

## Bijlage 4. Werkafspraken

(versie januari 2022)

*Werkafspraken zijn alle afspraken over de uitvoering Dienstverlening en over de administratie in relatie tot de Dienstverlening.*

### Afspraak 1. Keuze Opdrachtnemer door de Burger

1. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om aanwezig te zijn bij gesprekken tussen een Burger en een Gemeente en/of Verwijzer over de totstandkoming van een Ondersteuningsplan, tenzij hij daartoe in het belang van de Burger is uitgenodigd door de gemeentelijke Toegang (Gebiedsteam). Dit geldt niet voor gesprekken over de voortzetting of heroverweging van bestaande Dienstverlening.

### Afspraak 2. Start Dienstverlening (werkwijze via berichtenverkeer zie afspraak 12)

1. Opdrachtnemer start niet eerder met de Dienstverlening dan nadat hij:
  - daartoe een Opdracht (301 bericht, zie afspraak 12) heeft ontvangen, dan wel
  - een verwijzing zoals bedoeld in de Jeugdwet, tenzij de gemeentelijke Toegang (gebiedsteam) schriftelijk bevestigt (e-mail geldt ook als zodanig) dat eerder met de Dienstverlening mag worden gestart. Uitzondering hierop is de hulp die nodig wordt geacht door de instanties zoals bedoeld onder artikel 2.4 lid 2 onder b van de Jeugdwet en dan alleen in een crisis- of spoedsituatie.
2. Opdrachtnemer doet na aanmelding van de Burger en verzending 302 bericht (na ontvangst 301 bericht) / verzending 315 bericht een intake met de Burger. Daarbij wordt met de Burger gesproken over de aard van de te verlenen zorg en vindt een eerste screening plaats of Opdrachtnemer kan voorzien in de hulpvraag van de Burger. De tijd tussen de intake en de start van de Dienstverlening (verzending 305 bericht aan gemeente) noemen we de wachttijd. Tevens worden met de Burger afspraken gemaakt over contact en zorg tijdens de wachttijd.
3. Vanaf de intake (verzending 302 / 315 bericht aan gemeente en start van de wachttijd) tot het einde van de Dienstverlening is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de Burger. Dit betekent onder meer dat moet worden voorkomen dat problematiek verergert, zo nodig door de inzet van overbruggingszorg, en zorg wordt verleend in geval van crisis. Mocht tijdens een traject blijken dat de Burger niet bij de juiste zorgverlener is aangemeld, dan kijken gemeente en/of derdenverwijzer en opdrachtnemer samen naar andere oplossingen. Op dat moment zal er opnieuw gekeken moeten worden naar de afgesproken doelen en resultaten. Opdrachtnemer start de feitelijke Dienstverlening binnen 6 weken nadat hij daartoe een aanmelding heeft ontvangen. Indien sprake is van andere wettelijke termijnen (Treeknormen) dient Opdrachtnemer de feitelijke Dienstverlening binnen deze termijnen te starten.
4. Opdrachtnemer treedt zo snel mogelijk met Regio Rivierenland in contact via [contractmanagers@regiorivierenland.nl](mailto:contractmanagers@regiorivierenland.nl) indien hij de feitelijke Dienstverlening niet binnen 6 weken na opdrachtverlening kan starten. Wachttijden dienen te worden vermeld op de website van de opdrachtnemer. In specifieke gevallen van wachttijd wordt contact opgenomen met de gemeente.
5. Opdrachtnemer informeert de Burger voor aanvang van de Dienstverlening over diens rechten

en plichten.

6. Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de Dienstverlening de Burger in ieder geval de volgende informatie ter beschikking:
  - 1) de wijze van uitvoering van de Dienstverlening;
  - 2) de procedure voor het afzeggen van de Dienstverlening, inclusief procedure en kosten bij zonder afzegging van afspraken niet op komen dagen ("no show");
  - 3) de procedure voor het weigeren of stopzetten van de Dienstverlening;
  - 4) de klachtenprocedure;
  - 5) het privacyreglement;
  - 6) de contactgegevens;
  - 7) de openingstijden/telefonisch bereikbaarheid.
7. De Gemeente zorgt ervoor dat Burgers weten hoe zij bij het aflopen van een beschikking, een nieuwe beschikking kunnen aanvragen.

### **Afspraak 3. "No show"**

Op dit moment kunnen kosten voor Burgers in zorg die niet komen opdagen ("no show") niet gedeclareerd worden bij Gemeenten. Opdrachtnemer kan bij "no show" kosten bij de Burger in rekening brengen. Opdrachtnemer wordt verzocht inzichtelijk te maken hoe frequent "no show" zich voordoet zodat deze informatie kan worden gebruikt als input voor onderling overleg tussen Opdrachtnemers en Gemeenten om daar verdere afspraken over te maken. Opdrachtgever ontwikkelt hiervoor een format en plaatst deze op haar website.

### **Afspraak 4. Werkwijze inzet behandeling Jeugd-GGZ**

#### **A. GGZ Generalistisch**

1. Wanneer het vermoeden bestaat dat een Burger behandeling GGZ Generalistisch nodig heeft, wordt ingeval van een rechtstreekse verwijzing door een wettelijke verwijzer, door Opdrachtnemer (conform afspraak 12) na (aan)melding van de Burger een 315 bericht verstuurd naar de Gemeente met daarbij vermeld wie de wettelijke verwijzer is. In dit 315 bericht vermeldt Opdrachtnemer in geval van **diagnostiek** (conform lid 3) eerst het product **GGZ Start zorg** (code 54052). Indien behandeling generalistisch van toepassing is **zonder diagnostiek** dient Opdrachtnemer gelijk het product **Behandeling GGZ Generalistisch** (code 54001) te vermelden.
2. Gemeente verstuurt een 301 bericht met een opdracht voor het product GGZ Start zorg voor 20 uur (bij diagnostiek) of het product Behandeling GGZ Generalistisch voor 20 uur, dit is een standaard aantal uren. In geval van een verwijzing vanuit de gemeente stuurt de gemeente aan de Opdrachtnemer een 301 bericht met het product GGZ Start zorg of het product Behandeling GGZ Generalistisch voor 20 uur.
3. Doel van het product GGZ Start zorg bij GGZ Generalistisch is om **diagnostiek** uit te kunnen voeren binnen deze 20 uur. Het betreft dan diagnostiek in enge zin als zijnde onderzoek voorafgaand aan de behandeling. Dit is dus niet toepassing voor procesdiagnostiek, dit valt onder behandeling.
4. Zodra diagnostiek is uitgevoerd stuurt Opdrachtnemer de Gemeente een Stop bericht (307) voor het product GGZ Start zorg. Het is **niet** toegestaan dat het resterend aantal uren van het product GGZ Start zorg wordt ingezet voor Behandeling GGZ Generalistisch.
5. Voor afloop indicatie product GGZ Start zorg of **eerste** indicatie product Behandeling GGZ Generalistisch stuurt Opdrachtnemer, indien nog inzet GGZ behandeling nodig is, een (nieuw) 315 bericht, met gewenst/ noodzakelijk aantal uren behandeling. In dit bericht wordt de oorspronkelijke wettelijke verwijzer vermeld.

6. Gemeente stuurt een 301 bericht met een opdracht voor GGZ behandeling, met het door de Opdrachtnemer gevraagde aantal uren.
7. Indien gedurende de behandeling Generalistisch diagnostiek (in enge zin) alsnog noodzakelijk word geacht, stuurt Opdrachtnemer een 315 bericht naar de Gemeente met daarin vermeld de oorspronkelijke verwijzer, product GGZ Start zorg en de opmerking dat alsnog sprake is van diagnostiek. Gemeente verstuurt een 301 bericht met een opdracht voor het **product GGZ Start zorg voor 20 uur**. Zodra diagnostiek is uitgevoerd stuurt Opdrachtnemer de Gemeente een Stop bericht (307) voor het product GGZ Start zorg. Het is niet toegestaan dat het resterend aantal uren van het product GGZ Start zorg wordt ingezet voor Behandeling GGZ Generalistisch. De reeds lopende indicatie voor product Behandeling GGZ Generalistisch kan gedurende deze periode door blijven lopen.
8. Wanneer na beëindiging van de behandeling nog nazorg nodig is, voor bijvoorbeeld medicijncontrole, stuurt de Opdrachtnemer een 315-bericht met GGZ Nazorg (code 54053). Gemeente stuurt een 301 bericht voor 5 uur GGZ Nazorg, dit is een standaard aantal uren. De ingangsdatum van GGZ Nazorg ligt maximaal 6 maanden na beëindiging van de GGZ-behandeling.

#### **B. GGZ Specialistisch**

1. Wanneer het vermoeden bestaat dat een Burger behandeling GGZ Specialistisch nodig heeft, wordt ingeval van een rechtstreekse verwijzing door een wettelijke verwijzer, door Opdrachtnemer (conform afspraak 12) na (aan)melding van de Burger een 315 bericht verstuurd naar de Gemeente met daarbij vermeld wie de wettelijke verwijzer is. In dit 315 bericht vermeldt Opdrachtnemer in geval van behandeling specialistisch product GGZ Start zorg (code 54052).
2. Gemeente verstuurt een 301 bericht met een opdracht voor het **product GGZ Startzorg (code 54052) voor 20 uur**, dit is een standaard aantal uren. In geval van een verwijzing vanuit de gemeente stuurt de gemeente aan de Opdrachtnemer een 301 bericht met het product GGZ Startzorg voor 20 uur.
3. Doel van het product GGZ Start zorg bij GGZ Specialistisch is om in deze 20 uur een individuele inschatting te maken van de benodigde behandelperiode en/of eventuele uitvoering van diagnostiek. Indien nog inzet GGZ behandeling nodig is na afronding van de individuele inschatting en/of diagnostiek, mag Opdrachtnemer de behandeling starten in het resterend aantal uren van het product GGZ Start zorg totdat de 20 uren bereikt zijn.
4. Voor afloop indicatie product GGZ Startzorg stuurt Opdrachtnemer, indien nog inzet GGZ behandeling nodig is, een (nieuw) 315 bericht, met gewenst/ noodzakelijk aantal uren behandeling. In dit bericht wordt de oorspronkelijke wettelijke verwijzer vermeld.
5. Gemeente stuurt een 301 bericht met een opdracht voor GGZ behandeling, met het door de Opdrachtnemer gevraagde aantal uren.
6. Wanneer na beëindiging van de behandeling nog nazorg nodig is, voor bijvoorbeeld medicijncontrole, stuurt de Opdrachtnemer een 315-bericht met GGZ Nazorg (code 54053). Gemeente stuurt een 301 bericht voor 5 uur GGZ Nazorg, dit is een standaard aantal uren. De ingangsdatum van GGZ Nazorg ligt maximaal 6 maanden na beëindiging van de GGZ-behandeling.

#### **Afspraak 5. Einde Dienstverlening**

1. De Burger en Opdrachtnemer kunnen gezamenlijk bij een Gemeente aangeven dat ze de Dienstverlening willen beëindigen. In dat geval beëindigt de Gemeente de Opdracht aan Opdrachtnemer.
2. De Burger kan ook eigenstandig bij een Gemeente aangeven dat hij de Dienstverlening door de Opdrachtnemer wil beëindigen.
  - Indien de Gemeente het verzoek van de Burger ontvangt, beëindigt zij de Opdracht aan Opdrachtnemer. Voordat de Gemeente hiertoe overgaat, treedt zij eerst in overleg met

Opdrachtnemer en biedt indien van toepassing een mogelijkheid om de Dienstverlening alsnog voort te zetten.

- Indien de Burger aangeeft dat hij wel nog van een andere Opdrachtnemer Dienstverlening wil ontvangen, kent de Gemeente een nieuwe Opdracht toe aan de door hem gekozen Opdrachtnemer.
3. Als Opdrachtnemer van mening is dat hij zijn Opdracht niet kan uitvoeren doordat de Burger niet meewerkt, treedt hij in overleg met de Gemeente om gezamenlijk een passende oplossing te vinden.
  4. In zwaarwegende omstandigheden kan de Opdrachtnemer de Gemeente vragen om zijn Opdracht te beëindigen. Voorbeelden van zwaarwegende omstandigheden zijn:
    - een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de Ondersteuner en/of medeburgers in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Burger maar ook vanuit de handelwijze van familie van de Burger;
    - een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie;
    - hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor Dienstverlener, zijn Ondersteuner(s) en/of medeburgers;
    - het niet nakomen van essentiële verplichtingen of regels, ook niet na herhaaldelijk (schriftelijk) aandringen of waarschuwen door Opdrachtnemer.

Indien de Gemeente het verzoek van Opdrachtnemer redelijk vindt, beëindigt zij de Opdracht. Voordat de Gemeente hiertoe over gaat, treedt zij eerst in overleg met de Burger en/of diens familie en biedt hem/hen indien mogelijk een herstelmogelijkheid.

5. Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze aansluiting tussen de beëindiging van zijn (jeugd)hulp en het eventuele traject dat daarop volgt, zogenaamde "warme overdracht". De Opdrachtnemer zoekt hierbij de samenwerking op met de Gemeente en de nieuwe Opdrachtnemer. De warme overdracht wordt binnen een periode van maximaal 3 maanden afgerond. Als sprake is van een behandelprogramma dan bevat de warme overdracht tevens nazorg gericht op herstel en het voorkomen van recidive. Een warme overdracht dient plaats te vinden bij:
  - beëindiging van de ondersteuning door een Opdrachtnemer en vervolg van ondersteuning bij een andere Opdrachtnemer;
  - verhuizing van de Burger, waarbij een lopend traject wordt gestopt en de Burger het traject vervolgt in nieuwe woonplaats bij andere Opdrachtnemer.
  - terugplaatsing van een kind in het eigen gezin. Hierbij zoekt Opdrachtnemer de samenwerking met de gezinscoach/betrokkenen in het lokale veld, zodat deze nazorg aan het gezin kan bieden.

#### **Afspraak 6. Wijziging van ondersteuner binnen de organisatie**

1. De Burger en Opdrachtnemer kunnen beiden verzoeken om een andere Ondersteuner binnen de organisatie toe te kennen. Als de Burger en Opdrachtnemer er samen uit komen, zetten zij met wederzijds goedvinden de Dienstverlening om naar een andere ondersteuner binnen de organisatie.
2. Komen de Burger en Opdrachtnemer er binnen vier weken niet samen uit, dan kan de Burger zich tot de Gemeente wenden voor het vinden van een passende oplossing.

## **Afspraak 7. Verplichtingen Opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer gedraagt zich zoals van een goed Opdrachtnemer mag worden verwacht.
2. Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de Dienstverlening de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaarden redelijkerwijs aan Opdrachtnemer mogen worden gesteld en/of wettelijk bepaald zijn.
3. Opdrachtnemer stelt, indien aan de orde, aan de Burger ARBO richtlijnen ter beschikking voor de inzet van Ondersteuners in de thuissituatie.
4. Opdrachtnemer handelt conform het beschreven beleid en de visie in de (regionale) beleidsstukken, de genoemde speerpunten en uitgangspunten van de betreffende Gemeente.
5. Opdrachtnemer werkt samen met vrijwilligers, mantelzorgers, omgeving (bijvoorbeeld buurt of wijk), andere Opdrachtnemers en aanbieders van algemene voorzieningen.
6. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat vaste, tijdelijke en ingehuurde Ondersteuners en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel zich gedragen zoals van een goed Opdrachtnemer mag worden verwacht.
7. Opdrachtnemer voorziet vaste, tijdelijke en ingehuurde Ondersteuners en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel van een legitimatiebewijs zoals dat binnen hun organisatie geldt, dat zij op verzoek kunnen tonen aan een Burger.
8. Opdrachtnemer stelt tenminste één persoon aan als contactpersoon voor het team Jeugd / Wmo Regio Rivierenland. Deze persoon is beschikbaar om op verzoek periodiek, minimaal halfjaarlijks te overleggen. De persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar. Contactpersonen zijn uitgevraagd bij de aanbesteding, van Opdrachtnemer wordt verwacht deze gegevens actueel te houden in Negometrix. In geval van een mutatie neemt Opdrachtnemer contact op met de regio via [inkoop2019ev@regiorivierenland.nl](mailto:inkoop2019ev@regiorivierenland.nl) zodat de regio de ontwikkelovereenkomst open kan zetten en Opdrachtnemer mutaties kan doorvoeren.
9. Opdrachtnemer registreert de wachttijden en doorlooptijden voor de Burgers en stelt deze op verzoek aan team Jeugd / Wmo van de Regio Rivierenland beschikbaar. De wachttijd is de tijd tussen de Intake en de start van de feitelijke Dienstverlening.
10. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle onderaannemers die door Opdrachtnemer ingezet worden voor het verlenen van zorg aan Burgers van Opdrachtgever vermeld zijn in Negometrix bij vraag 1.4.10 van de Ontwikkelovereenkomst. Registratie vindt indien mogelijk plaats voordat onderaannemer start, maar uiterlijk een maand na de start. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat een actualisatieslag voor onderaannemers die al zorg verlenen maar nog niet in Negometrix vermeld zijn per 1 februari 2022 afgerond is.

## **Afspraak 8. Verplichtingen gemeenten/ Regio Rivierenland (opdrachtgever)**

1. Gemeenten wijzen een contactpersoon aan voor de opdrachtnemer, voor overleg op casusniveau. Algemene contactgegevens van de toegang en de backoffice van de gemeenten worden gedeeld via de website [www.rivierenlandkanmeer.nl](http://www.rivierenlandkanmeer.nl).
2. Opdrachtgever handelt conform het beschreven beleid en de visie in de (regionale) beleidsstukken, de genoemde speerpunten en uitgangspunten van de betreffende Gemeente.
3. Op verzoek van Opdrachtnemer opent de regio de gevraagde percelen in Negometrix zodat Opdrachtnemer gewenste mutaties kan doorvoeren en opnieuw indienen waarna de regio het perceel opnieuw in behandeling neemt.

### Afspraak 9. Social return

1. Opdrachtnemer draagt actief bij aan het vergroten van de zelfredzaamheid en arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals:
  - uitkeringsgerechtigden (WW, bijstandsuitkering, Wajong, doelgroepregister, WIA);
  - niet-uitkeringsgerechtigden die werkzoekende zijn;
  - scholieren;
  - vroegtijdig schoolverlaters;
  - medewerkers van een WSW-bedrijf;
2. Opdrachtnemer creëert binnen zijn organisatie, bij voorkeur in de regio Rivierenland, werkervarings- en/of leerplekken voor personen behorend tot de doelgroep (genoemd onder lid 1 van deze afspraak), in aanvulling op de 'reguliere' bezetting van de organisatie. De extra gecreëerde plekken vormen een uitbreiding van 3% van de omzet in de regio Rivierenland, met gedurende de looptijd in overleg doorontwikkeling naar 5% bovenop de reguliere organisatiebezetting in fte's, waarbij een fte wordt gelijkgesteld aan 1350 netto productieve uren.
3. Partijen moeten ervaring gaan opdoen met de invulling van Social Return. Opdrachtnemer krijgt de ruimte om er vanuit zijn professionaliteit invulling aan te geven. Tijdens accountgesprekken kunnen Partijen de gecreëerde plekken, de ingezette doelgroep en de tegenwaarde in uren nader met elkaar bespreken.
4. De Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) wordt geaccepteerd bij de invulling van de Social Return eis. De PSO telt in meer of mindere mate mee voor de invulling van de Social Return -verplichting, afhankelijk van de trede waarop de leverancier zich bevindt op de prestatieladder.
5. Indien Opdrachtnemer informatie over de inzet voor SROI wil ontvangen kan contact worden opgenomen met het Werkgeversservicepunt Werkzaam Rivierenland. Informatie en contact is te krijgen via <https://rivierenland.werkgeversanno.nu>

### Afspraak 10. Informatieverstrekking door Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer levert jaarlijks aan:
  - vóór 31 januari:
    - a. De facturen/declaraties over het voorgaande kalenderjaar. Voorwaarde hierbij is dat de gemeente tijdig een 301 heeft verzonden.
  - vóór 1 maart:

Een per Gemeente opgestelde voorlopige<sup>1</sup> productieverantwoording over de in het voorgaande jaar uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op de website i-[Sociaal Domein](#). Deze voorlopige productieverantwoording is gelijk aan de productieverantwoording die de Opdrachtnemer voorlegt aan zijn accountant ten behoeve van de controle en kan gemaild worden naar

---

<sup>1</sup> In verband met hun eigen financiële verantwoordingsverplichtingen, ontvangen Gemeenten graag al op een zo vroeg mogelijk moment de voorlopige financiële verantwoording (nog zonder controleverklaring van de accountant) van Opdrachtnemer.

verantwoording@regiorivierenland.nl. Opdrachtnemer is echter niet verplicht de voorlopige productieverantwoording aan te leveren.

vóór 1 april:

- b. een rapportage van de in het voorgaande jaar ontvangen klachten over de Dienstverlening naar [contractmanagers@regiorivierenland.nl](mailto:contractmanagers@regiorivierenland.nl). De rapportage biedt per Gemeente inzicht in de aard en oorzaak van de klachten, de wijze waarop ze zijn afgehandeld en de maatregelen die zijn getroffen;
- c. een klanttevredenheidsonderzoek onder tenminste een representatieve afspiegeling van de populatie wonende in de regio Rivierenland, en indien van toepassing het hieruit voortvloeiende verbeterplan naar [contractmanagers@regiorivierenland.nl](mailto:contractmanagers@regiorivierenland.nl);
- d. een financiële verantwoording over het voorgaande jaar naar [verantwoording@regiorivierenland.nl](mailto:verantwoording@regiorivierenland.nl):
  - Per gemeente en wet (Wmo/Jeugd) een ondertekende productieverantwoording over de in het voorgaande jaar uitgevoerde werkzaamheden, gewaardeerd tegen het afgesproken tarief, volgens landelijke format;
  - Indien de totaal productie in het voorgaande jaar (voor Wmo en Jeugdwet gezamenlijk) voor ten minste één van de regiogemeenten € 50.000,- of meer is, dan dienen de productieverantwoordingen (voor zowel Wmo en Jeugd) van alle regiogemeenten voorzien te worden door een controleverklaring van een geregistreerde accountant op basis van een landelijk protocol, gepubliceerd op de website i-Sociaal Domein dat wordt erkend door de gemeentelijke accountants;
  - Indien de totaal productie in het voorgaande jaar (voor Wmo en Jeugdwet gezamenlijk) voor alle regiogemeenten minder dan € 50.000 is, dan volstaat een bestuurlijke verantwoording op basis van het landelijke format.
2. Indien de raamovereenkomst op enig moment is geëindigd, legt Opdrachtnemer desalniettemin het erop volgende kalenderjaar verantwoording af over de juistheid en rechtmatigheid van de door hem verantwoorde bedragen en prestaties.
3. Opdrachtnemer levert de wettelijk bepaalde informatie aan Gemeenten, waarbij hij zich in ieder geval conformeert aan de 'gegevensset gemeentelijke monitor sociaal domein' en de 'dataset beleidsinformatie jeugd'.
4. Opdrachtnemer maakt bij het team Jeugd / Wmo Regio Rivierenland melding van ieder rapport dat door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd Gezondheidszorg en Jeugd of een rechtsopvolger van deze Inspecties voornemens is over hem uit te brengen en dat relevant is voor zijn Dienstverlening. Opdrachtnemer stelt alle rapporten ter inzage beschikbaar aan Gemeenten. Openbare rapporten publiceert hij op zijn website.
5. Opdrachtnemer stelt het team Jeugd / Wmo Regio Rivierenland in kennis van tegen hem lopende procedures die relevant zijn voor zijn Dienstverlening en de uitkomst daarvan. Ook maakt hij melding van eerder opgelegde sancties die nog werking hebben.
6. Opdrachtnemer registreert de wachttijden en doorlooptijden voor de Burgers, publiceert deze op zijn eigen website en stelt deze op verzoek aan team Jeugd / Wmo Regio Rivierenland beschikbaar. De wachttijd is de tijd tussen de intake en de start van de feitelijke Dienstverlening (conform Afspraak 2 lid 2).

#### **Afspraak 11. Financiering en betaling**

1. Opdrachtnemer declareert/factureert alleen activiteiten waarvoor hij een Opdracht heeft gekregen en die hij daadwerkelijk heeft uitgevoerd.

In aanvulling hierop kan in geval van afwezigheid van een jeugdige bij behandeling met verblijf worden gedeclareerd ter hoogte van het gecontracteerde tarief bij:

- tijdelijke afwezigheid van de jeugdige met ingang van de eerste dag van afwezigheid van de jeugdige, met een maximum van 14 dagen per keer. Dit maximum geldt niet in het geval van een ziekenhuisopname;
- tijdelijke afwezigheid van de jeugdige die als leerling voor dagonderwijs staat ingeschreven en dit onderwijs ook daadwerkelijk volgt, met ingang van de eerste dag van afwezigheid van de jeugdige, tot een maximum van de wettelijke vakantieduur.

beide mits de jeugdige normaliter tenminste 4 nachten per week overnacht bij Opdrachtnemer.

2. Opdrachtnemer dient binnen uiterlijk een maand na de maand van leveren van zorg facturen/declaraties in bij Gemeenten middels het berichtenverkeer.
3. Facturen/declaraties zijn opgesteld conform de I-standaarden.
4. Gemeenten betalen correcte regels van facturen/declaraties van Opdrachtnemer binnen dertig kalenderdagen na ontvangst van de betreffende factuur/declaratie. Voor tijdige uitbetaling van de facturen/declaraties, is het van belang dat de facturen/declaraties ook voor de vastgestelde deadlines zijn indient:
  - Nieuwe facturen/declaraties over voorgaande jaar worden in behandeling genomen tot en met 31 januari;
  - Herstelfacturen/declaraties over het voorgaande jaar worden in behandeling genomen tot en met 28 februari.

Facturen/declaraties over het voorgaande jaar die na 1 maart worden ingediend, worden niet direct door de gemeenten in behandeling genomen. De gemeenten zullen de facturen/declaraties indien nodig controleren, maar uitbetaling hiervan wordt na afronding van het controleproces hervat.

5. Partijen kunnen om gewichtige redenen al dan niet tijdelijk een alternatieve vorm van financiering of afrekening afspreken. Het is soms gewenst Dienstverlening flexibel in te zetten. Dit wordt individueel bepaald. Als hier behoefte aan is, dient Opdrachtnemer met de Gemeente te overleggen of de Dienstverlening ingezet kan worden met een x aantal eenheden per bijvoorbeeld kwartaal of halfjaar.
6. Indien een product met trajectfinanciering voortijdig wordt afgebroken of grote uitloop noodzakelijk wordt geacht treden Opdrachtnemer en Gemeente in overleg om een alternatieve vorm van financiering of afrekening af te spreken die recht doet aan de daadwerkelijke geleverde zorginzet van Opdrachtnemer.
7. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de Burger om een voorschot of aanvullende bijdrage te vragen.

#### **Afspraak 12. Berichtenverkeer (alleen van toepassing voor Jeugd en Wmo; uitgezonderd lid 2)**

1. Voor het Berichtenverkeer tussen Partijen maken zij gebruik van:
  - de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden;
  - het Berichtenverkeer iWmo en iJw;
  - de landelijk dan wel regionaal vastgestelde lijsten met productcodes voor de Wmo 2015 en de Jeugdwet voor de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant.
2. Communicatie die niet via het Berichtenverkeer kan worden afgewikkeld, vindt via versleutelde e-mail plaats .
3. Partijen communiceren in ieder geval via de onderstaande standaardberichten Jeugd en Wmo



conform het standaard administratieprotocol van de I-standaarden met elkaar:

Bericht	Naam	Verzender
301	Toewijzingsbericht (= Opdracht)	Gemeente
302	Retourbericht op 301	Opdrachtnemer
303*	Declaratie-/factuurbericht	Opdrachtnemer
304*	Retourbericht op 303	Gemeente
305	Start Dienstverlening	Opdrachtnemer
306	Retourbericht op 305	Gemeente
307	Stop Dienstverlening	Opdrachtnemer
308	Retourbericht op 307	Gemeente
315	Verzoek om toewijzing (jeugdhulp)	Opdrachtnemer
316	Retourbericht op 315 (jeugdhulp)	Gemeente
317	Verzoek om wijziging	Opdrachtnemer
319	Antwoordbericht op 317	Gemeente
323	Declaratiebericht	Opdrachtnemer
325	Antwoordbericht op 323	Gemeente

\* De 303-berichten (303D en 303F) en bijbehorende 304-berichten (304D en 304F) zullen heel tot 1 april 2022 nog gebruikt kunnen worden indien het declaraties van productperiode vóór 01-01-2021 betreft.

De meest actuele versies van de I-standaarden zijn te vinden op [www.istandaarden.nl](http://www.istandaarden.nl)

4. De berichten worden in het proces van de toeleiding van de Burger tot en met het leveren van de Dienst op de volgende momenten verstuurd:

#### **A. Toeleiding Burger via de Gemeente**

- 1) De Gemeente verstrekt een beschikking voor een maatwerkvoorziening aan een Burger.
- 2) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 301 bericht. Opdrachtnemer start niet met de dienstverlening voordat 301 bericht is ontvangen, tenzij schriftelijk (e-mail geldt ook als zodanig) anders is afgesproken.
- 3) De Opdrachtnemer stuurt Gemeente een 302 bericht retour.
- 4) De Opdrachtnemer doet een intake met de Burger, waarbij gesproken wordt over de te verlenen zorg en een eerste screening plaatsvindt of Opdrachtnemer in de hulpvraag van de Burger kan voorzien. De datum intake hoeft niet gelijk te zijn aan ingangsdatum Dienstverlening.
- 5) Opdrachtnemer stuurt de Gemeente een 305 bericht met de werkelijke ingangsdatum van de Dienstverlening. De datum in het 305 bericht is gelijk aan of ligt later dan de begindatum in het 301 bericht. Het 305 bericht is een verplicht bericht, zonder 305 bericht kan niet worden gefactureerd.
- 6) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 306 bericht retour.
- 7) Indien de Dienstverlening eindigt stuurt Opdrachtnemer de Gemeente een 307 bericht. Dit is een verplicht bericht, ook als de Dienstverlening wordt beëindigd op de in het 301 bericht opgenomen datum. Indien de Dienstverlening op een andere dan de in het 301 bericht genoemde datum eindigt geeft de Opdrachtnemer in dit bericht de reden van de voortijdige beëindiging aan.
- 8) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 308 bericht retour.
- 9) Wanneer na afloop van de indicatie of gebruik van volledig volume (=einddatum/volume in 301 bericht) de dienstverlening nog niet kan worden beëindigd omdat de hulpvraag nog niet

afdoende is opgelost, moet een herindicatie plaatsvinden. Hierover vindt tijdig contact plaats tussen Burger, Opdrachtnemer en Gemeentelijke Toegang/ gebiedsteam. Om dienstverlening zonder onderbreking te kunnen laten voortgaan, dient een nieuwe indicatie minimaal 6 weken voor einde indicatie te worden aangevraagd. Tijdens dit contact dient de Opdrachtnemer aan te tonen hoe aan de gestelde doelen is gewerkt. Dit doet de Opdrachtnemer middels een evaluatieverslag waarin minimaal de gestelde doelen zijn benoemd en waarin wordt aangegeven wat de doorgemaakte ontwikkelingen zijn. Daarnaast benoemt de Opdrachtnemer daarin wat volgens hen het vervolg zou moeten zijn. Op basis van deze informatie kan de Gemeente een vervolg indiceren.

**B. Toeleiding Burger via een verwijzende huisarts, medisch specialist of jeugdarts (alleen bij jeugdhulp)**

- 1) Een Burger meldt zich met een verwijzing van de medisch / wettelijke Verwijzer bij Opdrachtnemer.
- 2) Opdrachtnemer stuurt de Gemeente na de intake van de Burger door de Opdrachtnemer een 315 bericht. Bij latere aanlevering behoudt gemeente zicht het recht voor om geleverde dienstverlening niet te betalen indien hiervoor een legitieme reden ontbreekt. Gemeente en Opdrachtnemer treden hiervoor in overleg. De datum in het 315 bericht is gelijk aan de datum van de intake. Invulinstructie 315 bericht:
  - Opdrachtnemer bepaalt de betrokken Gemeente op basis van het woonplaatsbeginsel;
  - Opdrachtnemer vermeldt de soort Verwijzer en de naam van de Verwijzer (Ook na wijziging van het berichtenverkeer blijft dit voor de Gemeenten een verplicht veld);
  - Opdrachtnemer vult alle velden in, met uitzondering van het beschikkingsnummer en de ingangsdatum van de beschikking;  
(Het veld 'ingangsdatum beschikking' moet leeg gelaten worden. Dit veld kan alleen gevuld worden als er een beschikkingsnummer is, en Opdrachtnemer heeft bij de aanvraag nog geen beschikkingsnummer. Opdrachtnemer vult daarom alleen de begindatum in, en niet de ingangsdatum).
- 3) De Gemeente controleert het 315 bericht en indien het woonplaatsbeginsel correct is toegepast en Opdrachtnemer beschikt over een overeenkomst, stuurt de Gemeente Opdrachtnemer een 301 bericht. De startdatum in het 301 bericht is gelijk aan de datum in het 315 bericht.
- 4) Opdrachtnemer stuurt de Gemeente als antwoord een 302 bericht.
- 5) Opdrachtnemer stuurt de Gemeente een 305 bericht met de werkelijke startdatum van de Dienstverlening. Dit bericht is verplicht, zonder verzending van dit bericht kan geen facturatie plaatsvinden. De startdatum in het 305 bericht is gelijk aan of ligt later dan de startdatum in het 301 bericht.
- 6) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 306 bericht retour.
- 7) Indien de Dienstverlening eindigt stuurt Opdrachtnemer de Gemeente een 307 bericht. Dit is een verplicht bericht, ook als de Dienstverlening wordt beëindigd op de in het 301 bericht opgenomen datum. Indien de Dienstverlening op een andere dan de in het 301 bericht genoemde datum eindigt geeft de Opdrachtnemer in dit bericht de reden van de voortijdige beëindiging aan.
- 8) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een 308 bericht retour.

- 9) Wanneer na afloop van de indicatie of gebruik van volledig volume (=einddatum/volume in 301 bericht) de dienstverlening nog niet kan worden beëindigd omdat de hulpvraag nog niet afdoende is opgelost, moet een nieuwe indicatie (herindicatie) worden aangevraagd. Dit kan via de gemeente, via de oorspronkelijke verwijzer of via een verwijzing van de Opdrachtnemer als deze voldoet aan de eisen van wettelijke verwijzer (Zelfverwijzing). Om dienstverlening zonder onderbreking te kunnen laten voortgaan, dient een nieuwe of gewijzigde indicatie minimaal 6 weken voor einde indicatie te worden aangevraagd. Het proces loopt nu verder vanaf punt 3.
- 10) Wanneer Opdrachtnemer **en Burger** de herindicatie via de Gemeente willen laten verlopen dan dient samen met de aanvraag een evaluatieverslag zoals genoemd onder afspraak 12 lid 4 A sub 9 worden toegevoegd. Let wel, om dit traject via de Gemeente te laten verlopen dient Burger hiermee in te stemmen.

**C. Toeleiding Burger bij vestiging in de gemeente en plaatsing via een Gecertificeerde instelling en/of een andere gemeente (alleen bij jeugdhulp)**

- 1) Opdrachtnemer bepaalt de betrokken Gemeente op basis van het woonplaatsbeginsel (conform de wetswijziging ingaande per 1 januari 2022) en neemt nadat een Gecertificeerde Instelling of 'latende gemeente' melding heeft gemaakt van een beoogde plaatsing direct contact op met de Gemeentelijke Toegang.
- 2) Bij juiste toepassing van het woonplaatsbeginsel en de aanwezigheid van een raamovereenkomst stuurt de Gemeente aan Opdrachtnemer een 301 bericht. De startdatum in het 301 bericht is gelijk aan de datum in het 315 bericht. De in het 301 bericht opgenomen startdatum is dan tevens de datum per wanneer de gemeente de dienstverlening gaat betalen. Dit conform de afspraken gemaakt met de Gecertificeerde instellingen in de Gelderse Verbeteragenda Jeugdbescherming.

**D. Declaratie**

- 1) Opdrachtnemer verstuurt maandelijks declaraties via het berichtenverkeer aan de Gemeente. Instructie:
  - De begindatum van de eerste declaratie ligt niet voor de startdatum van de Dienstverlening, vermeld in het 305 bericht;
  - De productcategorie en productcode op de declaratie zijn gelijk aan de productcategorie en productcode uit het 301 bericht. De codes zijn ook te vinden in bijlage 2 Overzicht producten en tarieven;
  - Volume en eenheid op de declaratie vallen binnen het volume en de eenheid uit het 301 bericht;
  - Het te declareren tarief is gelijk aan vastgestelde tarief;
  - Opdrachtnemer vermeldt de AGB-code waarmee hij bij VECOZO is geregistreerd en die hij heeft doorgegeven aan Regio Rivierenland Team Wmo / Jeugd. Opdrachtnemer kan voor declaraties voor Jeugd- en Wmo-diensten dezelfde code of twee verschillende codes gebruiken.
- 2) De Gemeente stuurt Opdrachtnemer een antwoordbericht terug en zorgt voor betaling van de correcte berichtregels.

### Afspraak 13. Consultatie en advies

1. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze consultatie en advies levert, **tenzij** Opdrachtnemer bij Regio Rivierenland kenbaar heeft gemaakt dit niet te willen of kunnen leveren (via [inkoop2019ev@regiorivierenland.nl](mailto:inkoop2019ev@regiorivierenland.nl)). Gemeenten worden geïnformeerd welke Opdrachtnemers consultatie en advies leveren via de zoekmachine op [rivierenlandkanmeer.nl](http://rivierenlandkanmeer.nl).
2. Bij het product consultatie en advies gaat het om complexe vraagstukken die verband houden met een casus onder regie van de gemeentelijke Toegang/ gebiedsteam. De medewerker van de gemeentelijke Toegang/ gebiedsteam vraagt opdrachtnemer om gericht mee te kijken en mee te denken over een vraagstuk binnen een casus vanuit specifieke deskundigheid. Soms is extra expertise nodig om de casus en mogelijke oplossingen goed te beoordelen. De Opdrachtnemer kan ook worden gevraagd aan te schuiven bij een casusoverleg op verzoek van gemeenten. De Opdrachtnemer ondersteunt de medewerker van de gemeentelijke Toegang/ gebiedsteam in het beoordelen van de feitelijke vraag en de benodigde ondersteuning en zorg voor de inwoner. De gemeente zal schriftelijk (e-mail geldt ook als zodanig) bevestigen dat product consultancy en advies geleverd mag worden.  
Het betreft nadrukkelijk niet:
  - afstemming tussen de gemeentelijke Toegang/ gebiedsteam en Opdrachtnemer over de vraag of bepaalde ondersteuning en zorg geleverd kan worden aan een Burger;
  - afstemming over verloop van de ondersteuning en zorg door de Opdrachtnemer in een betreffende casus;
  - afstemming tussendoor en bij afronding, dan wel voortzetting van de ondersteuning en zorg, al dan niet in een andere vorm.
3. Het tarief voor consultatie en advies voor 2022 bedraagt € 102,00 per uur. Dit betreft een all-in tarief. Voor deze inzet is minimaal HBO-niveau vereist. Het tarief is gebaseerd op de tarieven uit perceel 7, waarbij een gemiddelde is genomen van het HBO-, WO- en WO+ tarief. Het is tevens deelbaar door 60.
4. Declaratie geschiedt via het berichtenverkeer indien er een BSN aan gekoppeld is. Indien er geen BSN aan gekoppeld kan worden, geschiedt de declaratie rechtstreeks aan de gemeenten, buiten het berichtenverkeer om. De productcode die gekoppeld is aan consultatie en advies is 6R102.  
Een BSN is noodzakelijk voor het berichtenverkeer. Landelijk wordt bezien of dit op termijn wel kan worden geregeld bij het ontbreken van een BSN. Indien dit op orde is, sluiten de gemeenten uit regio Rivierenland op deze ontwikkeling aan. Opdrachtnemers en gemeenten worden op dat moment hierover geïnformeerd.

### Afspraak 14. Verwijsindex

Uitgangspunt is dat iedere jeugdige cliënt door de Opdrachtnemer geregistreerd wordt in de Verwijsindex. De Verwijsindex is een systeem waarin hulpverleners en andere professionals jeugdigen registreren waarbij zij betrokken zijn. Deze registratie bevat geen inhoudelijke informatie, maar maakt duidelijk welke andere hulpverlener zich mogelijk ook actief met de situatie bezig houdt. Hiermee wordt gezorgd dat vroegtijdige onderlinge afstemming kan plaatsvinden, wat leidt tot beter passende, effectieve en integrale hulpverlening. Meer informatie hierover is te vinden op [www.multisignaal.nl/gelderland-foodvalley/verwijsindex-rivierenland/](http://www.multisignaal.nl/gelderland-foodvalley/verwijsindex-rivierenland/).

## Afspraak 15. Transparantie

- 1 Conform artikel 4.1 van de Ontwikkelovereenkomst zijn Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeen gekomen dat zij bij de uitvoering van de overeenkomst altijd te goeder trouw zullen handelen. Vanwege het feit dat Opdrachtnemer en Opdrachtgever met maatschappelijk geld werken, wordt het als een vanzelfsprekendheid gezien dat daarover verantwoording wordt afgelegd. Transparantie en openheid van de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer draagt daaraan bij. Uitgangspunt hierbij zijn de afspraken in de overeenkomst en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Opdrachtnemer verleent daarom haar medewerking en verstrekt gevraagde informatie en eventuele toelichting zo snel als redelijkerwijs mogelijk is zonder enig voorbehoud indien Opdrachtgever daarom verzoekt. Een dergelijk verzoek zal alleen gedaan worden indien eigen bevindingen van of ontvangen signalen door Opdrachtgever daartoe aanleiding geven en enkel voor zover Opdrachtgever hiertoe conform de overeenkomst of wet- en regelgeving bevoegdheid heeft. Een materiële controle of fraude-onderzoek kan hier onderdeel van uitmaken.
- 2 Onderwerpen waarover Opdrachtnemer verzocht kan worden informatie te verstrekken zijn onder meer maar niet uitsluitend:
  - Organisatie-/vennootschapsstructuur van Opdrachtnemer en eventuele dochter-/zustervennootschappen;
  - Jaarrekeningen (ongeacht de rechtsvorm);
  - Vastgoed;
  - De relatie en samenwerking met onderaannemers en derden<sup>2</sup>;
  - Geldstromen;
  - Vermenging zakelijk- en privé gelden (uit de bankrekeningen van de opdrachtnemer dient duidelijk te blijken dat er geen sprake is van vermenging van zakelijke- en privé gelden).
- 3 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever indien onder meer onderstaande situaties zich voordoen:
  - Indien Opdrachtnemer een lening dan wel leningen aan derden heeft verstrekt
  - Inschrijving als Opdrachtnemer door bestuurder door middel van een nieuwe rechtspersoon indien een eerdere overeenkomst tussen bestuurder en Opdrachtgever is ontbonden vanwege het niet nakomen van de gemaakte afspraken en/of niet voldoen aan wet- en regelgeving gedurende de looptijd van de overeenkomst.
  - Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst een samenwerking aan gaat met een onderaannemer of derde waarbij een eerdere overeenkomst tussen bestuurder van onderaannemer/derde en Opdrachtgever is ontbonden vanwege het niet nakomen van de gemaakte afspraken en/of niet voldoen aan wet- en regelgeving of waarop een negatief rapport van de Inspectie gezondheidszorg en Jeugd en/of Wmo-toezichthouder(s) van toepassing is.

---

<sup>2</sup> derden: op wiens bekwaamheden of draagkracht een beroep wordt gedaan om te kunnen voldoen aan de gestelde eisen