niet-geregistreerde Professionals uitsluitend met de uitvoering van taken indien het aannemelijk is dat dat niet afdoet aan de kwaliteit, of zelfs noodzakelijk is voor de kwaliteit van de uit te voeren taak.
12.8	De Opdrachtnemer moet kunnen verantwoorden waarom een geregistreerde, dan wel een niet-geregistreerde Professional wordt ingezet voor een taak.
13	Kwaliteitssysteem
	Opdrachtnemer moet de kwaliteit van de geboden hulp systematisch bewaken, beheersen en verbeteren. Opdrachtnemer moet daarnaast gegevens over de kwaliteit van hulp systematisch verzamelen en registreren.
14	Hulpverleningsplan

	Opdrachtnemer werkt op basis van een hulpverleningsplan waarover is overlegd met de Jeugdige en de verzorgers en dat is afgestemd op de behoeften van de Jeugdige.
15	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)
15.1	Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) van personen die beroepsmatig of niet incidenteel als vrijwilliger in contact kunnen komen met Jeugdigen of verzorgers. De VOG mag niet ouder zijn dan drie maanden bij aanvang van de werkzaamheden. Opdrachtnemer verlangt van haar werknemers een nieuwe VOG op het moment dat redelijkerwijs het vermoeden bestaat dat daar aanleiding toe is. De VOG van een solistisch werkende jeugdhulpverlener mag tijdens de werkzaamheden niet ouder zijn dan drie jaar.
15.2	Bovenwettelijk; Opdrachtnemer raadpleegt het BIG/SKJ-register en het register met tuchtrechtspraken alvorens een Professional aan te nemen.
16	Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
16.1	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Hiertoe moet zij in ieder geval een meldcode hanteren en het gebruik en de kennis van de meldcode onder degenen die voor hem werkzaam zijn bevorderen.
16.2	Bovenwettelijk; Opdrachtnemer heeft een aandachtsfunctionaris aangesteld.
17	Vertrouwenspersoon
17.1	Opdrachtnemer stelt de vertrouwenspersoon AKJ (Advies en Klachtenbureau Jeugdzorg) in staat werk te verrichten. Dit betekent dat de vertrouwenspersoon in ieder geval; <ul style="list-style-type: none"> • vrije toegang heeft tot de gebouwen, terreinen en ruimten van jeugdhulpaanbieders waar Jeugdigen kunnen verblijven, een en ander voor zover dit voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig is. De vertrouwenspersoon behoeft geen toestemming van derden om met een Jeugdige te spreken • Opdrachtnemer aan de vertrouwenspersoon alle inlichtingen verschaffen en alle bescheiden tonen die de vertrouwenspersoon voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig heeft • De vertrouwenspersoon de faciliteiten verschaffen die de vertrouwenspersoon voor een juiste uitoefening van zijn taak nodig heeft
17.2	Opdrachtnemer informeert Cliënten en hun verzorgers actief over het recht tot ondersteuning van een onafhankelijk vertrouwenspersoon.
18	Klachtenregeling
	Opdrachtnemer hanteert een klachtenregeling die voorziet in bemiddeling bij en afhandeling van klachten van Jeugdigen, verzorgers en (pleeg)ouders over de Opdrachtnemer of personen die voor hem werkzaam zijn. Opdrachtnemer heeft een klachtencommissie ingesteld. Opdrachtnemer informeert Cliënten en hun (pleeg)ouders actief over de klachtenregeling en toegang tot de klachtencommissie.
19	Cliëntenraad
	De Opdrachtnemer stelt een cliëntenraad in en volgt daarbij de wettelijke bepalingen opgenomen in artikel 4.2 van de Jeugdwet.
20	Inzicht in kwaliteitsverslag
	Opdrachtnemer stelt jaarlijks een verslag op over de naleving van de regels omtrent de kwaliteit van de jeugdhulp, onderscheidenlijk de kwaliteit van de uitvoering van de taken, het klachtrecht en de medezeggenschap. De Opdrachtnemer verleent inzicht in dit verslag aan de Opdrachtgever door het jaarlijks aan te leveren bij de Contractmanager. Opdrachtnemer maakt dit verslag openbaar.

21	Verwijsindex risicojongeren
	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen van de wettelijk verplichte landelijke Verwijsindex risicojongeren, en wijst een instellingscoördinator VIR aan die de implementatie van VIR in de organisatie waarborgt. Opdrachtnemer implementeert toekomstige wijzigingen van de Verwijsindex.
OVERIGE WET- EN REGELGEVING	
22	<p>In dit document staan slechts een aantal wettelijke eisen benoemd waaraan Opdrachtnemer moet voldoen. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer bekend is met, en voldoet aan, alle op de Opdrachtnemer van toepassing zijnde wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen zoals, maar niet beperkt tot;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geneesmiddelenwet • Jeugdwet • Verordening maatschappelijke ondersteuning en jeugdzorg (van de Gemeenten) • VN-Verdrag inzake de Rechten van het Kind • VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap • Wet aanpak schijnconstructies • Wet arbeid vreemdelingen • Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) • Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelatie • Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg • Wet Ketenaansprakelijkheid • Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg • Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015) • Wet minimumloon en minimumvakantietoeslag • Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) • Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst • Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg • Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling
23	Doorstroom en afstemming Wmo, Jeugdwet, Zorgverzekeringswet, Wet Langdurige Zorg en de Participatiewet
	<p><u>Doorstroom Jeugdwet naar Zorgverzekeringswet (Zvw)</u> Als een Jeugdige Zvw-zorg krijgt, bestaat er geen recht op een voorziening op grond van de Jeugdwet. Indien de behandeling van een Jeugdige nog niet afgesloten kan worden en continuering daarvan ná het 18e jaar noodzakelijk is vanuit de Zvw, zorgt Opdrachtnemer er in samenspraak met de Jeugdige voor dat er tijdig een verwijzing van de huisarts is. Daarnaast begeleidt Opdrachtnemer de Jeugdige bij het tijdig aanvragen van een zorgverzekering.</p> <p><u>Doorstroom Jeugdwet naar Wet Langdurige Zorg (Wlz)</u> Jeugdigen met een blijvende beperking worden vaak in eerste instantie van hulp en begeleiding voorzien vanuit de jeugdhulp. Voor Jeugdigen tot 18 jaar is de Wlz van toepassing op de meeste kwetsbare Jeugdigen met 'een blijvende behoefte' aan 'permanent toezicht' of '24 uur per dag zorg in de nabijheid'. Het gaat dan om zorg vanwege een somatische of psychogeriatrische aandoening of beperking, een verstandelijke beperking, een lichamelijke beperking, een zintuiglijke beperking of meervoudige beperkingen. Bij Jeugdigen met een perspectief of vermoeden van een Wlz traject (in de toekomst) is het van belang om op een zo vroeg mogelijk moment na te gaan of voortzetting van de hulp in het kader van de Wlz is aangewezen.</p> <p>Bovenstaande verplicht Opdrachtnemers die met deze Jeugdigen werken tot een zorgvuldige diagnose,</p>

	<p>een zorgvuldige opbouw van het dossier en begeleiding bij de aanvraag Wlz bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ).</p> <p>Als een Jeugdige dus recht heeft op Wlz-zorg, bestaat geen recht op een voorziening op grond van de Jeugdwet. Dit geldt ook wanneer er gegronde redenen bestaan om aan te nemen dat de Jeugdige een indicatie voor Wlz-zorg zou kunnen krijgen, maar weigert mee te werken aan het verkrijgen van dit indicatiebesluit. In dat geval meldt de Opdrachtnemer deze weigering bij de desbetreffende Gemeente. Uitzondering hierop is als er meerdere oorzaken ten grondslag liggen aan de problemen van de Jeugdige. In dat geval kan het zijn dat de Jeugdige zowel op grond van de Wlz als op grond van de Jeugdwet een soortgelijke voorziening kan krijgen. De jeugdhulpvoorziening op grond van de Jeugdwet gaat dan voor.</p> <p><u>Afstemming Wmo 2015, de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Zorgverzekeringswet (Zvw)</u></p> <p>Er wordt geen maatwerkvoorziening vanuit de Wmo 2015 verstrekt voor zover met betrekking tot de problematiek die in het gegeven geval aanleiding geeft voor de noodzaak tot ondersteuning, een voorziening op grond van een andere wettelijke bepaling bestaat. Dit betekent:</p> <p><u>Wlz</u></p> <p>Bij een verdere achteruitgang van de Cliënt met een beperking of een chronisch psychisch of psychosociaal probleem wordt indien noodzakelijk tijdig een Wlz-indicatie aangevraagd bij het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) door de Cliënt zelf of diens vertegenwoordiger met begeleiding van de aanvraag Wlz door Opdrachtnemer. Na de toekenning van de Wlz-indicatie vervalt de Wmo-indicatie, behoudens de door de wetgever benoemde uitzonderingssituaties. De Opdrachtnemer heeft de verplichting de desbetreffende Gemeente onverwijld te informeren over de toegekende Wlz-indicatie.</p> <p>De Wmo 2015 bepaalt dat de Gemeente een maatwerkvoorziening kan weigeren indien er redenen zijn om aan te nemen dat de Cliënt op de Wlz aanspraak kan doen gelden en weigert mee te werken aan het verkrijgen van een besluit dienaangaande. In dat geval meldt de Opdrachtnemer deze weigering bij de desbetreffende Gemeente.</p> <p><u>Zvw</u></p> <p>Als de Zvw toegang biedt voor zorg die al vanuit de Wmo 2015 geleverd wordt, dan moet de Opdrachtnemer in die gevallen actie ondernemen om Zvw-indicatie te verkrijgen, de Wmo-indicatie op dit onderdeel te stoppen en hiertoe contact op te nemen met de Gemeente.</p> <p><u>Overig</u></p> <p>Tenslotte kan het voorkomen dat een Cliënt niet alleen ondersteuning krijgt vanuit de Wmo 2015, maar ook uit de aanpalende wetten, waarin bijvoorbeeld leerlingvervoer en jeugdzorg is geregeld. Waar die zorg geleverd wordt door andere zorg Opdrachtnemer(s) dient Opdrachtnemer de dienstverlening af te stemmen met deze betrokken zorg Opdrachtnemer(s).</p> <p><u>Samenloop Wmo 2015 en Participatiewet</u></p> <p>De Participatiewet kan voor veel Cliënten mogelijkheden bieden in de verdere verbetering van de levenssituatie van de cliënt. De Opdrachtnemer denkt actief mee in de mogelijkheden die de Participatiewet in deze kan bieden voor de Cliënten ondersteunt de Cliënt bij de toeleiding naar (aangepast) werk.</p>
24	Privacy en informatie uitwisseling
24.1	De Opdrachtnemer is verplicht zich te houden aan privacy wet en regelgeving (Wmo, Jeugdwet en Wet Bescherming Persoonsgegevens). Dit geldt ook voor de samenwerking met de Gemeentelijke Toegangs. Daar waar mogelijk en noodzakelijk willen we dat de Opdrachtnemer goede afspraken maakt over de uitwisseling van informatie in het belang van de cliënt. De Opdrachtnemer geeft zich er

	rekenschap van dat de Europese verordening (Algemene Verordening Gegevensbescherming) is aangenomen, die direct werking heeft. Alle organisaties in publieke en private sector moeten uiterlijk 25 mei 2018 aan deze nieuwe wetgeving voldoen.
24.2	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat uitwisseling van persoonsgegevens goed beveiligd plaatsvindt, onder andere door middel van beveiligd e-mailverkeer. Opdrachtgever sluit daartoe de Gemeentelijke Toegangspoort aan op Zorgmail. Opdrachtnemer heeft de keuze van ditzelfde instrument gebruik te maken, of de beveiligde berichtenuitwisselingsomgeving van de Regio te gebruiken of op niet-elektronische wijze te communiceren. Ontwikkelingen op het vlak van beveiligde gegevensuitwisselingen staan niet stil. Opdrachtgever zal tijdig communiceren wat de volgende stappen zijn.
	PRESTATIE-EISEN
25	Cliëntondersteuning
	Elke Cliënt heeft recht op een onafhankelijke cliëntondersteuning. Opdrachtnemer informeert de Cliënt hierover en beperkt zich tot betrokkenheid bij de Cliënt op basis van de ondersteunings- en/of zorgbehoefte van desbetreffende cliënt.
26	Cliënt centraal
26.1	De regie op de hulpverlening ligt bij de cliënt, al dan niet samen met familieleden, burens of vrienden uit het eigen netwerk. Opdrachtnemer sluit aan bij de regiemogelijkheden die de Cliënten zijn sociaal netwerk hebben.
26.2	Opdrachtnemer betreft de Cliënt bij beslissingen en behandelt de Cliënt als een gelijkwaardige gesprekspartner. Praten met de cliënt, en niet over de Cliënten naast de Cliënt staan, en niet er tegenover staan, zijn de uitgangspunten.
26.3	Opdrachtnemer stemt de inzet van ondersteuning af op de agenda van de Cliënten/of zijn verzorgers/mantelzorgers.
26.4	Bij iedere situatie/aanvraag/casus waarbij er signalen, dan wel vermoedens zijn van een mogelijk onveilige situatie voor Jeugdige en/of volwassene wordt een veiligheidsinschatting gedaan en zo nodig wordt er een veiligheidsplan opgezet en uitgevoerd. Een veiligheidsinschatting omvat een beoordeling- en risicotaxatie van de veiligheid van de Jeugdige en/of volwassene. Het dient als een signaleringsmiddel voor onveilige situaties en als kapstok voor een open gesprek over een lastig thema. Risicofactoren die kunnen worden benoemd en ingeschat zijn bijvoorbeeld (echt)scheiding, ziekte, werkloosheid, huiselijk geweld, seksueel grensoverschrijdend gedrag, huisvesting en sociaal isolement. Op basis van een veiligheidsinschatting moet worden bepaald welke inzet en/of afspraken nodig zijn om de risico's te minimaliseren en de veiligheid te verhogen. Gestandaardiseerde risicotaxatie instrumenten die bijvoorbeeld kunnen worden gebruikt bij vermoedens van onveiligheid zijn het 'Licht Instrument Risicotaxatie Kindveiligheid (LIRIK)' of de 'Checklist Veilig Thuis'. Risicotaxatie kan onderdeel uitmaken van de 'Verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling'.
27	Tolken
	Bij de toewijzing van Professionals aan cliënten, houdt de Opdrachtnemer rekening met de moedertaal van de cliënt. Waar mogelijk zet Opdrachtnemer een Professional in die de taal van de Cliënt spreekt. Indien dit niet mogelijk is, bekijkt Opdrachtnemer de mogelijkheid om een tolk vanuit het sociale netwerk van Cliënt of vanuit Vluchtelingenwerk in te zetten.
28	Verwijzers
28.1	Bij de Wmo is de Gemeentelijke Toegangspoort de Verwijzer (Sociale Wijkteams ook wel sociale teams, kernteams, regioteams of zorgnetwerken en Veiligheidshuis).

28.2	Bij Jeugdhulp zijn naast de Gemeentelijke Toegangspoort als Verwijzer aangewezen: huisartsen, jeugdartsen, kinderartsen, medisch specialisten, voogden van gecertificeerde instellingen, rechter, raad van de kindbescherming en de officier van justitie.
29	Verwijzing
29.1	Opdrachtnemer is beschikbaar is voor Consultatie & Advies bij de Verwijzers en levert daarmee een bijdrage aan een goede triage zodat kinderen en gezinnen snel de juiste hulp krijgen. We streven met deze werkwijze matched care na. Indien nodig kan de Verwijzer (o.a. de Gemeentelijke Toegangspoort) besluiten om een extern advies/second opinion van een tweede Opdrachtnemer op te vragen. Opdrachtnemer verleent hiertoe zijn medewerking.
29.2	Opdrachtnemer doet geen intake met Cliënt of inzet van zorg voordat verwijzing heeft plaatsgevonden door de Verwijzer. Verwijzer en Opdrachtnemer kunnen wel overeenkomen dat de zorg moet aanvangen voordat de formele beschikking rond is.
29.3	De potentiële Opdrachtnemer is niet betrokken en/of aanwezig bij het proces van onderzoeksfase (eventueel keukentafelgesprek) tussen Verwijzer en de cliënt, tenzij de Verwijzer hier expliciet om verzoekt.
29.4	Opdrachtnemer bemiddelt een Cliënt niet naar een woning voordat verwijzing heeft plaatsgevonden door de Verwijzer. Dit ongeacht of het een woning in de sociale huursector of particuliere huursector betreft. Opdrachtnemers die iemand voor bemiddeling naar woonruimte willen aanmelden bij de Nijmeegse Werkgroep Bijzondere Bemiddeling (WBB), moeten een beschikking meesturen met de aanmelding bij de WBB. De WBB bemiddelt pas naar woonruimte als er een Wmo- of jeugdindicatie is afgegeven.
30	Wachlijsten & wachttijden
30.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor verantwoorde wachlijsten/-tijden voor cliënten. Als Opdrachtnemer onverantwoorde wachlijsten/-tijden heeft of dreigt te hebben, meldt hij dit bij Opdrachtgever via contractingregio@nijmegen.nl . Op verzoek van Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer inzicht in de wachttijden.
30.2	De Opdrachtnemer accepteert geen wachttijden bij urgente problematiek. Urgente problematiek betreft in ieder geval casuïstiek waarbij sprake is van crisis of spoed. Tot het moment van intake ligt deze beoordeling bij de Verwijzer. Na het intakegesprek ligt deze beoordeling bij de Opdrachtnemer.
31	Cliëntenstop
	Indien Opdrachtnemer voornemens is een cliëntenstop in te stellen, gaat hij daarover zo snel mogelijk overleg aan met Opdrachtgever om tot een mogelijke oplossing te komen.
32	Acceptatieplicht
	Opdrachtnemer heeft een acceptatieplicht tenzij er zwaarwegende redenen bestaan, verband houdend met de omstandigheden (beperkingen/ondersteuningsbehoefte) van de cliënt, op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd om passende ondersteuning te bieden aan desbetreffende Cliënt of Opdrachtnemer aantoonbaar dat hij niet de juiste zorg kan bieden. Van de voorgenomen afwijzing doet Opdrachtnemer tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan de Cliënten de Verwijzer.
33	Hulpverleningsplan
33.1	Opdrachtnemer wijst Cliënt op de mogelijkheid om zijn/haar sociale netwerk, waaronder mantelzorger(s), te betrekken bij het opstellen van, en invulling geven aan, het hulpverleningsplan en geeft hier, indien gewenst, actief invulling aan.

33.2	Opdrachtnemer werkt op basis van een hulpverleningsplan waarover is overlegd met de Cliënten dat is afgestemd op de behoeften van de cliënt.
33.3	<p>Opdrachtnemer stelt altijd een hulpverleningsplan (begeleidings- of behandelplan) op met concrete doelen en daaraan gekoppelde activiteiten/acties om deze doelen te bereiken die overeengekomen zijn met de cliënten, verzorgers en andere betrokkenen uit het sociale netwerk, onderwijs, leerplicht, vrijwilligers, lokale zorgstructuur, (huis)artsen, jeugdgezondheidszorg, zorgaanbieders etc. Als er sprake is van doorverwijzing door een Gemeentelijke Toegangspoort, dan is het hulpverleningsplan gebaseerd op het onderzoeksverslag van de Gemeentelijke Toegangspoort.</p> <p>In het hulpverleningsplan benoemt Opdrachtnemer de doelen aan de hand van de leefgebieden uit de Zelfredzaamheidsmatrix (ZRM) waarop de Cliëntproblemen ervaart. Opdrachtgever ziet de ZRM niet als instrument voor bekostiging, maar als hulpmiddel voor integrale en resultaatgerichte ondersteuning.</p> <p>Tijdens het traject, zoekt de Opdrachtnemer met de Cliënt voortdurend naar mogelijkheden in het voorliggende veld (voorliggende voorzieningen) om aan de gestelde doelen te werken. Te denken valt aan het onder de aandacht brengen van wijkactiviteiten of het zoeken naar lotgenotencontact. Deze activiteiten moeten zichtbaar zijn in het hulpverleningsplan.</p> <p>Opdrachtnemer legt in het hulpverleningsplan vast wanneer en op welke wijze de doelen worden geëvalueerd. Evaluatie vindt minimaal één keer per jaar plaats. Indien er meerdere Professionals zijn betrokken bij een cliënt, maakt een bespreking van de ervaringen van de Cliënt met het samenwerkingsverband integraal onderdeel uit van de evaluatie. Opdrachtnemer gebruikt deze informatie om de samenwerking tussen zijn Professionals onderling en tussen zijn Professionals en Professionals van andere organisaties te verbeteren.</p> <p>In het evaluatieverslag rapporteert Opdrachtnemer in ieder geval over de geboden activiteiten, de bereikte resultaten, de mate van doelrealisatie en een advies over het vervolg. Opdrachtnemer geeft in het evaluatieverslag aan welke gestelde doelen zijn behaald en aan welke doelen nog gewerkt moet worden, dit ook voor een eventuele overdracht naar een andere zorgaanbieder.</p> <p>In het hulpverleningsplan legt Opdrachtnemer vast op welke wijze de wijzigingen in doelen/acties die voortvloeien uit de evaluatie tussentijds worden teruggekoppeld naar de betrokkenen en de Verwijzer.</p>
33.4	<p>In het hulpverleningsplan staat hoe er wordt vormgegeven en gewerkt aan de kantelingsprincipes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Licht en dichtbij</u>: de ondersteuning wordt zo dichtbij mogelijk geboden, bij mensen thuis of op vindplaatsen (zoals scholen en wijkcentra). De aanbieders zijn verplicht zich in te spannen om de hulpverlening zoveel mogelijk lokaal en gebiedsgebonden, afgestemd op de lokale zorg- en welzijnsstructuur en vaste gezichten te leveren en te organiseren; • <u>Zelfregie en samenredzaamheid</u>: welke methodieken wordt toegepast om eigen regie van de Cliënten en hun sociale netwerk te versterken en samen met het netwerk het plan op te stellen en uit te voeren (bij voorkeur Sociale Netwerkstrategieën of Persoonlijk Toekomst Plan), wordt er toegewerkt naar herstel van een zo normaal mogelijke situatie in het gezin?; • <u>Het principe 'één gezin, één plan, één regisseur'</u>: hoe wordt samengewerkt met onderwijs, het sociale netwerk en vrijwilligers (informele hulp), lokale zorgstructuur en andere zorgProfessionals (huisartsen, jeugdgezondheidszorg, leerplicht etc)? Wie voert indien nodig de casusregie?; • <u>Participatie en 'gewoon meedoen'</u>: stimuleert de Opdrachtnemer zoveel mogelijk de deelname aan gewone activiteiten op scholen, wijkactiviteiten of sportverenigingen? Wordt bij jongeren toegewerkt naar zelfstandigheid en participatie?; • <u>Collectief boven individueel</u>: wordt waar mogelijk gebruik gemaakt van het aanbod van vrijwilligersorganisaties, welzijnsvoorzieningen? en algemene voorzieningen? Er wordt ook

	aangeven of individuele jeugdhulp (deels) omgezet kan worden in groepsactiviteiten met motivatie waarom dit al dan niet mogelijk is.
33.5	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Cliënt de inhoud van het hulpverleningsplan begrijpt en verstrekt de cliënt, indien gewenst, een versie van het hulpverleningsplan.
34	Integraal werken
	Opdrachtnemer vormt een netwerk rond de Cliënt met Verwijzer en stemt de ondersteuning af met andere professionele dienstverleners die zorg of jeugdhulp leveren aan de Cliënt en het Cliëntsysteem (één gezin, één plan, één regisseur). Waar nodig en mogelijk, werkt Opdrachtnemer binnen dit netwerk met een integraal hulpverleningsplan. Uitwisseling van informatie vindt plaats binnen de kaders van de wet.
35	Casemanagement
35.1	Wanneer er sprake is van complexe problematiek op meerdere levensgebieden, vaak domeinoverstijgend, spreken we over multiprobleem huishoudens. Hierbij gaat het vaak om kwetsbare gezinnen/huishoudens met een geringe sociale redzaamheid. In die situaties heeft de Cliënten/of zijn sociale netwerk ondersteuning nodig op de regie van de hulpverlening, in de vorm van een Casemanager. De Casemanager coördineert de hulpverlening en ondersteuning samen met de Cliënten zijn verzorgers/sociale netwerk. Casemanagement is daarbij een integraal onderdeel van de hulpverlening en geeft vorm aan het uitgangspunt 1 gezin-1 plan. Niet altijd kan er sprake zijn van hulpvraag-gestuurd maar is er meer noodzaak tot een probleemgerichte aanpak met aspecten van drang of dwang.
35.2	De Gemeentelijke Toegangspoort bepaalt expliciet welke organisatie de Casemanager levert. In de meeste situaties is dat degene die het meest direct bij het gezin betrokken is. Zie ook Bouwsteen Casemanagement. Opdrachtnemer kan deze rol niet weigeren, tenzij Opdrachtnemer zwaarwegende redenen aandraagt bij het Opdrachtgever en zij de weigering accepteert en op inhoudelijke gronden komt tot een andere keuze.
35.3	De casemanager heeft het mandaat van alle betrokken hulpverleners en zijn organisatie om te doen wat nodig is. Daartoe werkt hij samen met de professionele partners aan het integrale plan van aanpak. Met één integraal plan van aanpak wordt bedoeld een plan voor alle relevante leefgebieden voor het gehele gezin/huishouden; de relevantie en daarbij de prioritering wordt in overleg met elkaar vastgesteld. Neemt daar zelf ook – voor zover het zijn eigen professionele discipline betreft - actief aan deel. De casemanager heeft een spilfunctie als het gaat om het bewaken van de voortgang en ziet erop toe dat alle betrokkenen (hulpverleners en andere Professionals van woningcorporatie, politie, schuldhulpverlening), doet wat is afgesproken met de Cliëntverzorgers en omgeving op de hoogte blijft van de ontwikkelingen. De casemanager schaaft tijdig op naar de procesregisseur/medewerker van de Gemeentelijke Toegangspoort als de hulpverlening stagneert en/of de hulp en ondersteuning niet effectief is en er signalen zijn van toenemende onveiligheid.
35.4	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen van de vastgestelde definitie casemanagement en het door de ontwikkelgroep opgestelde competentieprofiel casemanagement en neemt deze mee in haar programma voor scholing intervisie - en deskundigheidsbevordering en haar strategische personeelsplanning. Opdrachtnemer laat de geselecteerde Professionals deelnemen aan de door de gemeente Nijmegen georganiseerde training casemanagement.
36	Wijzigen en/of (Voortijdig) beëindigen ondersteuning

36.1	Professionals van de Opdrachtnemer signaleren veranderingen in de ondersteuningsbehoefte van de Cliënt en het Cliëntstelsel bijvoorbeeld als de gewenste resultaten niet worden bereikt of omstandigheden verslechteren. Opdrachtnemer past de dienstverlening aan of neemt contact op met een Verwijzer voor andere dienstverlening of neemt contact op met Opdrachtgever als daar actie nodig is.
36.2	Indien dienstverlening aan cliënt, op verzoek van Cliënten/of Opdrachtgever, wordt gestaakt en Cliënt ondersteuning van een andere Opdrachtnemer gaat afnemen, dan verleent Opdrachtnemer volledige dienstverlening aan Cliënt, medewerking aan een warme, zorgvuldige en vlotte overgang van Cliënten naar de door Opdrachtgever gecontracteerde aanbieder en bevordert ononderbroken voortzetting van de zorg.
36.3	Op verzoek van de Opdrachtnemer kan de ondersteuning aan een Cliënt uitsluitend worden gestaakt (voortijdig) indien er zwaarwegende redenen bestaan, verband houdend met de omstandigheden van de Cliënt (o.a. ondersteuningsbehoefte, regiemogelijkheden, draagkracht Cliëntstelsel), op grond waarvan in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd om de ondersteuning voort te zetten of de ondersteuning niet meer passend is voor de Cliënt. Van de voorgenomen beëindiging doet Opdrachtnemer tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan de Cliënt en de Verwijzer. Opdrachtnemer kan de aangevragen ondersteuning alleen beëindigen nadat er een passend alternatief is gevonden. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan een warme, zorgvuldige en vlotte overgang van Cliënten naar de door Opdrachtgever gecontracteerde aanbieder en bevordert ononderbroken voortzetting van de zorg.
	Bij beëindiging van ondersteuning wordt de reden voor de beëindiging in samenspraak met de Cliëntstelsel vastgesteld. De reden wordt opgenomen in het zorgdossier. De Opdrachtnemer rapporteert over de redenen beëindiging zorg aan de Opdrachtgever.
37	Zorgverantwoordelijkheid & passend alternatief
37.1	De Verwijzer heeft zorgverantwoordelijkheid voor de Cliënt tot het moment van intake door Opdrachtnemer. Dit laat onverlet dat Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor verantwoorde wachttijden voor Cliënten en dat Opdrachtnemer beschikbaar moet zijn voor Consultatie en Advies voor het, op verzoek van cliënt, vinden van een passend alternatief tot de intake door Opdrachtnemer.
37.2	Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer, in ieder geval bij de intake, de triage van alle verwijzingen en een juiste en adequate beoordeling van de prioritering van de zorg.
37.3	Opdrachtnemer heeft zorgverantwoordelijkheid voor de Cliënt vanaf het moment van intake. Bij de intake komt Opdrachtnemer met Cliënt overeen wat de gewenste en verantwoorde termijn is om met de ondersteuning te starten. Bij de intake legt Opdrachtnemer vast wie verantwoordelijk is voor de Cliënten wie als aanspreekpunt fungeert in de periode tussen de intake en aanvang van de hulpverlening. Opdrachtnemer informeert Cliënt over deze afspraken. Bij de intake bespreken Opdrachtnemer en Cliënt ook hoe te handelen wanneer in deze periode de toestand van Cliënt verergert.
37.4	Indien Opdrachtnemer na het intakegesprek toch niet de ondersteuning kan bieden aan de cliënt, of deze ondersteuning niet kan bieden binnen een verantwoorde termijn, vindt er per definitie intercollegiaal advies plaats waarin gezocht wordt naar een passend alternatief voor de cliënt. In die gevallen waarin de Gemeentelijke Toegangspoort de Verwijzer is, informeert Opdrachtnemer de Verwijzer over de keuze, en motivatie, om niet aan de acceptatieplicht te voldoen. In deze gevallen is Opdrachtnemer verplicht om de Gemeentelijke Toegangspoort te voorzien in een gericht advies voor

	<p>een passend alternatief. De Gemeentelijke Toegangspoort is dan verantwoordelijk voor het vaststellen van een passend alternatief en het opstellen van een nieuwe verwijzing.</p> <p>In die gevallen waarin de Gemeentelijke Toegangspoort niet de Verwijzer is, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het vinden van een passend alternatief. In deze gevallen is er geen verandering van verwijzing nodig. De 'nieuwe' <i>gecontracteerde</i> zorgaanbieder kan zonder tussenkomst van de Verwijzer een verzoek tot toewijzing (315) bericht sturen. Indien Opdrachtnemer in deze gevallen geen passend alternatief kan vinden, gaat Opdrachtnemer in overleg met de Verwijzer.</p>
37.5	Indien Opdrachtnemer na afloop van de wachttijd tussen intake en aanvang van ondersteuning ofwel na aanvang van de ondersteuning, niet langer passende ondersteuning kan bieden aan de cliënt, is Opdrachtnemer verplicht een passend alternatief te vinden en de Verwijzer te informeren over deze keuze.
38	Verlenging maatwerkvoorziening
38.1	Indien de Cliënt na afloop van een maatwerkvoorziening deze voortgezet wil hebben, moet hij/zij dit minimaal acht weken voor afloop van de beschikking aangeven bij de Gemeentelijke Toegangspoort. De Opdrachtnemer kan de Cliënt hierbij helpen. Een verzoek tot voortzetting dat minder dan acht weken voor afloop van de beschikking wordt ingediend, is ten tijde van het aflopen van de beschikking mogelijk nog in behandeling.
38.2	Indien de toewijzing afloopt en verlenging van de maatwerkvoorziening gewenst is, dient Opdrachtnemer bij de melding aan de Verwijzer ten behoeve van een herindicatie altijd een evaluatieverslag aan te leveren. Bij de evaluatie staat de actuele ondersteuningsbehoefte van de Cliënt centraal.
39	18+/18-
	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede doorgaande zorglijn van 18- naar 18+. Opdrachtnemer start, samen met de Jeugdige, op zestienjarige leeftijd met het maken van een toekomstplan waarbij een regisseur wordt benoemd. Netwerkondersteuning maakt onderdeel uit van het toekomstplan.
40	Samenwerking
40.1	Op verzoek van Opdrachtgever participeert Opdrachtnemer in lokale netwerkgesprekken en contractmanagementgesprekken (zie 61).
40.2	Opdrachtnemer zoekt, indien van toepassing, actief samenwerking met de wijkverpleegkundige.
40.3	Opdrachtnemer werkt samen met de mantelzorgers die zijn betrokken bij een cliënt. Opdrachtnemer heeft aandacht en begrip voor de belangen en de positie van de mantelzorgers van een cliënt, betreft de mantelzorgers bij de ondersteuning en stemt de ondersteuning af op de mantelzorger.
40.4	Opdrachtnemer stemt, in geval er samenloop van zorg en ondersteuning is bij een bepaalde cliënt, ook af met zorgverzekeraars, het Zorgkantoor en behandelaars.
40.5	Opdrachtnemer werkt op operationeel-, tactisch- en strategisch niveau samen met alle betrokkenen.
40.6	<p><u>Samenwerking met het onderwijs bij kinderen en Jeugdigen</u></p> <p>Opdrachtnemer werkt samen met onderwijs (o.a. leerkrachten, jeugdgezondheidszorg, schoolmaatschappelijk werk, intern begeleider, zorgcoördinator, leerplichtambtenaar en ambulante begeleider van samenwerkingsverband). Er dient afstemming plaats te vinden tussen eventuele ondersteuning in de thussituatie en ondersteuning op school.</p> <p>Belangrijk is de verbinding en het maken van zo concreet mogelijke afspraken met het onderwijsveld/Passend Onderwijs, zowel met het Primair onderwijs als het Voortgezet Onderwijs. De verbinding zit op een aantal onderdelen maar zeker ook op het goed aansluiten van het VO op het ROC waardoor Jeugdigen een goede aansluiting en daarmee mogelijkheid tot het behalen van een</p>

	<p>startkwalificatie en met als doel zoveel mogelijk aan het werk te komen.</p> <p>Opdrachtnemer houdt rekening met de continuïteit van het onderwijs voor het kind om verzuim zoveel mogelijk te voorkomen. Zorg wordt zoveel mogelijk op school aangeboden.</p> <p>Opdrachtnemer brengt onderwijs op de hoogte van: wachttijd voor de geïndiceerde hulp, start/voortgang/beëindiging van jeugdhulp, handelingsadvies voor leerkrachten en overige adviezen. Uiteraard binnen de wetten van de privacy.</p> <p>Belangrijk is de verbinding en het maken van zo concreet mogelijke afspraken met het onderwijsveld/Passend Onderwijs, zowel met het Primair onderwijs als het Voortgezet Onderwijs waaronder het ROC waardoor Jeugdigen een startkwalificatie kunnen behalen en aan het werk komen.</p> <p>Opdrachtnemer werkt volgens convenant Onderwijs Jeugd augustus 2017.</p>
40.7	<p><u>Relatie met gedwongen jeugdhulp</u></p> <p>De partijen die voor de regio de gedwongen jeugdhulp uitvoeren hebben een subsidiecontract in het kader bestek C2 Jeugdbescherming en Jeugdreclassering. Het is van belang om een gedegen samenwerking te realiseren met deze partijen. In bepaalde gevallen hebben deze partijen een door de kinderrechtster gemandateerd recht om zorg toe te wijzen.</p>
40.8	<p><u>Relatie met residentiële jeugdhulp</u></p> <p>Het is van belang de verbinding te leggen met residentiële jeugdhulp. Opzet is om zware residentiële zorg te beperken en in plaats daarvan zoveel mogelijk in te zetten kortdurend verblijf de plek te bieden, zodat de Jeugdige zoveel mogelijk in zijn eigen leefomgeving kan worden ondersteund.</p>
40.9	<p><u>Relatie met inkomensondersteuning – Berg en Dal, Beuningen en Nijmegen</u></p> <p>Wat betreft bewindvoering stellen we de eis dat instellingen Cliënten niet direct (via de rechter) naar bewindvoerders verwijzen, maar deze Cliënten met een advies door leiden naar gemeentelijke schuldhulpverlening, waar beoordeeld wordt of bewindvoering wenselijk is of dat een Cliënt op een effectievere of efficiëntere wijze geholpen kunnen worden binnen de keten schuldhulpverlening.</p>
ORGANISATORISCHE EISEN	
41	Wijzigen samenwerkingsverband Inschrijving
41.1	<p>Het na gunning of het gedurende de looptijd van Raamovereenkomst vormen van een nieuwe constructie als Hoofdaannemer-Onderaanneming, coöperatie of combinatie anders dan waarvoor de Inschrijving heeft plaatsgevonden, is niet toegestaan zonder schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever en kan alsnog leiden tot ongeldigverklaring/ontbinding van de Raamovereenkomst. Schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever is vereist, ongeacht of de wijziging een zorgaanbieder of zorgverlener (ZZP'er) omvat. Opdrachtnemer die voornemens is om een constructie anders dan waarvoor zijn Inschrijving heeft plaatsgevonden, te vormen, dient dit voornemen kenbaar te maken aan Opdrachtgever door een mail te sturen naar robregio@nijmegen.nl.</p> <p>Goedkeuring wordt in ieder geval niet verleend indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het een wijziging respectievelijk vervanging van een combinant betreft tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst en niet ten tijde van het verlengen van de Raamovereenkomst; • de coöperatie die het verzoek tot goedkeuring indient in het voorgaande jaar reeds een verzoek tot wijziging van leden heeft ingediend; • de in te schakelen zorgaanbieder/ZZP'er niet voldoet aan alle in deze aanbestedingsprocedure gestelde geschiktheidseisen • er uitsluitingsgronden op de in te schakelen zorgaanbieder/ZZP'er van toepassing zijn. • de wijziging tot gevolg heeft dat de Inschrijver niet meer aan de gestelde eisen voldoet • het vervangen en/of inschakelen van de zorgaanbieder/ZZP'er een wezenlijke wijziging van de

	Opdracht oplevert of op kan leveren.
41.2	In geval van een Hoofd- en Onderaanneming betekent 41.1 dat de Hoofdaannemer slechts een Onderaannemer (zorgaanbieder/ZZP'er) mag vervangen en/of inschakelen na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.
41.3	In geval van een combinatie betekent 41.1 dat een combinant niet gewijzigd respectievelijk vervangen kan worden tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst. Een combinant kan uitsluitend gewijzigd respectievelijk vervangen worden op het moment van verlengen van de Raamovereenkomst. Indien een combinatie voornemens is om een combinant te wijzigen respectievelijk te vervangen dient hij dit uiterlijk 3 maanden voor afloop van de Raamovereenkomst kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever schriftelijke goedkeuring verleend voor deze wijziging, maakt Opdrachtgever dit uiterlijk kenbaar ten tijde van het kenbaar maken van de wens om de Raamovereenkomst te verlengen, dat is uiterlijk twee maanden voor afloop van de Raamovereenkomst. Door toetreding in de combinatie wordt ook de nieuwe (toetredende) combinant, naast de andere afzonderlijke combinanten, hoofdelijk aansprakelijk voor de uitvoering van de Opdracht.
41.4	In geval van een coöperatie betekent 41.1 dat een coöperatie slechts eenmaal per jaar een verzoek kan indienen voor de toetreding ofwel het inschakelen van nieuwe coöperatieleden.
42	Certificering (voor Wmo)
	Opdrachtnemer die maatschappelijke ondersteuning in het kader van de Wmo biedt, beschikt uiterlijk 1 juli 2018 en gedurende de (verdere) looptijd van de Raamovereenkomst over een geldig, door een gecertificeerde instelling afgegeven, HKZ, ISO 9001, ISO 9001 voor de zorg (NEN-EN 15224) of gelijkwaardig (door de Raad van Accreditatie goedgekeurd) certificaat. Het is aan Opdrachtnemer om de gelijkwaardigheid van een certificaat desgevraagd aan te tonen.
43	Administratie, declaratie en verantwoording
43.1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen iWmo/iJw-berichten uit via de landelijke infrastructuur, met gebruikmaking van de knooppunten Gemeentelijk Gegevensknooppunt en/of VECOZO Schakelpunt.
43.2	Opdrachtnemer werkt met software die geschikt is voor Berichtenverkeer VECOZO (iJW, iWmo).
43.3	Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen iWmo/iJW berichten uit volgens de volgende structuur: <ul style="list-style-type: none"> - 301 Wmo: 'Toewijzing Wmo-ondersteuning' hierna te noemen 'Toewijzing' - 305 Wmo: 'Start ondersteuning' en 307 'Stop ondersteuning'* hierna te noemen 'Start Zorg' respectievelijk, 'Stop Zorg' - 303 Wmo: 'Declaratie Wmo-ondersteuning' hierna te noemen 'Declaratie' - 315 Jeugd: 'Toewijzing Jeugdhulp' en 'Verzoek om toewijzing jeugdhulp' hierna te noemen 'Toewijzing' respectievelijk 'Verzoek om toewijzing' - 305 Jeugd: 'Start Jeugdhulp' en 307 'Stop Jeugdhulp'* hierna te noemen 'Start Zorg' respectievelijk, 'Stop Zorg' - 303 Jeugd: 'Declaratie jeugdhulp' hierna te noemen 'Declaratie' <p>*Opdrachtgever vraag in ieder geval een 307 'Stop Zorg' te verzenden (mits software dit ondersteunt) als de stopdatum vóór de einddatum van de indicatie ligt.</p>
43.4	Opdrachtnemer declareert in 2018 maandelijks de geleverde zorg via 'Declaratie' aan de Opdrachtgever. 'Declaratie' start nadat een 'Toewijzing' is ontvangen (301) en vindt plaats binnen een maand na ontvangst van de 'Toewijzing' (301) of, indien de levering van zorg niet start in deze maand, binnen een maand na de periode (maand) waarin de zorg is geleverd. Opdrachtnemer handelt afgekeurde berichten, na ontvangst van retourbericht op 'Declaratie', zo snel mogelijk af en indien nodig, vervolgens gecorrigeerd opnieuw aanlevert.

	Gezien de landelijke ontwikkelingen rondom de eigen bijdrage Wmo/het CAK, is het nu niet mogelijk om de termijnen voor 2019 en verder vast te leggen. Opdrachtgever committeert zichzelf aan tijdige communicatie hieromtrent en een verantwoorde termijn voor implementatie.
43.5	<p>Opdrachtgever hanteert in het berichtenverkeer maximaal <u>één AGB-code</u> ter adressering van Opdrachtnemer. In het berichtenverkeer wordt enkel de AGB-code gebruikt die bij Inschrijving is opgegeven door Opdrachtnemer. Dit moet altijd de praktijkcode zijn. Berichten waarin een andere AGB-code wordt gebruikt, worden niet in behandeling genomen en worden retour gestuurd aan de Opdrachtnemer.</p> <p><u>Wijzigen AGB-code</u></p> <p>Het wijzigen van de rechtsvorm (zie artikel 41) ofwel de AGB-code vereist een wijziging van het contract. Bovendien hebben dergelijke wijzigingen een grote impact op de administratie en declaratie en aldus de Backoffices van de Opdrachtgever. Derhalve kan Opdrachtnemer een AGB-code uitsluitend wijzigen na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer voornemens is om zijn AGB-code te wijzigen, dient hij dit tijdig kenbaar te maken aan Opdrachtgever (contracteringregio@nijmegen.nl). Indien Opdrachtgever instemt met het voornemen tot wijziging, moeten Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk een addendum aan de Raamovereenkomst opstellen en ondertekenen. Opdrachtnemer hanteert de gewijzigde AGB-code pas in het berichtenverkeer nadat hiertoe toestemming is verleend door Opdrachtgever.</p>
43.6	Opdrachtnemer maakt enkel gebruik van de door Opdrachtgever geselecteerde productcodes. Wijzigingen van productcodes worden gepubliceerd op de website van het ROB (www.roberegionnijmegen.nl) en doorgegeven in de daarvoor bestemde berichten. Wanneer er gebruik wordt gemaakt van ongeldige productcodes zal de Opdrachtgever de desbetreffende declaratie niet betaalbaar stellen en retour sturen naar de Opdrachtnemer. Indirecte kosten hieromtrent van de Opdrachtnemer worden niet separaat gefactureerd.
43.7	De Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever dat alleen activiteiten worden gedeclareerd waarvoor zij opdracht heeft gekregen (zonder toewijzing geen declaratie).
43.8	De Opdrachtnemer garandeert de Opdrachtgever dat alleen activiteiten worden gedeclareerd die feitelijk zijn uitgevoerd.
43.9	Opdrachtnemer ontvangt betalingen binnen een termijn van 30 dagen. Deze termijn gaat in op het moment dat Opdrachtgever het declaratiebericht heeft ontvangen.
43.10	Opdrachtnemer richt zijn administratie zodanig in dat zij in ieder geval voldoet aan de minimumeisen die de Belastingdienst stelt aan de Opdrachtnemer.
43.11	<p>Opdrachtnemer richt zijn administratie zodanig in dat het ten allen tijde mogelijk is om een relatie te leggen tussen de zorgtoewijzing (beschikking) van een Cliënten de tijd besteed aan zorg voor de cliënt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per Client op een wijze die past bij zijn/haar bedrijfsvoering en die past bij de tarief eenheid van het product; • Opdrachtnemer creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met genoemde productcodes welke naar Opdrachtgever wordt verstuurd; • Door het inrichten en zorgvuldig uitvoeren van regulier berichtenverkeer, monitoren zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever welke Cliënten zorg ontvangen. De tijdregistratie dient daarbij herleidbaar te zijn naar de individuele medewerker en cliënt.; • Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan bestandsvergelijking op deze Cliëntregistratie.

43.12	<p>Ondertekende jaarrekening over het voorgaande jaar indien van toepassing, accountantsverklaring</p> <p>Opdrachtnemer dient jaarlijks, op uiterlijk 1 juni, een door Opdrachtnemer ondertekende jaarrekening aan te leveren over het voorgaande jaar. Indien de omvang van de organisatie boven de in de wet geldende (Artikel 396, Titel 9 BW 2) omvangscriteria uitkomt, dient de jaarrekening voorzien te zijn van een accountantsverklaring.</p>
43.13	<p>Jaarlijks verantwoordingsrapportage met goedkeurende verklaring accountant</p> <p>Na afloop van het kalenderjaar levert Opdrachtnemer het landelijk controleprotocol en het bijbehorende verantwoordingsformulier aan, voorzien van een goedkeurende verklaring van een accountant. Hiervoor gelden de landelijke richtlijnen en data. De Opdrachtnemer brengt hiervoor geen additionele kosten in rekening.</p>
44	Tarieven
44.1	<p>We voeren de indexatie van het Rijk op de integratie-uitkering sociaal domein in het jaar t-1 door in de tarieven van het jaar t. Indien integratie-uitkering sociaal domein (deels) overgaat op de algemene middelen van het gemeentefonds, hanteren we voor dit deel de consumenten prijs index (CPI) van het CBS. Voor de indexatie in het jaar t gaan we dan uit van de inflatiecorrectie in het jaar t-1. De komende jaren voorzien wij druk op de budgetten voor Zorg en Welzijn. Niet uitgesloten kan worden dat deze consequenties heeft voor het indexeren van de beschikbare budgetten. We behouden ons daarom het recht voor om de indexatie van tarieven niet of niet evenredig te doen over alle tarieven maar onderscheid te maken in de tarieven van de verschillende Bouwstenen en om een korting op de indexering toe te passen bij grote wettelijke of beleidsmatige wijzigingen of tekorten in de begroting.</p>
44.2	<p>De opdrachtgever heeft groepsgerichte tarieven opgesteld (zie bouwstenen 03, 04, 11, 12 en 18). Deze zijn gebaseerd op de individuele tarieven gedeeld door een noemer van 3. Dat wil zeggen dat een Opdrachtnemer vanaf een groep van 4 personen voordeel heeft. Opdrachtgever heeft hiermee als doel het groepsgerichte werken te stimuleren. Opdrachtgever houdt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract de noemer van 3 te verhogen als blijkt dat ik de praktijk de groepen groter zijn.</p>
44.3	<p>Opdrachtnemer is bij het gebruik maken van derden verplicht dat minimaal 80% van tarief dient te worden uitbetaald aan onderaannemer.</p>
45	Eigen bijdrage Wmo
45.1	<p>Voor vragen rondom het bestaan, de reikwijdte en de maximale hoogte van de Eigen Bijdrage verwijst Opdrachtnemer cliënten, indien zij dit verzoeken, naar de Gemeentelijke Toegangspoort. Voor vragen rondom de berekening en de inning van de Eigen Bijdrage verwijst Opdrachtnemer cliënten, indien zij dit verzoeken, naar het CAK.</p>
45.2	<p>De eigen bijdragen worden (landelijk) geïnd door het CAK. Dit is in een Algemene Maatregel van Bestuur vastgelegd. Opdrachtnemer levert de gegevens die nodig zijn voor de berekening en inning van de Eigen Bijdrage aan bij het CAK. De Opdrachtnemer levert de gegevens over de geleverde uren/dagdelen, en eventuele correcties, op periode- en cliëntniveau aan conform de door het CAK gestelde eisen en termijnen. Opdrachtgever controleert via het CAK of Opdrachtnemer zich aan deze voorwaarden houdt.</p>
45.3	<p>Wanneer de verantwoordelijkheid van het aanleveren van productie gegevens overgaat van zorgaanbieder naar Gemeente vervalt 45.2. Opdrachtgever committeert zichzelf aan een tijdige communicatie hieromtrent.</p>
46	Passende beloning
	<p>Opdrachtgever hecht veel belang aan goed werkgeverschap, goed bestuur en een passende beloning voor zowel bestuurders als werknemers. Ze stelt daarom de volgende eisen aan Opdrachtnemers:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip 'goed werkgeverschap'; • Opdrachtnemer voldoet aan de wetgeving omtrent arbeidsomstandigheden (Arbowet, Arbobesluit en Arboregeling); • Indien er sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao, pas Opdrachtnemer deze toe; • Indien er geen sprake is van een in de branche toepasselijke algemeen verbindend verklaarde cao dan sluit Opdrachtnemer zoveel mogelijk aan bij de in de betreffende branche gebruikelijke cao of sluit een daarmee gelijkwaardig arbeidsvoorwaardenpakket af. • Opdrachtnemer voldoet aan de Wet Normering Topinkomens (WNT); • Opdrachtnemer voldoet aan de Regeling bezoldigingsmaxima topfunctionarissen zorg en jeugdhulp; • Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip 'good governance'. Hiertoe hanteert Opdrachtnemer de (meest recente) Governancecode zorg³ of, indien deze niet past bij de organisatorische kenmerken van de Opdrachtnemer, een eigen Governancecode. • Opdrachtnemer die de Governancecode zorg hanteert en die conform de Wet Toelating Zorginstellingen winst mag uitkeren, houdt bij de uitkering van winst rekening met de maatschappelijke doelstelling, positie en belangen (op de korte- en lange termijn) van de zorgorganisatie; • Opdrachtnemer stelt personeel dat wordt ingehuurd als payroll- of uitzendkracht gelijk wat betreft de beloning. Daarmee hebben deze inhuurkrachten recht op de eindejaarsuitkering en de levensloopbijdrage, naast de andere arbeidsvoorwaarden die gelden voor de uitzend-cao(ABU).
	PERSONEEL
47	Personeel
47.1	Opdrachtgever hecht veel belang aan toegankelijkheid en effectiviteit van de zorg voor alle doelgroepen en een personeelsbeleid dat hierop aansluit. Opdrachtnemer waarborgt toegankelijkheid en effectiviteit van de zorg voor Cliënten van alle etnische/culturele achtergronden (cultuursensitief werken).
47.2	Opdrachtgever hecht veel belang aan continuïteit in de ondersteuning. Opdrachtnemer streeft naar een gezonde verhouding tussen vast- en flexibel personeel. Hiertoe wordt een gezond personeelsbestand opgebouwd waarin er wordt gewerkt met vast en flexibel personeel op basis van structureel benodigde zorguren. Het aantal contracturen wordt in overeenstemming gebracht met het benodigd aantal structureel te verlenen (zorg)uren.
47.3	Opdrachtnemer zorgt voor een vertrouwde en stabiele relatie tussen Cliënten en Professional. Personele wisselingen worden zoveel mogelijk beperkt om dit te realiseren. Opdrachtnemer zet zoveel mogelijk dezelfde Professionals in bij een cliënt.
47.4	De organisatie zoekt naar een optimale balans tussen de inzet van Professionals, ervaringsdeskundigen en vrijwilligers.
47.5	De Opdrachtnemer beschikt over aantoonbaar bekwaam en gekwalificeerd personeel (betaald en onbetaald) voor het uitvoeren van de dienstverlening. De benodigde deskundigheid is vastgesteld per

³ In 2010 is een zorgbrede Governancecode ingevoerd voor de zorgsector door ActiZ, GGZ Nederland, NFU, NVZ en VGN. Hieronder vallen ook jeugd-LVB en jeugd-GGZ die deel uitmaken van de jeugdhulp. Onderdeel van de code vormen drie taken van de Raad van Toezicht: het houden van intern toezicht, het regelen van extern toezicht en het maatschappelijk verantwoorden.

	<p>ondersteuningsvorm. Opdrachtnemer voldoet aan deze aanvullende kwalificatie-eisen. Opdrachtnemer moet dit kunnen aantonen.</p>
48	Minimumeisen personeel Wmo
48.1	<p>De voorziening Dagbesteding wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Voor het opstellen van het hulpverleningsplan en het realiseren en monitoren van de resultaten die in dit plan opgenomen zijn, dient een Professional ingezet te worden met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding op niveau 4 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.</p>
48.2	<p>De voorziening Reguliere Begeleiding (in een groep) wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Voor het opstellen van het begeleidingsplan en het realiseren en monitoren van de resultaten die in dit plan opgenomen zijn, dient een Professional ingezet te worden met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding op niveau 4 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.</p>
48.3	<p>De voorziening Specialistische Begeleiding (in een groep) wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.</p>
48.4	<p>Het toezicht tijdens het Kortdurend Verblijf wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.</p>
48.5	<p>De voorziening Persoonlijke Verzorging wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Wanneer de Cliëntde behoefte heeft aan begeleiding bij persoonlijke verzorging of gebaat is bij een combinatie van beide producten, dan valt de begeleiding onder de Bouwsteen 'begeleiding'. Hierbij gaat de voorkeur uit naar het laten uitvoeren van de ondersteuning door dezelfde Professional. Indien deze voorziening wordt uitgevoerd in combinatie met reguliere/specialistische begeleiding, door dezelfde Professional, gelden de minimum personeelseisen genoemd bij reguliere/specialistische begeleiding.</p>
49	Minimumeisen personeel Jeugd (algemeen)
49.1	<p>Het in te zetten hbo en wo geschoold personeel van Opdrachtnemer, welke beroepsmatig in contact kan komen met Jeugdigen of verzorgers aan wie Jeugdhulp is geboden, is geregistreerd in het 'Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ)' of 'Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG)' register. Het in te zetten ondersteunend mbo-geschoold personeel werkt altijd onder verantwoordelijkheid van een geregistreerde Professional. Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer dat de mogelijkheid heeft om zich te registreren in het BIG- of SKJ-register, registreert zich zo snel mogelijk.</p> <p>LET OP: Vanaf 1 januari 2018 (naar verwachting) is een vooraanmelding in het SKJ-register niet langer gelijk aan een registratie in het SKJ-register. De Professionals die vooraangemeld zijn kunnen dan niet langer worden ingezet als geregistreerde Professionals. Uiterlijk 1 januari 2018 (naar verwachting) is voor een groot deel van de Professionals die zich nu enkel kunnen vooraanmelden volwaardige registratie in het SKJ mogelijk.</p>
49.2	<p>Opdrachtnemer die Professionals wil inzetten die op het moment van inschrijving enkel vooraangemeld kunnen zijn in het SKJ-register, meldt Opdrachtnemer na bekendmaking van de eisen voor registratie zo spoedig mogelijk aan Opdrachtgever of deze Professionals wel of niet in aanmerking komen voor registratie in het SKJ-register en meldt wanneer deze registratie naar verwachting is geregeld. Opdrachtnemer is verplicht deze registratie binnen redelijke termijn tot stand te brengen.</p>
49.3	<p>De voorzieningen Ambulante (groepsgerichte) Behandeling J&O, J-LVG en vaktherapie en</p>

	<p>Dagbehandeling kunnen alleen worden uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een regiebehandelaar. Onder regiebehandelaar verstaat Opdrachtgever (conform de brieven van Schippers respectievelijk van 2 juli en 2 september 2013 met kenmerk 129353-106301-CZ / 134895-107364-CZ):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychiater • Klinisch psycholoog • Klinisch neuropsycholoog • Psychotherapeut • Verslavingsarts in profielregister KNMG • Verpleegkundig specialist GGZ • Gz-psycholoog • Kinder- en Jeugdpsycholoog NIP (alleen in de GBGGZ) • Orthopedagoog-generalist NVO (alleen in de GBGZZ) <p>De regiebehandelaar is een zorgverlener die bij de patiënt de diagnose stelt en door wie of onder wiens verantwoordelijkheid de behandeling plaatsvindt. Dit houdt in dat de regiebehandelaar verantwoordelijk is voor alle acties die in het kader van de behandeling van een patiënt gedurende het traject plaatsvinden.</p> <p>De regiebehandelaar heeft een afgeronde ggz-specifieke opleiding en is, met uitzondering van de orthopedagoog-generalist en kinder- en jeugdpsycholoog, BIG-geregistreerd. De orthopedagoog generalist is ingeschreven in het SKJ- en 'Nederlandse vereniging van pedagogen en onderwijskundigen (NVO)'-register. De kinder- en jeugdpsycholoog is ingeschreven in het register van het SKJ en 'Nederlands Instituut van Psychologen (NIP)'-register. Er wordt van de beroepsgroepen kinder- en jeugdpsycholoog NIP en orthopedagoog-generalist NVO verwacht dat zij zich register in het BIG, zodra de mogelijkheid hiertoe ontstaat.</p>
49.4	De regiebehandelaar is in ieder geval aanwezig bij de diagnostiek, het maken van de behandelovereenkomst en de evaluatiegesprekken met de cliënt.
49.5	De regiebehandelaar kan ondersteund worden door medebehandelaars. De medebehandelaar verricht, in het kader van een behandeltraject, zorgactiviteiten onder verantwoordelijkheid van de regiebehandelaar. De medebehandelaar is geregistreerd in het BIG en/of in het SKJ-register.
50	Minimumeisen personeel jeugd Reguliere Begeleiding (in een groep)
	De voorziening Reguliere Begeleiding wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Voor het opstellen van het ondersteuningsplan en het realiseren en monitoren van de resultaten die in dit plan opgenomen zijn, dient een SKJ-geregistreerde Professional ingezet te worden met een afgeronde zorggerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
51	Minimumeisen personeel jeugd Specialistische Begeleiding (in een groep)
	De voorziening Specialistische Begeleiding wordt uitgevoerd door een SKJ-geregistreerde Professional met een afgeronde zorggerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
52	Minimumeisen personeel jeugd Dagbesteding
	De voorziening Dagbesteding wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. De voorziening wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een SKJ-geregistreerde Professional met een afgeronde zorggerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde

	deskundigheidsgebied.
53	Minimumeisen personeel jeugd dagbehandeling
	De voorziening Dagbehandeling wordt uitgevoerd door een SKJ-geregistreeerde Professional met een afgeronde zorggerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. Deze voorziening wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een BIG-geregistreeerde regiebehandelaar.
54	Minimumeisen personeel jeugd Ambulante (Groepsgerichte) Behandeling J&O, J-LVG en vaktherapie
	De voorziening Ambulante (Groepsgerichte) Behandeling wordt uitgevoerd door een SKJ-geregistreeerde Professional met een afgeronde zorggerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. De voorziening Ambulante (Groepsgerichte) Behandeling J&O, J-LVG wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een de BIG-geregistreeerde Gezondheidspsycholoog (GZ) of Arts Verstandelijke Gehandicapte (AVG) (conform beleidsregels NZA, richtlijnen NJI). De voorziening Ambulante (Groepsgerichte) Behandeling vaktherapie wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een BIG/NVO/NIP-geregistreeerde regiebehandelaar of, in die gevallen waarin er sprake is van J&O of LVG-problematiek en geen sprake is van een psychische stoornis, een BIG-geregistreeerde Arts Verstandelijke Gehandicapte.
55	Minimumeisen personeel jeugd Verzorging en Begeleiding
	De voorziening Verzorging en Begeleiding wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. De voorziening wordt uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een SKJ-geregistreeerde Professional met een afgeronde zorggerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
56	Minimumeisen personeel jeugd Kortdurend Verblijf
	Het toezicht tijdens het Kortdurend Verblijf wordt uitgevoerd door een Professional met een afgeronde zorggerelateerde mbo-opleiding op niveau 3 gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied. De voorziening wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van een SKJ-geregistreeerde Professional met een afgeronde zorggerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
57	Minimumeisen vervoer van/naar Dagbesteding (Wmo en jeugd), Kortdurend Verblijf (Wmo en jeugd) en Dagbehandeling (jeugd)
57.1	Voor de voertuigen die worden ingezet voor het Vervoer gelden de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> • dienen te voldoen aan alle relevante bepalingen en door de Rijksdienst door het Wegverkeer te zijn goedgekeurd voor taxivervoer; • dienen te zijn voorzien van een verbandtrommel, brandblusser, noodhamer en gordelsnijder; • zijn dusdanig ingericht dat de chauffeur vanuit zijn/haar zitplaats altijd alle inzittenden tijdens de rit kan zien; • dienen elke klant zicht naar buiten te bieden; • zijn voorzien van een kinderslot; • alle zitplaatsen zijn voorzien van veiligheidsgordels die geschikt zijn voor alle reizigersgroepen waaronder ook kinderen; • zijn rookvrij. • Bij rolstoelplaatsen: zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de

	rolstoel en zijn voorzien van een voor alle rolstoeltypen veilige bevestiging van de reiziger.
57.2	<p>Voor de chauffeurs die worden ingezet voor het Vervoer gelden de volgende kwaliteitseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft kennis van en affiniteit met de doelgroep; • herkent en kan omgaan met de diverse beperkingen en ziektebeelden van de doelgroep; • is verantwoordelijk voor veilig vervoer en past de rijstijl aan de weersomstandigheden aan; • heeft een servicegerichte en reizigersvriendelijke instelling; • past goede sociale vaardigheden toe; is vakkundig, klantvriendelijk, servicegericht, behulpzaam en heeft correcte omgangsvormen • gebruikt geen verbaal of fysiek geweld tegen reizigers om welke reden dan ook; • verwijdt geen reizigers uit het voertuig tijdens de rit om welke reden dan ook met uitzondering van situaties waarin de veiligheid van chauffeur en/of medereizigers in gevaar is; • is in bezit van een EHBO-certificaat. <p>Indien van belang voor de Cliënt moet de vervoerder daarnaast voldoen aan de volgende kwaliteitseisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het bieden van vastigheid (chauffeurs en route) aan de cliënt; • de chauffeur moet in bezit zijn van een certificaat voor omgaan met epilepsie • de chauffeur moet weten om te gaan met Cliënten met gedragsproblemen <p>Voor iedere chauffeur die ingezet wordt voor het vervoer van rolstoelafhankelijke reizigers gelden de volgende aanvullende eisen;</p> <ul style="list-style-type: none"> • heeft ervaring in de omgang met de doelgroep en haar beperkingen • bezit praktische vaardigheden betreffende het vervoeren van rolstoelreizigers; • beheerst de zit- en til-technieken ten behoeve van passagiers met een fysieke beperking.
57.3	<p>Voor de ritten die worden gemaakt in het kader van het Vervoer gelden de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de maximale duur van de rit voor een cliënt, van thuissituatie naar de voorziening, bedraagt één uur; • het op tijd vertrekken van het voertuig en het op tijd aankomen op de bestemming: maximaal een half uur voor afgesproken vertrektijd en half uur na afgesproken aankomsttijd.
58	Minimumeisen casemanagement
	De voorziening casemanagement wordt uitgevoerd door een SKJ-geregistreerde Professional met een afgeronde zorggerelateerde hbo-opleiding gekoppeld aan het gevraagde deskundigheidsgebied.
	COMMUNICATIE, CONTROLE EN HANDHAVING
59	Medewerking aan onderzoek
59.1	Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan toezicht en aangekondigd en onaangekondigd onderzoek door de Opdrachtgever (of door ons daartoe aangewezen derden) op de naleving van de contracteisen, inhoudelijke kwaliteit en op presentie- en financiële administratie waaronder begrepen: formele- en materiële onderzoeken, kwaliteitsonderzoeken, rechtmatigheid- en doelmatigheid onderzoeken, onderzoeken n.a.v. calamiteiten/geweldsincidenten, detailcontroles, fysieke controles op locatie en fraudeonderzoeken.

59.2	Voor zover bij een controle of onderzoek op persoonsniveau een voorafgaande toestemmingverklaring is vereist, is Opdrachtnemer gehouden om deze te vragen aan de betreffende cliënten.
60	Meldplicht
60.1	Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform de vigerende calamiteitenprotocollen van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Jeugdzorg. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer calamiteiten en geweldsincidenten zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt bij de Inspectie Jeugdzorg of Inspectie voor de Gezondheidszorg.
60.2	Opdrachtnemer is bekend met en handelt conform de Leidraad Meldingen van de Wmo-toezichthouder GGD Gelderland-Zuid. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer calamiteiten en geweldsincidenten die plaatsvinden bij de verstrekking van een voorziening in het kader van de Wmo 2015 zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen drie werkdagen) meldt aan aangewezen toezichthouder Wmo GGD Gelderland-Zuid.
60.3	Opdrachtnemer is bekend en handelt, wanneer er sprake is van (dreigende) maatschappelijke onrust en/of (verwachte) media-aandacht, conform het 'Sociaal Calamiteitenprotocol Regio Nijmegen 2015'. Maatschappelijke onrust staat hierbij voor 'het verschijnsel waarbij één of enkele incidenten plaatsvinden die leiden tot subjectieve en/of objectieve problemen op het gebied van openbare orde en veiligheid'.
60.4	De Gemeenten zijn verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de kwaliteit van de zorg. Daarom, doet Opdrachtnemer, aanvullend op de wettelijke meldingsplicht aan de met toezicht belaste ambtenaren en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Inspectie Jeugdzorg, zo spoedig mogelijk melding aan Opdrachtgever van: <ul style="list-style-type: none"> • Iedere calamiteit en ieder ernstig incident (met grote impact op de maatschappij, de cliënt, zijn/haar omgeving en/of andere betrokkenen); • Ieder geweldsincident dat plaatsvindt bij de verstrekking van een voorziening; • Elke melding aan of verscherpt toezicht door de Inspectie Jeugdzorg en Inspectie voor de Gezondheidszorg; • Elk onderzoek dat door een gemeente, Justitie, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW wordt gestart; • Elk definitief rapport dat door een gemeente, Justitie, de Inspectie Jeugdzorg, de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de Inspectie SZW is uitgebracht; • Feiten en omstandigheden die tot een afwijking van de bepalingen uit de Raamovereenkomst of tot (gedeeltelijke) niet nakoming van de Raamovereenkomst zouden kunnen leiden; • Fraude of oneigenlijk gebruik van voorzieningen.
61	Contractmanagement, dialoog, communicatie & informatie
61.1	Opdrachtgever werkt in de contractperiode vanuit een partnership-gedachte samen met Opdrachtnemer. Daarvoor wordt Opdrachtnemer gevraagd aan te sluiten bij de dialoog op verschillende niveaus: <ol style="list-style-type: none"> 1. Gebiedsgericht (Gemeente/wijk), dit zijn inhoudelijke dialogen over de zorg en de lokale zorgprocessen en -volumes; 2. Regionaal contractmanagement (instellingsgericht), dit zijn dialogen over het gehele contract.
61.2	Opdrachtnemer werkt gebiedsgericht (Gemeente en wijk). Daartoe zorgen de Opdrachtnemers zoveel mogelijk voor aanwezigheid en continuïteit van medewerkers per gebied (Gemeente en wijk) zodat korte lijnen ontstaan tussen lokale Professionals, toeleiders en vindplaatsen zoals Sociale Wijkteams, scholen en kinderopvang. De Professionals in het gebied vormen ook de schakel naar specialisaties bij zorgaanbieders.

	<p>Gevolg van het gebiedsgericht werken is dat er een sterk lokaal netwerk ontstaat. Opdrachtnemer wordt gevraagd zijn Professionals en uitvoerend leidinggevenden actief te laten deelnemen aan het vormen van een sterk lokaal netwerk. Dit omvat deelname aan lokale netwerkgesprekken die door Opdrachtgever worden georganiseerd en het maken van afspraken over lokale zorgprocessen – en volumes.</p>
61.3	<p>De Gemeenten zijn eindverantwoordelijk voor de kwaliteit, toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg aan burgers. De regio heeft daartoe een Regionaal Ondersteunings Bureau (ROB⁴) ingericht voor contractering, contractmanagement, betaalafspraken, monitoring en handhaving.</p> <p>Het ROB plant structurele overlegmomenten in voor de monitoring van de contractuitvoering. Dit zijn de contractmanagementgesprekken. Opdrachtnemer stelt maximaal drie personen aan als contactpersonen voor het ROB. Deze personen zijn deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van de Opdrachtnemer. Over de frequentie en de agenda worden nadere werkafspraken gemaakt. Beide partijen kunnen een verzoek doen tot tussentijds overleg.</p> <p>Monitoring van de contractuitvoering betreft onder andere de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • productie-informatie en gemiddelde trajectprijs per Cliënt d.m.v. berichtenverkeer en, waar gevraagd door Opdrachtgever, de meest actuele productie-informatie van Opdrachtnemer ter verificatie van het berichtenverkeer; • signalen (zowel positief als zorgwekkende): <ul style="list-style-type: none"> ○ signalen uit lokale netwerkgesprekken, Regionaal Meldpunt Signalen Zorg en media ○ signalen over omstandigheden die de bepalingen uit de Raamovereenkomst betreffen, zoals: kwaliteit berichtenverkeer, ontwikkelingen in de wachttijden, resultaten van cliëntervaringsonderzoek en maatregelen, personele- en financiële kwesties ○ feedback van Verwijzers over samenwerking met Opdrachtnemer en vice versa ○ cliëntervaringen uit gemeentelijke onderzoek ○ kwaliteitsonderzoeken, controles en inspectierapporten ○ jaarrekening en accountantsverklaring (mits van toepassing). <p>In de contractmanagementgesprekken worden bindende afspraken gemaakt over de contractuitvoering.</p>
61.4	<p>De Gemeenten willen gedurende de contractperiode verdere stappen zetten bij het realiseren van de doelen van de transitie en het continue verbeteren van de ondersteuning aan cliënten.</p> <p>Plannen van de Opdrachtgever zoals het door ontwikkelen van case-management en het project 18-/18+ worden genoemd in het Programma van Eisen, zonder dat hierbij in detail is uitgewerkt wat deze betekenen voor de Opdrachtnemer. Aan Opdrachtnemer kan worden gevraagd om mee te denken bij de nadere uitwerking van deze plannen. Nadere werkafspraken of aanpassingen in de Raamovereenkomst zullen volgen.</p> <p>Anderzijds zullen Opdrachtnemers ook innovatieve ideeën hebben die niet passen binnen dit contract. Zij worden verzocht om contact op te nemen met het ROB. Daar blijven we parallel aan dit contract doorontwikkelen om de transitie te realiseren. We zijn geïnteresseerd in de kansen die de Opdrachtnemers zien om de zorg beter en betaalbaarder te maken bijvoorbeeld door technologische ontwikkelingen</p>
61.5	<p>Voor monitoring van jeugdhulp sluit de regio zich aan bij de landelijk gedefinieerde outcome-indicatoren: Cliënttevredenheid, Doelrealisatie, Uitval⁵. Dit is een ontwikkeltraject waarbij wij</p>

⁴ www.robregionijmegen.nl

	gedurende de contractperiode tijdig zullen aankondigen wanneer wij van Opdrachtnemer verwachten dat hij zich aansluit bij deze monitor en de vereiste gegevens gaat leveren.
62	Communicatie naar personeel
62.1	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel inhoudelijk op de hoogte is van de contractuele bepalingen, de werkwijze van de Gemeentelijke Toegangspoort en de sociale kaart van die Gemeenten waar Opdrachtnemer werkzaam is.
62.2	Opdrachtnemer informeert zijn personeel over het Regionaal Meldpunt Signalen Zorg ⁶ , een regionaal initiatief van de Opdrachtgever in het kader van kwaliteitsmonitoring. Bij het Regionaal Meldpunt Signalen Zorg worden alle signalen rondom de zorgverlening verzameld. Ook worden er, in samenwerking met alle partijen die betrokken zijn bij kwaliteit, toezicht en handhaving, waar nodig vervolgstappen genomen. Het Meldpunt is toegankelijk voor Cliënten en hun sociale netwerk, Verwijzers en toeleiders (inclusief de Gemeentelijke Toegang), en zorgaanbieders. Onder andere vermoedens van fraude, onrechtmatigheid, onheuse bejegening, onvoldoende kwaliteit, onvoldoende samenwerking en niet kantelingsgericht werken, kunnen (anoniem) bij dit Meldpunt worden gemeld.
	OVERIGE EISEN
63	Woonplaatsbeginsel
63.1	Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer te werken met de definitie in de Jeugdwet en zich tijdig aan te sluiten bij wijzigingen (Factsheet Woonplaatsbeginsel).
63.2	Opdrachtnemer schat voor aanvang van zorg het woonplaatsbeginsel in en communiceert deze inschatting aan Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt vast bij welke gemeente het woonplaatsbeginsel rust.
63.3	Bij verhuizing van de gezagsdrager of een Jeugdige onder voogdij naar een Gemeente, vertegenwoordigd door Gemeente, waarbij Jeugdige en gezagsdrager de dienstverlening door Opdrachtnemer willen continueren, honoreert Gemeente de oorspronkelijk afgegeven beslissing, beschikking of toewijzing van zorg voor de duur waarvoor deze is afgegeven, met een maximum van één jaar.
63.4	De gezagsdrager bepaalt in bovengenoemde situatie of de hulp bij de Opdrachtnemer wordt gecontinueerd, of dat een nieuwe hulpverlener wordt gezocht. Alleen in het geval dat de gezagsdrager dit wenst wordt de behandeling bij Opdrachtnemer binnen redelijke termijn stopgezet.
64	Duurzaamheid
	Een doelstelling van het inkoopbeleid van de regio Nijmegen is het MKB vriendelijk inkopen bevorderen om mogelijkheden te bieden voor lokale/regionale partijen om Opdrachten gegund te krijgen. Daarnaast heeft de regio Nijmegen tot doelstelling om al haar overheidsinkopen vanaf 2015 voor 100% duurzaam te laten zijn. Regio Nijmegen hecht veel belang aan duurzaamheid en wenst een Opdrachtnemer te contracteren die op het gebied van duurzaamheid zijn toegevoegde waarde aantoont.
65	Social return
	Social return is het koppelen van sociale doelstellingen aan het besteden van middelen voor allerlei

⁵ https://vng.nl/files/vng/20160203_harmonisatie_outcome.pdf &

<https://www.rijksoverheid.nl/binaries/rijksoverheid/documenten/brochures/2015/09/23/informatieprotocol-beleidsinformatie-jeugd-versie-3/150922-informatieprotocol-beleidsinformatie-jeugd-v3.pdf>

⁶ <https://robregionijmegen.nl/wordpress/contact/meldpunt-signalen-zorg-in-het-sociaal-domein/>

	diensten, werken en producten met als doel opleidingsmogelijkheden, werk- of stageplekken te creëren voor mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. In het kader hiervan verwacht de regio Nijmegen dat de Opdrachtnemer zich inspant om 2,5 % van de werkelijke opdrachtwaarde (achteraf te bepalen) inzet voor het te werk stellen van de hiervoor genoemde doelgroepen. Deze inzet kan plaatsvinden in onderhavige Opdracht dan wel in andere werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hiervoor de Verklaring Social Return (Bijlage 4) in te vullen en bij zijn inschrijving te voegen. Deze eis is een <i>inspanningsverplichting</i> .
66	Verplichte aanmelding bij Steunwijzer
66.1	Opdrachtnemer dient zich aan te melden bij Steunwijzer na tekenen van contract: het online platform van de Regio Nijmegen waarmee de Opdrachtgever al haar gecontracteerde aanbod in beeld brengt voor Verwijzers en cliënten. Opdrachtnemer ontvangt vanuit de Opdrachtgever een email met een verzoek het profiel te vullen met de gevraagde informatie. Opdrachtnemer dient dit binnen de aangegeven termijn te doen. Daarnaast kan het zo zijn dat de Steunwijzer zich door ontwikkelt in de toekomst met scores en beoordelingen voor cliënten en Verwijzers.
66.2	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor juistheid en volledigheid van informatie voor een optimale toeleiding.
66.3	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk in de Steunwijzer wat hun wachttijd en eventuele wachtlijst is.
66.4	Opdrachtnemer geeft aan wat hun specialisatie gebied is binnen de gecontracteerde zorg, maar ook wat hun contra-indicaties zijn zodat Verwijzers passend aanbod kunnen toewijzen.
67	Overgang naar nieuwe Raamovereenkomsten
67.1	Opdrachtnemers die de Opdracht gegund krijgen en reeds een Raamovereenkomst hadden met Opdrachtnemer voor 1 januari 2018 ronden lopende trajecten af tegen de voor 1 januari 2018 bestaande tarieven, tenzij de tarieven van deze aanbestedingsprocedure hoger zijn. In dat laatste geval gelden de hoogste tarieven.
67.2	Opdrachtnemers die de Opdracht niet gegund krijgen en reeds een Raamovereenkomst hadden met Opdrachtnemer voor 1 januari 2018 ronden lopende trajecten af tegen de voor 1 januari 2018 bestaande tarieven. Voor deze groep Opdrachtnemers geldt dat er geen nieuwe instroom van Cliënten plaatsvindt na 1 januari 2018.