

Protocol contractmanagement zorgaanbieders Specialistische Jeugdhulp GR JR en Lokale Jeugdhulp Rotterdam 2018 en verder



samenwerkende gemeenten
JEUGDHULPRIJNMOND

Voor de Gemeenten:

Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Lansingerland, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne



PROTOCOL CONTRACTMANAGEMENT ZORGAANBIEDERS SPECIALISTISCHE JEUGDHULP
GR JR EN LOKALE JEUGDHULP ROTTERDAM 2018 EN VERDER

WIJZIGINGSBEHEER	4
VOORWOORD/ LEESWIJZER	5
1. INLEIDING	6
1.1 WAAROM DIT PROTOCOL EN VOOR WIE IS DIT PROTOCOL BESTEMD?	6
1.2 BEGRIPPENKADER	8
1.3 CONTEXT	12
1.4 CONTRACTMANAGEMENT	13
1.4.1 Definitie contractmanagement	14
1.4.2 Doelen contractmanagement	14
1.4.3 Standaardisatie waar kan, maatwerk waar moet:	14
2. INRICHTING CONTRACTMANAGEMENT	15
2.1 INRICHTING RELATIE	15
2.1.1 Werkafspraken document	15
2.1.2 Overlegstructuur	15
2.1.3 Vinduwzorgaanbieder:	16
2.2 VERWACHTINGEN MBT CONTRACTMANAGEMENT IRT DE OPDRACHTNEMER	16
2.2.1 Contractmanager aan de zijde van de Opdrachtnemer	16
2.2.2 Onderaannemerschap (artikel 2.11 van de overeenkomst)	16
2.2.4 SROI (artikel 3.15 van de overeenkomst)	17
2.3 INVULLING CONTRACTMANAGEMENT OPDRACHTGEVER	18
2.3.1 Contractmanagement in duo-schap	18
2.3.2 Integriteit	18
2.3.3 Contractbeheer	18
3. STURING, MONITORING & VERANTWOORDING:	20
3.1 KWALITATIEVE STURING, MONITORING & VERANTWOORDING	20
3.1.1 Context kwalitatieve sturing & monitoring	20
3.1.2 Genereren informatie: KPI's en andere informatiestromen	20
Normering KPI's	20
Aanvullende monitoring	21
3.1.3 sturing & monitoring op casusniveau: Resultaatbeoordeling casusregie	22
3.1.4 sturing & monitoring op cliëntpopulatie niveau: contractmanagement	22
Schouw	24
Organisatieaudit	24
Openbaarmaking resultaten CEO	25
3.2 FINANCIËLE STURING, MONITORING EN VERANTWOORDING	25
3.2.1 Productieplafonds	25
3.2.2 Mogelijkheid tot verruiming van het Productieplafond	26
3.2.2 Verantwoording	26
Jaarrekening (artikel 6.2.5 van de overeenkomst)	26
Accountantscontrole (artikel 6.3 van de overeenkomst)	26
Verklaring WNT (artikel 5.4, 6.2.2 en 6.2.3 van de overeenkomst)	27
Wijze van afrekening (artikel 6.4 van de overeenkomst)	27
Dreigende surseance van betaling / faillissement	29
4. CONTRACT AFSPRAKEN	30
4.1 NIET NAKOMING VAN DE CONTRACTUELE AFSPRAKEN: (ARTIKEL 8.2 VAN DE OVEREENKOMST)	30
4.2 WEIGERING- EN BEËINDIGING JEUGDHULP (ARTIKEL 2.7 EN 2.8 VAN DE MANTEL OVEREENKOMST)	30
4.3 ONVOLDENDE OVEREENSTEMMING TUSSEN ZBT EN OPDRACHTNEMER OVER ARRANGEMENT	31



4.4 PROCEDURE ESCALATIE OP CLIËNT/ZORGINHOUD.....	32
Escalatieprocedure	32
5. ALGEMENE BEPALINGEN EN PUNTEN VAN AANDACHT	34
Bijlage: Contactgegevens	34



Wijzigingsbeheer

Dit document is aan wijziging onderhevig. De laatste versie van het document zal steeds gepubliceerd worden op de website van het regionaal ondersteuningsteam:

www.Jeugdhulprijsmond.nl.

Versie	Gewijzigde hoofdstukken, beknopte inhoud	Geldig per datum
0.6.1	Input Opdrachtnemers Adviesgroep Implementatie jeugdhulp 26 oktober 2017 verwerkt Input Spoor 5 GRJR 30 oktober 2017 verwerkt	09-11-2017
0.7	Redigeren, toevoeging inhoudsopgave, Input Opdrachtnemers Adviesgroep Implementatie Jeugdhulp 16 november 2017 verwerkt.	16-11-2017
1.0	Redigeren, Input Spoor 5 GRJR 20 november 2017 verwerkt.	24-11-2017
1.1	Aanvullende toelichting definitieve financiële afronding, Wijzigen contact- adres- en bankgegevens	28-11-2017

Dit document is geschreven in opdracht van de GRJR.

Auteurs:

Hicham Chara (CJG Capelle aan den IJssel);
Michel de Visser (gemeente Vlaardingen);
Laura Prince (gemeente Rotterdam);
Floreyne Hesper (BAR-organisatie);
Antonie Bok (gemeente Krimpen aan den IJssel);
Regina Suijker (BAR-organisatie);
Andrea Wildeboer (gemeente Rotterdam);
Jules Houben (gemeente Hellevoetsluis);
Gerard van Ringelesteijn (gemeente Rotterdam)

Klankbord:

Adviesgroep Implementatie Jeugdhulp

Voorwoord/ leeswijzer

Beste contractpartner,

Voor u ligt het Protocol Contractmanagement zorgaanbieders Specialistische Jeugdhulp GR JR en Lokale Jeugdhulp Rotterdam 2018 en verder. In dit document vindt u, als contract-, accountmanager, de belangrijkste informatie met betrekking tot het contractmanagement van het contract dat u als zorgaanbieder met de GR JR (in het kader van Regionale Jeugdhulp of met de gemeente Rotterdam in het kader lokale Jeugdhulp Rotterdam) heeft afgesloten. Het protocol beschrijft onder andere de route van 'opschaling' als de uitvoerende medewerkers niet tot consensus komen.

Naast dit document is er ook een document ten behoeve van lokale contractmanagers. Dit document is vergelijkbaar van opzet en zodoende wil de GR JR de lokale contractmanagers op de hoogte houden van de afspraken en werkwijzen van de GR JR.

Gedurende de contractperiode zullen er momenten komen, of zich situaties voordoen, die het noodzakelijk maken om dit protocol aan te passen. Daarnaast zijn ook suggesties ook altijd welkom. De meest actuele versie van dit protocol zal altijd vindbaar zijn op www.jeugdhulprijnmond.nl.



1. Inleiding

1.1 Waarom dit protocol en voor wie is dit protocol bestemd?

Dit protocol beschrijft de wijze waarop er invulling wordt gegeven aan contractmanagement en contractmanagement gerelateerde onderwerpen in de GR JR en lokale jeugdhulp gemeente Rotterdam.

Het protocol is bedoeld voor alle Opdrachtnemers in de specialistische jeugdhulp die gecontracteerd zijn door de 15 Gemeenten in de regio Rijnmond (GR JR) en voor de lokaal gecontracteerde partijen in de jeugdhulp door de gemeente Rotterdam. Daar waar de GR JR benoemd is kunt u tevens gemeente Rotterdam lezen. Dit protocol is niet van toepassing voor lokaal door de regiogemeenten gecontracteerde Opdrachtnemer of dit moet expliciet door de desbetreffende regiogemeenten met u zijn gecommuniceerd.

Met de betreffende Jeugdhulpaanbieders is een contract afgesloten voor het leveren van jeugdhulp voor kinderen in de Gemeenten binnen de regio's Rijnmond, hierna te noemen GRJR.

In dit protocol is uitgewerkt hoe de Opdrachtnemers en de GR JR invulling geven aan hun contractuele relatie. Het doel hiervan is om beide partijen in de gelegenheid te stellen aan hun contractuele verplichtingen te voldoen.

In artikel 6.5 van de raamovereenkomst is opgenomen:

Opdrachtnemer participeert (pro-)actief in de invulling van contractmanagement. De opdrachtgever stuurt via contractmanagement op de resultaten, in een proces van sturing en verantwoording gedurende de looptijd van het contract aangevuld met een periode van afronding van de beëindigde overeenkomst.

- Opdrachtnemer heeft te allen tijde de contractmanager van de Opdrachtgever als eerste aanspreekpunt, binnen de organisatie van de opdrachtgever. Daar waar het operationele onderwerpen betreft op casuïstiek, casus, cliënt vervoegt u zich tot het desbetreffende lokale (regiogemeenten) of wijk (Rotterdam) team ¹ of daar waar het operationele vragen betreft in relatie tot declaraties, berichtenverkeer of administratieve vragen vervoegt u zich tot het lokale (regiogemeenten) of Rotterdamse backoffice team. ²
- Opdrachtnemer wijst een vertegenwoordiger aan voor het onderhouden van de relatie tussen opdrachtgever en inschrijver.

¹ Zie de bijlage voor de contactgegevens van de lokale- en wijkteams.

² Zie de bijlage voor de contactgegevens van de lokale- en Rotterdamse backoffice teams.



- In een gespreks- en overlegcyclus, van gemiddeld vier gesprekken per jaar, wordt de invulling van de overeenkomst besproken.
- Opdrachtnemer wordt geacht de afspraken overeengekomen tijdens de gesprekken, waaronder vervolg- en/of verbeteracties, adequaat op te volgen.
- Opdrachtgever draagt zorg voor verslaglegging van de afspraken.
- Opdrachtnemer wordt geacht af te stemmen met andere partijen, indien inschrijver deelneemt mede namens andere partijen.

Dit protocol gaat over de ingekochte specialistische Jeugdhulp via GRJR. De percelen die gemeenschappelijk zijn ingekocht, zijn:

- A. Pleegzorg;
- B. Opname (bed en behandeling);
- C. Langdurig verblijf;
- D. Steun, hulp of behandeling overdag;
- E. Ambulante hulpverlening in thuisituatie;
- F. Crisishulp.

Dit protocol gaat tevens over de lokaal ingekochte Jeugdhulp van de gemeente Rotterdam. De percelen die in dit kader zijn ingekocht, zijn:

- Generalistische Basis GGZ;
- Dyslexiezorg (EED);
- Jeugd met een Beperking extramuraal.

Buiten de scope van dit protocol valt in ieder geval (voor alle deelnemende gemeenten):

- Inzet ten behoeve van het Lokale Team;
- Kinderdagcentrum (KDC);
- Onderwijszorgarrangementen;
- Gezinsarrangementen;
- Praktijkondersteuning huisarts;
- Mantelzorgondersteuning aan ouders (Ondersteuningselement 3);
- Jeugdhulp onderdeel uitmakend van het Landelijk Transitie Arrangement (LTA): De specialistische jeugdhulp vallend in het landelijk transitiearrangement (LTA) worden ingekocht door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten. Betaling vindt wel plaats via GRJR.
- Vervoer naar dagbesteding en dagbehandeling.

Deze worden door de afzonderlijke gemeenten in de regio Rijnmond lokaal ingekocht en vallen daarom niet onder dit protocol.

1.2 Begrippenkader

Accountmanager	De accountmanager is de persoon die fungeert als intermediair tussen een sub-regio van de GR JR en de GR JR.
Adviesgroep Implementatie Jeugdhulp	Dit gremium komt frequent bij elkaar en bestaat uit de Opdrachtnemers Specialistische- en lokale Jeugdhulp (lokaal alleen daar waar het Rotterdam betreft). Taken van de adviesgroep zijn: <ul style="list-style-type: none"> • Het bespreken van de voortgang van de implementatie en waar mogelijk komen tot gedragen oplossingen door o.a. het uitgeven van werkafspraken; • Het delen en stimuleren van zorginnovatie; • De Alfresco-groep: Resultaatgerichte Jeugdhulp Rijnmond bevat de vergaderstukken en de vastgestelde werkafspraken of nadere uitwerkingen van bestek en overeenkomst.
Arrangement	Pakket aan jeugdhulp bestaande uit een verzameling Resultaatgebieden, zo nodig aangevuld met relevante Ondersteuningselementen en voorzien van treden die refereren aan de intensiteit van benodigde hulp. Dit biedt Opdrachtnemer een budgettaire grondslag voor het leven van jeugdhulp overeenkomstig de leveringsopdracht.
Behandelplan / Hulpverleningsplan	Een door de aanbieder opgesteld plan waarin staat verwoord op welke wijze de aanbieder inhoud (soort, frequentie) geeft aan de hulp. Het plan bevat doelen die in samenspraak met het Gezin zijn opgesteld. Deze behandeldoelen moeten gerelateerd zijn aan de Gezinsdoelen (beoogde resultaten) uit het ondersteuningsplan.
Behandelregie	De regie op de hulpverlening zoals opgenomen in het hulpverleningsplan. Opdrachtnemer heeft de behandelregie.
Beschikking	Formeel besluit van de gemeente inzake het al dan niet toelaten van een jeugdige tot de niet vrij toegankelijke jeugdhulp.
Casusregie	De afstemming, overzicht en coördinatie tussen lokale team en overige hulpverleners in een gezin, welke berust bij het lokale team of, indien een Gecertificeerde Instelling (GI) is betrokken in het kader van een maatregel, bij die instelling. In die gevallen waarin Opdrachtnemer zelf het arrangement verstrekt, heeft Opdrachtnemer de casusregie.
CEO (Clientervaringsonderzoek)	Onderzoek dat de Opdrachtgever uit laat voeren naar de ervaringen van de Jeugdigen en Ouders ten aanzien van de geboden Jeugdhulp.
Opdracht coördinator	De Opdrachtcoördinator heeft de focus via de contractmanager(s) op alle Opdrachtnemers binnen een Opdracht (A t/m F). De Opdrachtcoördinator haalt trends/bewegingen binnen de Opdracht op.
Contracteigenaar	Dit is een lijnfunctionaris in de functie van afdelingshoofd. Hij/zij is budgetverantwoordelijk. De contracteigenaar zet contractbeheer, -management in om zijn/haar contracten te managen. De



	contracteigenaren kunnen deze rol weer doordelegeren naar de teammanagers.
Contractmanager	Contractmanagement- tactisch niveau: het geheel van (samenhangende) activiteiten gericht op het integraal optimaliseren van de contractinhoud alsmede het onderhouden van de (contract) relatie tussen de gemeente en de aanbieder met als doel het (mede) realiseren van de doelstelling van het contract en daarmee de gemeente, het reduceren van risico's en zorgdragen dat verkregen wordt wat is afgesproken met de gecontracteerde aanbieders.
CrisisInterventieteam (CIT)	Team (ondergebracht bij Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond) dat verantwoordelijk is voor beoordelen van crisismeldingen, contact legt met het betreffende gezin en indien nodig hulp inzet. Het CIT is 24/7 bereikbaar en werkt samen met de acute dienst van de GGZ.
De gemeente(n)	De aan de Aanbesteding deelnemende gemeenten van jeugdregio Rijnmond (Albrandswaard, Barendrecht, Brielle, Capelle aan den IJssel, Goeree-Overflakkee, Hellevoetsluis, Krimpen aan den IJssel, Lansingerland, Maassluis, Nissewaard, Ridderkerk, Rotterdam, Schiedam, Vlaardingen en Westvoorne).
Doelen (ook wel: 'outcome' criteria)	Op individueel casusniveau: De daadwerkelijk bereikte resultaten van een Behandelplan. Deze doelen worden geduid aan de hand van de verhouding tot de geformuleerde doelen van het ondersteuningsplan in overleg tussen behandelaar en gezin. Op organisatieniveau: Voor de inzet van Specialistische Jeugdhulp worden de resultaten weergegeven aan de hand van de indicatoren Uitval, Cliënttevredenheid, Doelrealisatie en Wachttijden. Deze indicatoren en de meeteenheden worden toegelicht in de bijlage "Prestaties in de praktijk" die met de inkoopdocumenten is meegestuurd.
Enkelvoudige jeugdhulp	Een jeugdhulp arrangement voor een jeugdige bestaande uit één resultaatgebied of ondersteuningselement is enkelvoudige Jeugdhulp.
Gecertificeerde Instelling	Gecertificeerde instellingen (ook wel de 'GI' genoemd) zijn instellingen die kinderbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen uitvoeren op basis van de Jeugdwet.
Gezin	Een samenlevingsvorm van een aantal individuen waarin in ieder geval één of meerdere Jeugdige(n) een plek hebben.
GGZ-acute dienst (crisis)	Betreft een integraal meldpunt voor crisissituaties (acute, ernstige psychiatrische problemen met dreigend gevaar voor de cliënt of diens omgeving, incl. BOPZ maatregel) van jeugdigen en volwassenen. De acute dienst voor de GGZ is een integrale dienst voor alle leeftijden, die 24/7 inzetbaar is voor crisissituaties, waarin een persoon een gevaar vormt voor zichzelf of de omgeving ten gevolge van psychiatrische problematiek. De acute dienst treedt niet op wanneer een jeugdige al op een klinische plek zit.

	De acute dienst legt contact met het betreffende gezin en zet indien nodig hulp in. De acute dienst is 24/7 bereikbaar en werkt samen met het CIT.
Hulp	Jeugdhulp zoals bedoeld en omschreven in artikel 1 van de Jeugdwet.
Integrale levering	Het leveren van alle benodigde jeugdhulp, voor zover die deel uitmaakt van het betreffende perceel/opdracht, voor een Jeugdige door één Opdrachtnemer die er voor zorgt dat de hulp en ondersteuning goed op elkaar zijn afgestemd, op elkaar aansluiten en rekening houden met de relevante aspecten van Jeugdige, Opvoeders en omgeving van de Jeugdige. Opdrachtgever bewaakt de samenhang en effectiviteit van de hulpverlening tijdens de uitvoering daarvan.
Intensiteit	De Intensiteit van de jeugdhulp zoals geformuleerd in de inkoopstrategie, (intensiteit treden)
Jeugdige/Ouder(s)	Een jeugdige/ouder(s) zoals gedefinieerd in art 1 van de Jeugdwet. De jeugdige/ouder(s) staat ingeschreven in BRP en kan op basis van de Jeugdwet aanspraak maken op jeugdhulp.
Landelijke standaard berichten	Gemeenten en Opdrachtnemers wisselen berichten uit over Jeugdigen die een beroep doen op de Jeugdwet. In de bijlage is een overzicht opgenomen met de typeberichten.
Lokale Team	De invulling van de bevoegdheid van een gemeente om jeugdhulp te verlenen (basishulp) en/of om 2 ^e lijns jeugdhulp in te zetten (ook wel de Toegang genoemd). Vaak is dit gemandateerd aan teams die wijkgebonden werken (in sommige gemeenten ook wel Wijkteam genoemd), bij een aantal gemeenten wordt deze bevoegdheid centraal door de gemeente zelf uitgevoerd.
Meervoudige jeugdhulp arrangement	Een jeugdhulp arrangement voor een jeugdige bestaande uit meer dan één resultaatgebied of ondersteuningselement (of een combinatie tussen resultaatgebied en ondersteuningselement) is meervoudige jeugdhulp.
Onderaannemer	Iedere natuurlijke of rechtspersoon die namens Opdrachtnemer (een deel van) de Leveringsopdracht uitvoert.
Ondersteuningselement	Vorm van verblijf ter ondersteuning van jeugdhulp gericht op een resultaatgebied.
Ondersteuningsplan	Een door een College opgesteld plan zoals bedoeld in de Verordening Jeugdhulp waarin de afspraken met de Jeugdige/Ouder(s) zijn opgenomen.
Opdracht	Zoals binnen het Beschrijvend Document benoemde Opdrachten A t/m F.
Opdrachtnemer	De gecontracteerde jeugdhulpaanbieder die de hulp verleend.
Opdrachtgever	Opdrachtgever zijn de gemeenten in regio Rijnmond, vertegenwoordigd in de GRJR. In de uitvoering is dit veelal het lokale team.

Organisatieaudit	Een gestructureerde, planmatige wijze van controle en verificatie om te onderzoeken of de Opdrachtnemer voldoet aan de opgestelde (contractuele) eisen. Hierbij zullen vooral de kwaliteits- en doelmatigheidsaspecten van de verleende Ondersteuning onderwerp zijn van de audit.
Productieplafond	Maximum bedrag in euro's dat Opdrachtnemer kan declareren bij Opdrachtgever per Opdracht.
Productievolume	Opgave van Opdrachtnemer van het aantal Jeugdigen waaraan Opdrachtnemer per contractjaar Jeugdhulp kan verstrekken en de daarmee genoemde beoogde middelen in euro's.
Resultaatgebied	Gebied waarop de jeugdhulp is gericht.
SIRO (waarschuwingbrief)	Vanuit SIRO (het SROI systeem zoals gehanteerd door het WSPR) wordt er periodiek een geautomatiseerde controle gedaan op de realisatie van de SROI door een aanbieder. Wanneer er sprake is van een achterstand op de realisatie wordt er automatisch een waarschuwing mail (waarschuwingbrief) verstuurd ten behoeve van de dossiervorming naar de aanbieder. Voordat deze mail verstuurd wordt krijgt de contractmanager een mail met het verzoek om in SIRO het versturen van de waarschuwing mail te accorderen, uit te stellen of te weigeren. Bij het uitblijven van een actie door de contractmanager hierop zal de waarschuwingmail automatisch verstuurd worden.
SROI (Social return on investment.)	Binnen het bestek/overeenkomst wordt een percentage van de omzet genomen dat de aanbieder moet realiseren.
Toekomstplan	Hulpverleningsplan, aangevuld met leef- en resultaatgebieden die voorsorteren op de toekomst van jongeren dat onder andere informatie bevat over vervolghuisvesting na 18 jaar, zorg, hulp en ondersteuning vanuit verschillende wetten, mentorschap, financiën, onderwijs en werk, netwerk en relaties, wensen en talenten van jongeren, informatie over regelzaken voordat een jongere 18 jaar wordt waaronder verzekeringen en toeslagen en veiligheidszaken.
Triage	Inschatting van Opdrachtnemer of er sprake is van Enkel- of Meervoudige Jeugdhulp bij een Jeugdige. Hierbij wordt in elk geval betrokken de ontwikkelingsbehoefte van het kind, de mogelijkheden van de ouders op het gebied van opvoeden alsook de situatie van de ouders. Tevens dient in alle gevallen een risico taxatie naar de veiligheid van het kind te worden uitgevoerd en worden vastgelegd.
Toewijzing	Het JW301-bericht waarmee de Gemeente bij een Jeugdhulpaanbieder de jeugdhulp voor een specifiek persoon, bestelt.
Verwijzer	Persoon of instelling die op grond van de Jeugdwet Jeugdigen en/of hun ouders Toegang verleent tot (hoog)specialistische jeugdhulp.
Verzoek Om Toewijzing (VOT)	Een digitale aanvraag middels een JW315 van Opdrachtnemer naar de Gemeente waarin toestemming wordt gevraagd voor inzet van jeugdhulp.
Week	Een week loopt van maandag tot en met zondag.

Wijziging van Hulp (ook wel: mutaties)	Een herziening van de Intensiteit en/of het Ondersteuningsprofiel, als sprake is van nieuwe feiten en/of omstandigheden die tot toekenning van een andere Intensiteit en/of Ondersteuningsprofiel moet leiden.
WNT (Wet Normering Topinkomens)	WNT (Wet Normering Topinkomens). De gemeente stelt normen aan de salarissen van topbestuurders boven de ministersnorm (de zogenaamde Balkenende-norm). Binnen de contracten Wmo, Specialistische Jeugdhulp en Welzijn is een artikel opgenomen op basis waarvan publicatie van organisaties en bestuurders op de website van de gemeente /GR JR wordt geplaatst en een boete wordt geclaimd bij de aanbieder.
Woonplaats van de jeugdige	Met de aanduiding 'woonplaats van de jeugdige' of 'Gemeente waarin de jeugdige woont' wordt in dit document bedoeld de Gemeente die op grond van het woonplaatsbeginsel verantwoordelijk is voor de jeugdhulp aan deze jeugdige.
WSPR	Werkgever Service Punt Rijnmond. Door middel van de inzet van accountmanagers, begeleidt het WSPR de aanbieders met het realiseren van hun contractueel vastgelegde SROI verplichting. De aanbieders verwerken hun realisatie in het systeem SIRO. Het Werkgevers Servicepunt Rijnmond is hét loket voor werkgevers in de regio. Het is de publieke missie van het Werkgevers Servicepunt om mensen uit de regio Rijnmond duurzaam aan de slag te krijgen en te houden. Het WSPR is een samenwerkingsverband tussen de regiogemeenten en het UWV. De gemeente Rotterdam heeft als centrumgemeente in de regio Rijnmond een trekkersrol. Alle gemeenten van de GR JR met uitzondering van Lansingerland zijn aangesloten bij het Werkgever Service Punt Rijnmond.
Zelfverwijzer	Een Jeugdhulpaanbieder die bij wet gerechtigd is jeugdigen voor hulp naar zichzelf te verwijzen.

1.3 Context

Met ingang van 2018 gaat de regio Rijnmond werken met resultaatbekostiging en worden de oude productdefinities met bijbehorende kostenstructuur losgelaten. Hierbij staat voorop dat zorg passend en integraal geleverd gaat worden. De belangrijkste redenen om de resultaatgerichte bekostiging als uitgangspunt te nemen, zijn:

- Het creëren van meer samenhang bij het verlenen van jeugdhulp door één Opdrachtnemer de verantwoordelijkheid te geven van het hulptraject;
- Bij gelijktijdige hulp: meer samenhang door betere afstemming;
- Bij volgtijdelijke hulp: op- en afschalen wordt versoepeld;
- Innovatie wordt gestimuleerd;
- Professionals krijgen meer ruimte bij de manier waarop hulp wordt verleend.

Kern van deze benadering is dat aan de voorkant een inschatting wordt gemaakt van de omvang en zwaarte van de problemen die een goede ontwikkeling van de jeugdige in de weg staan en de beoogde resultaten. Het lokale team kan zelf basishulp uitvoeren en indien nodig wordt er tweedelijns zorg besteld om de beoogde resultaten te realiseren. Het ondersteuningsplan opgesteld door het lokale team is hierbij leidend.

Deze inschatting van de problematiek wordt vertaald in een budget dat bestemd is voor de Odrachtnemer, die de jeugdige gaat helpen bij het behalen van de beoogde resultaten. Ten opzichte van de huidige bekostiging wordt hiermee opgeschoven van input (producten) naar output (resultaten bij cliënt).

Opdracht	Resultaatgebied	Ondersteuningselement	Trede
A*. Pleegzorg	-	O1	Alleen T1
B*. Opname (bed en behandeling)	R1, R2 en R3	O1 en O2	Alle voor R1, R2, R3 en O2. Voor O1 afhankelijk van inschrijving jeugdhulpaanbieder
C*. Langdurig verblijf	R1	O1 en O2	Alle voor R1 en O2. Voor O1 afhankelijk van inschrijving jeugdhulpaanbieder
D*. Steun, hulp of behandeling overdag	R1, R2 en R3	O2	Alle
E*. Ambulante hulpverlening in thuissituatie	R1, R2 en R3	-	Alle
Voor crisishulp wordt niet gewerkt met Resultaatgebieden en Ondersteuningselementen als bekostigingssystematiek maar met onderstaande eenheden.			
*F. Crisishulp	Ambulante spoedhulp (FTE)	Residentieel (op basis van etmalen)	Pleegzorg (op basis van etmalen)

Figuur 1, samenvatting matrix arrangementen GR-JR (volledige matrix is opgenomen in bijlage 8 van het Beschrijvend Document)

* Voor een verdere beschrijving van de Opdrachten A t/m F verwijzen wij u naar het Beschrijvend Document.

Legenda bij tabel:

R1: Sociaal en persoonlijk functioneren;
 R2: Herstel, vermindering, stabilisatie;
 R3: Opvoeden, versterken mogelijkheden;
 O1: Vervangende opvoeding (verblijf);
 O2: Daghulp (dagbesteding, behandeling)

1.4 Contractmanagement

1.4.1 Definitie contractmanagement

In het kader van dit protocol hanteren wij de volgende definitie en doelen voor contractmanagement:

"Leveranciers- en contractmanagement is gericht op het onderhouden van de relatie en de afgesproken functionaliteit tussen de gemeenten en de aanbieders op een wijze zodat een substantiële bijdrage wordt geleverd aan het realiseren van de maatschappelijke doelstellingen van die gemeente."

1.4.2 Doelen contractmanagement

- Het mede organiseren van inhoudelijke goede en stuurbare contracten en deze sturing in uitvoering brengen;
- Een bijdrage leveren aan het realiseren van de doelen van de gemeentelijke maatschappelijke agenda's en het beperken en beheersen van risico's;
- Verkrijgen van centraal inzicht, en rapporteren hierop, op lopende overeenkomsten en uitgaven;
- Bijstellen van de overeengekomen opdracht/resultaten binnen de hiervoor geldende kaders en daar waar mogelijk sturen op kosten;
- De gewenste beweging inzichtelijk maken (monitoren) en ondersteunen (niet gericht op de individuele cliënt of casus);
- Kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers waarborgen;
- Het onderhouden van een positieve en constructieve relatie met de partijen. (intermediair tussen gemeente en Opdrachtnemer).

1.4.3 Standaardisatie waar kan, maatwerk waar moet:

Het contractmanagementmodel zoals gehanteerd in het kader van dit protocol is in lijn met het contractmanagementmodel zoals gehanteerd binnen Rotterdam in het kader van de Wmo 2015. Het protocol heeft als uitgangspunt "Standaardisatie waar kan, maatwerk waar moet". Daar waar mogelijk hanteren wij dezelfde werkwijzen voor de Specialistische Jeugdhulp GR JR, Lokale Jeugdhulp gemeente Rotterdam en Wmo gemeente Rotterdam. Hiermee beperken wij de administratieve lastendruk bij aanbieders en werken wij aan meer integraliteit tussen de domeinen.



2. Inrichting contractmanagement

2.1 Inrichting relatie

2.1.1 Werkafspraken document

De contractmanager zal in één van haar eerste contacten met de Opdrachtnemer het werkafspraken document (WAD) / accountplan invullen. Dit werkafspraken / accountplan bevat minimaal:

- Contactgegevens;
- Contractgegevens;
- Productievolume, -plafond;
- Onderaannemers en procedure aanmelding nieuwe Onderaannemers;
- Wijzigen contact- adres- en bankgegevens;
- De plannen zoals door de Opdrachtnemer meegezonden met de offerte;
- Formulier toestemming beëindiging Jeugdhulp (nog te ontwikkelen zie artikel 2.7 en 2.8 van de overeenkomst Jeugdhulp);
- Door de Opdrachtnemer geïdentificeerde uitvoerings- en implementatie risico's;
- Het stoplichtmodel en aanvullend aan te leveren sturings- & monitoring informatie met bijbehorende aanleverkalender(s);
- Overige kwaliteitseisen en (rand)voorwaarden;
- Gesprekkencyclus – Planning – Verslaglegging;
- Overige werkafspraken (o.a. SISA en Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling);
- Gedragscode Publiek Opdrachtgeverschap.

2.1.2. Overlegstructuur

Er is sprake van verschillende overlevormen waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenkomen.

Contractmanagementoverleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in dit overleg wordt frequent gesproken over de monitoring, uitnutting, en KPI's vd aanbieder. Zie hiervoor verder het hoofdstuk Sturing.

Opdrachtoverleg: overleg tussen opdrachtoördinator, met alle aanbieders in de opdracht van de GRJR (A-E) wordt frequent (2-4 per jaar) gesproken over de voortgang in de opdracht.

Adviesgroep (Implementatie) Jeugdhulp. Tactisch niveau Jeugdhulp als geheel. Dit gremium bevat per augustus 2017 alle aanbieders specialistische jeugdhulp GRJR en lokaal contracteerde partijen jeugdhulp gemeente Rotterdam. Deze tafel wordt tot indicatief halverwege 2018 gebruikt als implementatietafel. Na deze periode zal er gekeken worden of deze tafel van meerwaarde is om als Adviesgroep Jeugdhulp verder te gaan.

Regio Rijnmond Jeugd Overleg (RRJO): Agendering van (overstijgende) onderwerpen en escalatie: (RRJO), Dagelijks Bestuur (DB) en Algemeen Bestuur (AB) GRJR.



2.1.3 'ikzoekjeugdhulp':

De Opdrachtnemers krijgen de ruimte zich te presenteren op:
<https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/ikzoekjeugdhulp/>).

De indicatiesteller of toeleider (zoals huisartsen) zal daar waar van toepassing 'ikzoekjeugdhulp' gebruiken om de cliënt op uniforme wijze te informeren over de gecontracteerde Opdrachtnemers. De link naar 'ikzoekjeugdhulp' zal tevens worden geplaatst op de website van de GR JR (<http://www.jeugdhulprijsmond.nl/>). Alle Opdrachtnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het onderhouden van hun aan 'ikzoekjeugdhulp' gelinkte webpagina. Deze webpagina dient te voldoen aan het door de GR JR voorgeschreven format. U wordt hierover benaderd door uw contractmanager.

Verzamelde informatie met betrekking tot de gecontracteerde aanbieder zal op een nader te bepalen moment worden toegevoegd aan 'ikzoekjeugdhulp'. Denk hierbij aan de vier landelijke KPI's, score clientervaringsonderzoek, bereiken productieplafond CEO etc.

2.2 Verwachtingen mbt contractmanagement irt de Opdrachtnemer

2.2.1 Contractmanager aan de zijde van de Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer wijst minimaal één vaste gesprekspartner met een achtervang voor de contractmanager van de Opdrachtgever aan binnen haar organisatie. De contractmanager aan de zijde van de Opdrachtnemer beschikt over voldoende kennis en mandaat om de Opdrachtnemer adequaat te kunnen vertegenwoordigen. Mocht de GR JR contractmanager op basis van een periode van 6 maanden van mening zijn dat de contractmanager aan de zijde van de Opdrachtnemer niet in staat is om de relatie op adequate wijze te onderhouden dan zal er een gesprek plaatsvinden tussen de GR JR / gemeente Rotterdam contractmanager, de contractmanager namens de Opdrachtnemer en haar leidinggevende om tot een oplossing te komen. Een mogelijk uitkomst kan zijn dat de GR JR / gemeente Rotterdam zal verzoeken om een andere contractmanager bij de Opdrachtnemer aan te wijzen. Opdrachtnemer zal dit verzoek inwilligen. Mocht de Opdrachtnemer van mening zijn dat de contractmanager aan de zijde van de Opdrachtgever niet in staat is om de relatie op adequate wijze te onderhouden dan kan dit bij de teammanager van de GR JR / gemeente Rotterdam aanhangig worden gemaakt.

2.2.2 Onderaannemerschap (artikel 2.11 van de overeenkomst)

Het kan zijn dat een jeugdige en/of gezin op basis van de in het ondersteuningsplan opgestelde resultaten, specialistische Jeugdhulp nodig heeft die de Opdrachtnemer zelf niet kan leveren. In dit geval kan gebruik gemaakt worden van een Onderaannemer. Deze Onderaannemer is aangemeld bij de inschrijving (zie hiervoor het aanbestedingsdocument). Het is niet toegestaan om gebruik te maken van een Onderaannemer die niet voor aanvang hulp bij opdrachtgever bekend is gemaakt.

Opdrachtnemer is en blijft volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor alle aspecten van de door de Onderaannemer geleverde Jeugdhulp. Daaronder valt in ieder geval levering van kwalitatief verantwoorde Jeugdhulp, op een rechtmatige en doelmatige wijze. Opdrachtnemer



garandeert dat de Jeugdhulp door de Onderaannemer(s) aan dezelfde eisen voldoet, als die welke aan hem zouden zijn gesteld als hij hoofdaannemer was.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunt u op basis van de aanmeldprocedure onderaanneming GR JR (zie bijlage³) Onderaannemers aanmelden.

2.2.4 SROI (artikel 3.15 van de overeenkomst)

Binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning van de opdracht dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met het coördinatiepunt Social Return van de gemeente Rotterdam (telefoon: 010 - 498 5993 of e-mail: socialreturn@rotterdam.nl).

Alle afspraken in het kader van social return moeten in overleg met de coördinatiepunt Social Return schriftelijk worden vastgelegd en maken onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst. De keuze voor de wijze van en de nadere invulling van de social return verplichting is binnen de beschreven mogelijkheden vrij en heeft een relatie met de opdracht en vindt altijd plaats in overleg met het coördinatiepunt Social Return. De verantwoordelijkheid voor de invulling van de social return verplichting en het aanleveren van gevraagde gegevens in het registratiesysteem SIRO ligt volledig bij de Opdrachtnemer zelf.

Er is gekozen voor een gedifferentieerde aanpak. Daar waar het opdrachten A, E en F betreft is er sprake van een inspanningsverplichting van 2 %. Voor de opdrachten B, C en D betreft het een resultaatverplichting van 2%.

Het niet voldoen aan de verplichting resulteert in een boete van 125% van het openstaande bedrag. Indien de totale jaarlijkse opdrachtwaarde onder € 50.000, - ligt, wordt van de Opdrachtnemer maximale inspanning gevraagd om tot invulling van de social return te komen.

De GR JR contractmanager zal de realisatie van uw social return opnemen in het stoplichtmodel en monitoren en agenderen in het overleg tussen de u en de GR JR.

Het kan gebeuren dat u een automatisch schrijven ontvangt vanuit het WGSP. Dit is een geautomatiseerde brief die van belang is voor de dossiervorming bij het WGSP. U kunt in geval van de ontvangst van een geautomatiseerde brief dit bespreken met uw contractmanager.

³ Nog verder uit te werken op basis van de bestaande Wmo 2015 procedure gemeente Rotterdam.



2.3 Invulling contractmanagement Opdrachtgever

2.3.1 Contractmanagement in duo-schap

Het contractmanagement is ingericht d.m.v. een duo-schap. Dit houdt in dat u naast een 1^e contactpersoon tevens een 2^e contactpersoon toegewezen krijgt⁴. U kunt zich bij afwezigheid, vakantie, ziekte etc. vervoegen bij uw 2^e contactpersoon.

2.3.2 Integriteit

Binnen Jeugdhulp zijn de (financiële) belangen en risico's van de gemeente en Opdrachtnemer groot. De contractmanager dient vast te houden aan de principes zoals vastgelegd in de Gedragscode Publiek Opdrachtgeverschap en de Gedragscode Integriteit aangevuld met functie specifieke beheersmaatregelen.

Deze functie specifieke beheersmaatregelen bestaan uit:

- Het 4-ogen principe. Het werken in koppels van 2 contractmanagers (een 1e en 2e verantwoordelijke), en er wordt nagestreefd om de gesprekken met aanbieders met ten minste 2 ambtenaren te voeren;
- De termijn dat een contractmanager als 1e dan wel 2e of een combinatie van 1e en 2e aanspreekpunt verantwoordelijk is voor een aanbieder is gemaximeerd op 4 jaar ingaande bij de contractperiode 2018;
- Het faciliteren van intervisie, ten behoeve van contractmanagers;
- Nieuw aangenomen contractmanagers/accounthouders kunnen niet binnen een periode van 2 jaar na vertrek bij een Opdrachtnemer als contractmanagers op deze leverancier worden ingezet ter bescherming van de belangen van de gemeente, Opdrachtnemer en contractmanager;
- De Gedragscode Publiek Opdrachtgeverschap dient bij de contractmanager en leverancier onder de aandacht gebracht te worden. Een aanbieder kan door invulling van het meldingsformulier melding maken van mogelijk overtredingen van de Gedragscode door gemeente/contractmanager. <https://www.rotterdam.nl/werken-leren/inkoop-en-aanbesteding/Gedragscode-Publiek-Opdrachtgeverschap.pdf>

2.3.3 Contractbeheer

Om oa beter invulling te kunnen geven aan contractmanagement worden administratief operationele werkzaamheden van de contractmanager bij contractbeheer ondergebracht. De doelen die wij wensen in te vullen met contractbeheer zijn:

- De interne (en eventueel externe) organisatie(s) voorzien van informatie over en inzicht in de (ontwikkeling van) lopende contracten en contractuele afspraken;
- Het voeren van een daarvoor bestemde (contract) administratie;
- Het verzamelen van interne en externe management- en sturingsinformatie;

⁴ Zie de bijlage voor de contactgegevens van uw 1^e en 2^e GR JR contractmanager en Opdracht coördinator van uw Opdracht.



Dit betekent dat u uw managementinformatie aanlevert bij contractbeheer op basis van de aanleverkalender zoals opgenomen binnen het werkafspraken document. Ook zal contractbeheer informatievoorziening/ mailings naar u verzorgen die van toepassing zijn voor een deel of voor alle aanbieders Jeugdhulp.

U kunt contractbeheer bereiken via: contractbeheerjeugdhulp@rotterdam.nl



3. Sturing, Monitoring & Verantwoording:

3.1 Kwalitatieve sturing, monitoring & verantwoording

3.1.1 Context kwalitatieve sturing & monitoring

In deze paragraaf wordt de sturing vanuit de Opdrachtgever toegelicht. Het is van belang om te vermelden dat op casusniveau er sturing is vanuit het Lokale Team of vanuit de GI; de zogenaamde Casusregie. Daadwerkelijke resultaatsturing in de contractrelatie is nieuw en vraagt nadere uitwerking met input vanuit de Opdrachtnemers. Dit proces krijgt verdere invulling via de klantbordgroep Monitoring en Resultaatsturing die haar producten inbrengt bij de Adviesgroep (Implementatie) Jeugdhulp.

De richting is om op termijn geheel over te stappen naar een systeem van resultaatsturing met financiële prikkels. Per 1 januari 2018 staat er nog geen uitgewerkt systeem van resultaatsturing en een daaraan gekoppelde resultaatfinanciering. In de kern staan de landelijke prestatie indicatoren centraal aangevuld met informatie uit andere bronnen. De periode 2018 – 2020 zal gebruikt worden om dit verder te ontwikkelen.

3.1.2 Genereren informatie: KPI's en andere informatiestromen

De Opdrachtgevers rapporteren vanaf 1 januari 2018 per kwartaal over vier landelijk gedefinieerde prestatie indicatoren. De landelijke definitie zal ongewijzigd worden overgenomen. Het gaat om de volgende prestatie indicatoren (KPI) (artikel 4.3.2 van de overeenkomst):

1. Cliënttevredenheid;
2. Doelrealisatie;
3. Uitval;
4. Wachttijden.

Er is ruimte om andere indicatoren toe te voegen op verzoek van de Opdrachtnemers, als blijkt dat er sectorspecifieke indicatoren zijn die een goed beeld geven van behaalde resultaten. U heeft hier mogelijk al via uw offerte input op geleverd.

Normering KPI's

De KPI's worden opgenomen in een stoplichtmodel die voorzien wordt van een voorlopige norm voor Rood (onvoldoende), Oranje (twijfelachtig), Groen (goed). Deze normen worden gebruikt om inzicht te krijgen in het presteren van u als Opdrachtnemer. Er zal gestart worden met de volgende normen:

KPI	Rood	Oranje	Groen
Clïenttevredenheid	≤5,5	5,6-6,9	≥7
Doelrealisatie:			
Na beëindiging geen nieuwe start	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Afname problematiek/toename zelfredzaamheid	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
GAS (Doelen behaald)	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Zonder hulp verder kunnen	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Uitval (reden beëindiging)	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Wachttijden ≤10 werkdagen	minder dan 80%	80% t/m 89%	90% en hoger
SROI	Onder		Boven of gelijk aan.
CEO	≤5,5	5,6-6,9	≥7

Deze normen zullen samen met u geëvalueerd worden na 3 kwartaalmetingen en daarna voor de periode tot 31-12-2020 vast staan waarna zij opnieuw met u worden geëvalueerd. Deze normen hebben (vooral nog) niet tot doel de Opdrachtnemer af te rekenen maar leveren input voor het voeren van een gesprek gericht op samen zoeken en werken aan verbeteringen, het soepel laten verlopen van de administratieve afhandeling en afschaling. Wij zijn ons er van bewust dat het behalen van de score 'voldoende' binnen sommige Opdrachten een grotere uitdaging is dan binnen anderen Opdrachten. Het presteren van Opdrachtnemers binnen dezelfde Opdracht wordt in context geplaatst.

Aanvullende monitoring

Naast deze vier prestatie indicatoren zullen per kwartaal de prestaties van de Opdrachtnemer worden gemonitord vanuit vier perspectieven:

Door gestructureerd feedback op te vragen van het Lokale Team (vanuit hun rol als casusregisseur). Het gaat hierbij onder meer om:

- Wijze van samenwerking;
- Bereikbaarheid;
- Transparantie;
- Bejegening van de jeugdige;



- Samenwerking met andere organisaties;
- Snelheid van handelen;
- Klachten.
- Het natrekken van klachten/ervaringen van Jeugdigen bij de gemeente over een Opdrachtnemer door het jaarlijks bevragen van Jeugdigen middels interviews;
- Realisatie productie;
- Aantal behandelde Jeugdigen en Gemiddelde cliënprijs via het Lokale team, GI en (huis)artsen route.

3.1.3 Sturing& monitoring op casusniveau: Resultaatbeoordeling casusregie

De Opdrachtnemer krijgt van het Lokale Team de opdracht, het Arrangement, en de verantwoordelijkheid voor het behalen van het resultaat binnen het vastgestelde budget en termijn. De Opdrachtnemer die de opdracht krijgt, is verantwoordelijk voor de uitvoering van de activiteiten die nodig zijn om het resultaat binnen het beschikbaar gestelde budget te behalen. De uitvoering van het 2e lijns-zorgtraject ligt qua verantwoordelijkheid bij één Opdrachtnemer. Hiermee wordt bewerkstelligd dat de coördinatie en afstemming van het gehele 2e lijns-hulptraject in één hand ligt.

In de uitvoering van de opdracht vormt samenspel tussen Lokale Team en Opdrachtnemer de sleutel tot succes. Ieder vanuit de eigen rol en verantwoordelijkheid. Binnen de samenwerkende gemeenten zijn verschillende opvattingen over de inhoud van de Casusregie door het Lokale Team. De deelnemende gemeenten voeren hierin hun eigen beleid. In de kern kan aansluiting gezocht worden bij de beschrijving in de memorie van toelichting op de Jeugdwet. Hier spreekt men van coördinatie van zorg. De Gemeente is uiteindelijk eindverantwoordelijk voor de geboden jeugdhulp.

3.1.4 Sturing& monitoring op cliëntpopulatie niveau: contractmanagement

Door de prestatie indicatoren en informatie uit de andere bronnen ontstaat er een beeld van de kwaliteit en het functioneren van een Opdrachtnemer. Deze informatie zal gebruikt worden voor de sturing. In periodieke gesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (Gemiddeld vier per jaar, maar als daar aanleiding toe is kan dit gesprek vaker plaatsvinden. U als aanbieder kan tevens een verzoek doen voor een gesprek als u daar aanleiding tot ziet.) wordt op het niveau van de cliëntenpopulatie bezien welke resultaten zijn behaald tegen welke kosten en welke beelden de monitoring oplevert. Deze periodieke gesprekken zijn gericht op:

- Kwalitatieve duiding van de cijfers;
- Het verkrijgen van inzicht in de prestaties van de aanbieders zodat in deze dialoog een beeld ontstaat over:
 - welke aanpak bij welke doelgroep de gewenste resultaten oplevert;
 - de wijze waarop samen met andere partijen uitvoering aan de Ondersteuningsplannen wordt gegeven;
 - Het sturen op resultaten en doelen zoals geformuleerd in de transformatie agenda van de GR-JR, zie hiervoor het bestek;
 - Het in een dialoog zoeken naar oplossingen om voor de burgers de beste hulp te kunnen bieden en te voorkomen dat jongeren (of doelgroepen) niet de juiste zorg krijgen.



Opdrachtgever controleert op basis van een methode van monitoring en resultaatsturing de rechten doelmatigheid van de door Opdrachtnemer in rekening gebrachte Ondersteuning. De monitoring en resultaatsturing vindt plaats met inachtneming van de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit en de wettelijke bepalingen rond de verwerking van persoonsgegevens.

Bovenstaand doet Opdrachtgever door monitoring op de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) als bedoeld in lid 4.3.2. van de raamovereenkomst aangevuld met signalen die Opdrachtgever ontvangt over Opdrachtnemer, waaronder in ieder geval, maar niet uitsluitend (Artikel 6.1.2 van de overeenkomst):

- Bezwaarprocedures;
- Klachten bij het Meldpunt klachten van Opdrachtgever, (aantal, aard van de klacht wijze van afhandeling);
- Signalen via de Inspectie; (u dient deze te melden aan uw contractmanager)
- Incidenten en Calamiteiten; (artikel 3.10 en 3.11 van de overeenkomst) (u dient deze te melden aan uw contractmanager)
- Meldingen huiselijk geweld;
- Weigering Jeugdhulp;
- Beëindiging Jeugdhulp;
- Signalen die worden ontvangen via zijn eigen uitvoeringsorganisatie over de Jeugdhulp.

Daarnaast zijn de onderwerpen uit Artikel 6.13 van de overeenkomst ook van belang:

- Start zorg: tijd tussen afgifte Leveringsopdracht en start leveren Jeugdhulp
- Resultaten uit de door Opdrachtgever uitgevoerde Cliëntervaringsonderzoeken (CEO's);
- SROI;
- Bevindingen naar aanleiding van door Opdrachtgever uitgevoerde schouwen;
- Frequentie en reden stopzetting van de Jeugdhulp, al dan niet door Beëindiging Jeugdhulp door Opdrachtnemer;
- Tijdigheid declaraties;
- Organisatie audit.

Opdrachtgever hanteert een "stoplichtmodel" voor de monitoring en resultaatsturing ten aanzien van de in lid 4.3.2. benoemde KPI's, dat bestaat uit de volgende stappen:

Opdrachtgever stelt kaders voor de normen voor de KPI's;

- De contractmanager van Opdrachtgever bespreekt de resultaten en eventueel benodigde acties in het met regelmaat te voeren tactisch overleg;
- Indien blijkt dat Opdrachtnemer onvoldoende resultaten behaalt kan dit er uiteindelijk toe leiden dat Opdrachtnemer een verbeterplan op moet stellen.
- Indien het verbeterplan tot onvoldoende verbetering leidt, kan Opdrachtgever verdere stappen nemen conform artikel 8.2 van de Overeenkomst

Opdrachtgever betreft ook de accountants controle als bedoeld in artikel 6.3 in de monitoring en sturing. Bij de controle wordt op verzoek van Opdrachtgever onder meer inzage gegeven in de Hulpverleningsplannen en dossiers van Jeugdige/Ouder(s) indien en voor zover dit noodzakelijk is



voor een juiste uitvoering van de controle en met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving in dezen.

De benodigde informatie ten aanzien van de resultaten op de diverse KPI's en onderwerpen van monitoring worden door de Opdrachtgever verzameld, behoudens de benodigde informatie ten aanzien van de door Opdrachtnemer ontvangen klachten. Voorts dient Opdrachtnemer een registratie te doen van de SROI (zie hiervoor hoofdstuk 2.2.4 van dit protocol) in het hiervoor bestemde systeem (SIRO) zodat Opdrachtgever hieruit resultaten kan ontleen.

Schouw

Opdrachtgever is gerechtigd door middel van een Schouw een bezoek te brengen bij de Jeugdige thuis met als doel de ervaringen van de jeugdige met Opdrachtnemer en arrangementen model uit de eerste hand te kunnen vernemen.

Een schouw is een onderzoek naar het functioneren van de Zorgaanbieder, gericht op het resultaat van de Jeugdhulp. Het betreft hier het oordeel van de professional welke wordt gebaseerd op een dossieronderzoek (o.a. ondersteuningsplan, indicatie, meldingen) en een huisbezoek bij de cliënt. Tijdens het huisbezoek zal het behandelplan worden ingekeken en zal de schouwer middels een gesprek achterhalen wat de aanpak en inzet is van de aanbieder waarvoor een indicatie is afgegeven en beoordelen of deze aanpak effectief, deskundig is en of de bejegening en betrouwbaarheid op orde is. Het betreft hier een steekproef aan de hand van de cliënten die tijdens het CEO hebben aangegeven hiervoor open te staan.

De kwalitatieve informatie vanuit het schouwgesprek is anoniem en zal door de contractmanager met de aanbieder besproken worden. Het is duidelijk dat het hier gaat om een steekproef en niet om representatieve aantallen. De informatie uit de schouwen geeft de mogelijk een goed inhoudelijk gesprek op gang brengen.

Organisatieaudit

De Opdrachtgever is gerechtigd om een audit bij de Opdrachtnemer uit te voeren. Indien nodig zullen ook de ervaringen van relevante partijen, bijvoorbeeld een Cliëntenraad bij deze audit worden betrokken. Hierbij zullen vooral de kwaliteits- en doelmatigheid-aspecten van de verleende Ondersteuning onderwerp zijn van onderzoek. Daar waar mogelijk zal worden aangesloten bij initiatieven in het kader van de Wmo binnen de gemeente Rotterdam of andere (nog bredere) initiatieven om zo de administratieve lastendruk beperkt te houden.

Wij zien de organisatieaudit als een preventief contractmanagement instrument maar kan organisatieaudit kan ook worden ingezet n.a.v. een incident en/of signalen die regelmatig terugkomen. Onderdeel van de audit zijn: objectief controleerbare kwalitatieve- en doelmatigheidsaspecten, zoals vastgelegd in het Beschrijvend Document en Mantelovereenkomst. Uitgesloten wordt het beoordelen van de geleverde zorg (wel op het proces in relatie tot de cliënt).

Wij wensen de audit jaarlijks toe op alle aanbieders boven een nog te bepalen drempel. Onder deze drempel zal er sprake zijn van een steekproef of op basis van aanleiding.

Vanaf februari 2018 zal gestart worden met het ontwerp van de organisatieaudit.



Openbaarmaking resultaten CEO

De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de resultaten verkregen uit het CEO openbaar te maken. U bent verplicht hieraan mee te werken. De Opdrachtgever beraadt zich nog op de wijze waarop dit gaat plaatsvinden.

3.2 Financiële sturing, monitoring en verantwoording

3.2.1 Productieplafonds

In opdracht B, C en E worden productieplafonds gehanteerd.

Het Productieplafond is:

- De hoeveelheid jeugdhulp (incl. eventueel in te zetten jeugdhulp door Onderaannemers) die in het betreffende jaar beschikbaar is voor Opdrachtgever en geleverd moet kunnen worden door Opdrachtnemer;
- Het Productieplafond betreft uitdrukkelijk geen (omzet-)garantie maar slechts een maximum dat niet overschreden mag worden door Opdrachtnemer en waarbij Opdrachtnemer bij 80% uitnutting, van het Productieplafond in euro's, binnen 5 werkdagen melding moet maken bij de verantwoordelijke contractmanager van Opdrachtgever;
- Het Productieplafond betreft een maximum. Indien de werkelijk gerealiseerde productie over het contractjaar hoger is dan het overeengekomen Productieplafond in euro's, dan komt deze zogenaamde overproductie niet voor vergoeding/facturatie in aanmerking. Hiervan kan slechts worden afgeweken indien Opdrachtnemer van Opdrachtgever voorafgaand aan de overschrijding een schriftelijk akkoord heeft ontvangen dat overproductie is toegestaan;
- Een maximum, dat door Opdrachtgever na schriftelijke bevestiging aan Opdrachtnemer, verhoogd of verlaagd kan worden indien de trendmatige ontwikkeling van de productie van de Opdrachtnemer hiertoe aanleiding geeft en er budgettaire ruimte is in het betreffende perceel.

Indien er geen productievolume (meer) of productiecapaciteit beschikbaar is om de zorg (direct) te leveren brengt u uw contractmanager van de GRJR hiervan binnen 5 werkdagen op de hoogte. Het bereiken van de 80% uitnutting of het (tijdelijk) niet beschikbaar hebben van productiecapaciteit zal door de contractmanager GR JR worden gecommuniceerd met de regiogemeenten welke op hun beurt het lokale- of wijkteam zullen informeren. Zoals aangegeven zal er naar gestreefd worden deze melding tevens op te nemen op 'ikzoekjeugdhulp'.

In het geval van het bereiken van het productievolume of het tijdelijk niet beschikbaar hebben van productiecapaciteit heeft de GR JR de mogelijkheid om in overleg met de cliënt de cliënt onder te brengen bij een andere Opdrachtnemer die nog wel over productievolume of –capaciteit beschikt of een overbruggingsarrangement in te zetten. De contractmanager GR JR treedt in gesprek met de betreffende Opdrachtnemer die een signaal heeft afgegeven over het bereiken van haar productieplafond of het (tijdelijk) niet beschikbaar hebben van productiecapaciteit om verdere mogelijkheden te onderzoeken die het negatieve effect voor de cliënt kunnen minimaliseren



3.2.2 Mogelijkheid tot verruiming van het Productieplafond

In artikel 1.2.7 van de Mantelovereenkomst wordt gesproken over de mogelijkheid van het verruimen van het productieplafond onder voorwaarden.

1.2.7 De onder 1.2.6. genoemde leveringsverplichting geldt voor Opdrachtnemer als een binnen de looptijd van deze overeenkomst geldend Productieplafond. Het Productieplafond kan verhoogd worden indien de trendmatige ontwikkeling van de productie van de Opdrachtnemer uitstijgt boven het vigerende Productieplafond en er budgettaire ruimte is in het perceel. Opdrachtgever kan dit Productieplafond na gunning met maximaal vijftien procent (15%) per jaar verhogen.

Eind 2^e kwartaal 2018 zal de GR JR met een toelichting komen onder welke omstandigheden er invulling gegeven kan worden aan wat in artikel 1.2.7 is beschreven.

3.2.2 Verantwoording

Jaarrekening (artikel 6.2.5 van de overeenkomst)

Op verzoek van de opdrachtgever overlegt de jeugdhulpaanbieder de jaarrekening. Indien de omzet minder dan € 125.000,- bedraagt in een kalenderjaar, volstaat een financiële productverantwoording voorzien van een bestuursverklaring of eigen verklaring.⁵

Accountantscontrole (artikel 6.3 van de overeenkomst)

De jeugdhulpaanbieder is verplicht om voor 1 april van het jaar volgend op het jaar waarin Jeugdhulp geleverd is, een financiële productieverantwoording aan de opdrachtgever te overleggen. Deze is voorzien van een controleverklaring van een accountant. De accountant maakt hierbij gebruik van het landelijk / een door opdrachtgever opgesteld controleprotocol, indien door Opdrachtgever gekozen wordt voor een eigen protocol.

Het Programma i-Sociaal Domein zal ook voor 2018 en volgende jaren naar alle waarschijnlijkheid een accountantsprotocol opleveren maar streeft op termijn naar een uitfasering. Het is vooralsnog onbekend of dit tevens een uitfasering van het accountantsprotocol voor de GR JR zal betekenen:

<http://www.i-sociaaldomein.nl/nieuws/17-09-14/nieuw-landelijk-accountantsprotocol-en-model-productieverantwoording-wmo-en-jeugdwet-2017>

Bestuursverklaring (artikel 6.2.1 van de overeenkomst)

De jeugdhulpaanbieder is verplicht om voor 1 april van het jaar, volgend op het jaar waarin Jeugdhulp is geboden een bestuursverklaring/eigen verklaring in te leveren. Hierin wordt de volgende informatie opgenomen:

- In hoeverre hij heeft voldaan aan de wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de Wet arbeid vreemdelingen (Wav);
- In hoeverre hij heeft voldaan aan zijn verplichtingen in het kader van SROI en correcte informatie heeft verstrekt ten aanzien van deze verplichtingen.

⁵ Uw contractmanager zal u op verzoek een format financiële productverantwoording voorzien van een bestuursverklaring of eigen verklaring aanreiken.



Verklaring WNT (artikel 5.4, 6.2.2 en 6.2.3 van de overeenkomst)

De jeugdhulpaanbieder is verplicht om voor 1 augustus van het jaar volgend op het jaar waarin de ondersteuning is geboden een verklaring in te leveren. Hierin wordt verklaard in hoeverre over het voorgaande kalenderjaar uitgekeerde bezoldigingen ontslagvergoedingen aan (al dan niet ingehuurde) (deeltijd)medewerkers, bestuurders en toezichthouders binnen de normen zijn gebleven die aangegeven zijn in overeenkomst onder artikel 5.4.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de uiteindelijk te betalen vergoeding over een kalenderjaar te korten met maximaal het bedrag waarmee bezoldigingen en uitgekeerde ontslagvergoedingen aan al dan niet ingehuurde (deeltijd) medewerkers, bestuurders en toezichthouders over het betreffende kalenderjaar (naar rato) meer bedroegen dan de vaste normen, zoals bedoeld in artikel 2.3 en 2.10 van de WNT, dan wel als er sprake is van een medewerker zonder dienstverband, de artikelen 2 en 2a van de Uitvoeringsregeling WNT.

U ontvangt hierover nader bericht.

Wijze van afrekening (artikel 6.4 van de overeenkomst)

Voor de verantwoording en afrekening van een contractjaar wordt gebruik gemaakt van de financiële productieverantwoording over de totaal toegekende arrangementsbudgetten voor het totaal van de jeugdigen waaraan Jeugdhulp is verleend.

Voorbeeld 1

Als uit de verantwoording blijkt dat u voor € 100.000,- aan productie heeft geleverd dan is €97.500 akkoord en de resterende € 2.500,- mag worden behouden (of bij achterstallige declaraties nog worden gedeclareerd) als de informatie tijdig geleverd is naar oordeel van contractmanagent. Het is dus een korting die doorgevoerd kan worden. Kortingen worden alleen dan doorgevoerd indien u geen gehoor geeft aan het redelijke verzoek vanuit contractmanagement en niet tijdig en/of adequaat levert.

In 2018 vindt de afrekening volledig plaats op basis van de financiële productieverantwoording. Het is toegestaan dat de verantwoorde productie maximaal 5% lager is dan de som van de gedeclareerde en nog te declareren weekbudgetten. Indien die verschil groter is dan 5%, kan dit verschil teruggevorderd worden.

Het gaat hierbij om het toegekende arrangementsbudget dat vertaald wordt naar te declareren weekbudgetten. Voor de tarieven zie bijlage 8 van het beschrijvend document. Bij een verschil tussen de toegekende arrangementbudgetten en gedeclareerde en nog te declareren weekbudgetten van meer dan 5% wordt het deel hoger dan 5% teruggevorderd. Bv verschil is 9% dan wordt 4% teruggevorderd.

Vanaf 2019 vindt afrekening voor 97,5% plaats op basis van de financiële productieverantwoording. Deze verantwoording dient tenminste 99% te bedragen van de som van de gedeclareerde en nog te declareren weekbudgetten. Indien dit lager is dan 99% kan het verschil worden teruggevorderd.

Voorbeeld 2

Er is €100.000,- gedeclareerd of nog te declareren (volgens opgave aanbieder) en uit accountantsverklaring blijkt dat €95.000,- daadwerkelijk geproduceerd is dan rekenen wij €100.000,- af.

Er is €100.000,- gedeclareerd of nog te declareren (volgens opgave aanbieder) en uit accountantsverklaring blijkt €90.000,- daadwerkelijk geproduceerd is dan rekenen wij €95.000,- af.

Naar boven toe rekenen wij af wat er in de accountantsverklaring staat vermeld mits niet boven de productie-afspraken. Dan corrigeren wij de steltpost (nog te declareren) op basis van de accountantsverklaring. De overige 2,5% wordt afgerekend op basis van het tijdig en adequaat leveren van de informatie met betrekking tot de 4 KPI's (zie schema hieronder).

Ten behoeve van de definitieve financiële afronding zal uw contractmanager met u de hieronder beschreven stappen doorlopen:

1. Afstemmen of alle door u ingediende declaraties over zijn afgehandeld. Het streven is om dit uiterlijk in november van het daaropvolgende jaar af te ronden;
2. Een vergelijk te maken tussen hetgeen is gedeclareerd en is opgenomen in uw productieverantwoording;
3. Eventueel verschil met u bespreken ten einde de oorzaak hiervan te achterhalen;
4. Indien uw organisatie meer heeft gedeclareerd dan opgenomen in de productieverantwoording, zal u worden gevraagd om over dit verschil een bestuurlijke verklaring te overleggen. Mocht het zo zijn dat er abusievelijk te veel is gedeclareerd, omdat een verantwoording voor de ondersteuning ontbreekt, dan dient het verschil te worden terugbetaald aan de gemeente;
5. Het versturen door de gemeente van een brief ter definitieve financiële afronding van 2016.

De overige 2,5% wordt afgerekend op basis van het tijdig en adequaat leveren van de informatie met betrekking tot de 4 KPI's: Cliënttevredenheid, Uitval, Doelrealisatie en Wachttijden.

	2018	2019	2020
Productie	100%	97.5%	97.5%



Prestatie	0%	2.5%	2.5%
Op alle indicatoren is gedurende het jaar informatie aangeleverd door Opdrachtnemer, conform contract.			

Opdracht F heeft een afwijkende werkwijze rondom afrekening beschreven en artikel 6.4 van de mantelovereenkomst Opdracht F.

Dreigende surseance van betaling / faillissement

Wij verzoeken u met klem in het geval er surseance van betaling of faillissement dreigt dit per direct kenbaar te maken bij uw contractmanager. Gezamenlijk met u contractmanager kan er gekeken worden welke mogelijkheden er zijn om u als Opdrachtnemer te ondersteunen of de transitie van uw cliënten naar een andere Opdrachtnemer te faciliteren.

Wijzigen contact- adres- en bankgegevens

Wijzigingen van contact-, adres- en bankgegevens dienen aan uw contractmanager te worden doorgegeven. Ten aanzien van de wijziging van bankrekeninggegevens moeten deze voorzien zijn van bewijsstukken. Het rekeningnummer van de zorgaanbieder moet in de gemeentelijke systemen worden ingevoerd met een recent bankafschrift (niet ouder dan 3 maanden) van het betreffende rekeningnummer met daarop zichtbaar de naam en adres van de zorgaanbieder. Houdt rekening met een doorlooptijd van 2 weken.

Bij een wijziging van KvK-nummer, AGB-code, BTW nummer of de aanmelding van een nieuwe Opdrachtnemer is een pro-forma factuur voldoende.



4. Contract afspraken

4.1 Niet nakoming van de contractuele afspraken: (artikel 8.2 van de overeenkomst)

De overeenkomst bevat artikel 8.2 Niet nakoming. Dit artikel kan worden ingezet bij toerekenbare tekortkoming in relatie tot contractafspraken. Naast de inzet van dit artikel kan tevens een bestuurlijk traject worden gevolgd om nakoming af te dwingen. Uiteraard hopen wij dat dit artikel niet gebruikt zal hoeven worden.

We herkennen toerekenbare tekortkoming op:

- ü Niet nakoming van de overeenkomst (o.a. aanlevering van informatie, kwaliteit, declaraties etc.);
- ü Niet presteren (KPI's);
- ü Het nalaten van direct handelen in geval van gevaar voor cliënt of omgeving (met als instrumenten cliëntenstop en/of het overplaatsen van cliënten. Deze route loopt via de toezichthouder / Inspectie en heeft een eigen kader.

N.B. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de bovenstaand beschreven monitoring en sturing, zoals dat redelijkerwijs van Opdrachtnemer mag worden verlangd

4.2 Weigering- en beëindiging Jeugdhulp (artikel 2.7 en 2.8 van de mantel overeenkomst)

Denk hierbij bijvoorbeeld aan: een ernstige mate van bedreiging of intimidatie die de situatie onwerkbaar maakt omdat de persoonlijke veiligheid of vrijheid van de medewerkers en/of andere Cliënten of bewoners in gevaar is. Deze situatie kan ontstaan vanuit de Cliënt maar ook vanuit de handelwijze van een vertegenwoordiger of familielid van de Cliënt.

Beëindiging door de aanbieder

Een Opdrachtnemer kan slecht bij zwaarwegende redenen en met toestemming van de opdrachtgever (Casusregisseur) de hulp aan een jeugdige eenzijdig beëindigen (artikel 2.8 uit bestek). Alvorens de hulp wordt beëindigd wordt een aantal stappen doorlopen:

1. Opdrachtnemer informeert de casusregisseur zo snel mogelijk wanneer een mogelijke zorgbeëindiging gaat spelen;
2. Opdrachtnemer voert minimaal 2 gesprekken met de Jeugdige over de zwaarwegende redenen voor het beëindigen van de hulp;
3. Opdrachtnemer legt de gespreksverslagen (inclusief datum) van deze gesprekken vast in het dossier, samen met de gemaakte afspraken;
4. Wanneer de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, stuurt Opdrachtnemer een eerste schriftelijke waarschuwing aan de jeugdige/ouders. Een kopie wordt opgenomen in het dossier bij Opdrachtnemer.;
5. Als de afspraken opnieuw niet worden nagekomen, dan stuurt Opdrachtnemer een tweede schriftelijke waarschuwing aan de jeugdige/ouders. Een kopie wordt opgenomen in het dossier bij Opdrachtnemer.;



6. Als de beëindiging onvermijdelijk is, meldt Opdrachtnemer dit via een "Formulier toestemming beëindiging Jeugdhulp"⁶ aan de casusregisseur. Dit formulier wordt ondertekend door de verantwoordelijke leidinggevende en is voorzien van de gespreksverslagen, een overzicht van de gemaakte afspraken en een kopie van de 1e en 2e waarschuwing. Een kopie wordt gestuurd aan de contractmanager van Opdrachtnemer;
7. Bij het besluit over het verzoek tot zorgbeëindiging neemt de casusregisseur in ieder geval in overweging:
 - o Of het gedrag van de jeugdige niet (mede) wordt veroorzaakt door de aandoening van de jeugdige;
 - o Of Opdrachtnemer in voldoende mate heeft getracht de beëindiging van de jeugdhulp te voorkomen;
 - o Of de Opdrachtnemer de voorgeschreven procedure heeft gevolgd;
 - o Of Opdrachtnemer heeft zorggedragen voor een andere wijze van continuering van de jeugdhulp.
8. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat jeugdhulp wordt voortgezet totdat er een definitieve oplossing is gevonden (tenzij dit naar oordeel van opdrachtgever in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd). Wanneer de jeugdhulp wordt overgedragen werkt Opdrachtnemer mee aan een warme overdracht;
9. Wanneer jeugdige/ouders niet instemmen met het delen van gegevens met opdrachtgever, dan zal het verzoek om beëindiging van jeugdhulp geanonimiseerd worden voorgelegd (opt-out).

4.3 Onvoldoende overeenstemming tussen ZBT en Opdrachtnemer over arrangement

Wanneer Opdrachtnemer het niet eens is met het arrangement dat door het JB- team/ZBT wordt voorgesteld, dan neemt Opdrachtnemer binnen 2 dagen contact op met het JB-team/ZBT:

1. Het ZBT zet in uitzonderingsgevallen een periode van vraagverheldering door Opdrachtnemer in;
2. Na deze afgebakende periode bepaalt het JB-team/ZBT op basis van de bevindingen, het advies en in overleg met de Jeugdige het arrangement waarna de opdracht aan Opdrachtnemer wordt verstrekt via een i-JW 301;
3. Indien er nog steeds geen overeenstemming is tussen Opdrachtnemer en het JB-team team, wordt de teamleider/manager van de GI geïnformeerd en neemt hij/zij contact op met de teammanager bij de Opdrachtnemer;
4. Wanneer de beide teammanagers geen overeenstemming bereiken heeft de manager van de GI de mogelijkheid om de GR contractmanager van de betreffende instelling in te schakelen. Hiervoor hanteert de lokale wijkteamleider/-manager een vast format.⁷

De contractmanager ontvangt een geanonimiseerd zorgvuldig onderbouwde informatie over de al doorlopen stappen en het verschil van inzicht tussen het lokale team en Opdrachtnemer. De teamleider/manager van het lokale team en de GR contractmanager maken afspraken over de

⁶ Dit formulier dient nog te worden ontwikkeld.

⁷ Hiervoor dient nog een format te worden ontwikkeld.



acties die worden uitgezet en het termijn waarop het lokale wijkteam een terugkoppeling van de GR contractmanager ontvangt en leggen deze vast in het dossier.

5. De GI stelt de cliënt op de hoogte en zet zo nodig tijdelijk andersoortige zorg ter overbrugging in.

N.B De rol van de GR JR-contractmanager is hier om vast te stellen of het juiste proces is doorlopen. De GR JR-contractmanager is niet zorginhoudelijk deskundig en geeft als dusdanig ook geen zorginhoudelijk advies op casuïstiek, cliënt of casus.

4.4 Procedure escalatie op cliënt/zorginhoud

Als het lokale team van mening is dat de hulp direct moet worden ingezet en dat Opdrachtnemer de aanbieder is die dit zou moeten oppakken (bij gebrek aan beter), dan:

1. Wordt indien er geen sprake is van een vraag naar verblijf de teamleider/manager van het lokale team geïnformeerd en neemt hij/zij contact op met de GR contractmanager van de betreffende instelling;
2. In het geval van een vraag naar een verblijfsplaats wordt contact gelegd met het zorgbemiddelingsteam (ZBT). Het lokale team en het ZBT maken afspraken over de acties die worden uitgezet en het termijn waarop het lokale wijkteam een terugkoppeling krijgt van het ZBT;
3. Wanneer het zorgbemiddelingsteam van het lokale team ook tegen onvoldoende financiële ruimte bij de een Opdrachtnemer aanloopt neemt het ZBT contact op met de GR-contractmanager van de betreffende instelling;
4. De GR-contractmanager toetst het geschil aan de contractafspraken en eventuele andere werkafspraken en bespreekt de kwesties met zijn/haar contactpersoon bij de Opdrachtnemer;
5. Wanneer geen oplossing wordt gevonden schaalst de GR-contractmanager op naar de secretaris van de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond. De secretaris beslist en kan bij het nemen van de beslissing advies vragen bij de desbetreffende gemeente, de lokale expertise en ondersteuningsschil, het regionaal Onderzoeksteam (CDT), de regionale Flexibele Pool, het ZBT of een derde onafhankelijke partij.

Escalatieprocedure

Indien het lokale team en de Opdrachtnemer er niet uitkomen is er een escalatieprocedure. Bijvoorbeeld indien blijkt dat de problematiek anders is dan door het Lokale Team is ingeschat en/of naar de mening van Opdrachtnemer de opdracht in combinatie met het budget niet passend is volgt overleg tussen Opdrachtnemer en het Lokale Team. Mocht dit niet tot een oplossing leiden dan is er per gemeente een escalatieprocedure ingeregeld.

De eerste stap in de escalatieprocedure is dat de manager van het lokale team wordt geïnformeerd en dat wordt opgeschaald naar de contractmanager van de desbetreffende instelling. De contractmanager van GR JR toetst het geschil aan de contractafspraken en eventuele andere werkafspraken en bespreekt de kwestie met zijn/haar contactpersoon bij de desbetreffende instelling. Als hier geen oplossing uit naar voren komt volgt opschaling naar de secretaris van de Gemeenschappelijke Regeling Jeugdhulp Rijnmond. De secretaris beslist en kan bij deze beslissing advies vragen bij de desbetreffende gemeente, de lokale expertise- en



ondersteuningsschil, het regionaal Onderzoeksteam, de regionale Flexibele Pool (voormalig Consultatie en Diagnose Team), het ZBT of een derde onafhankelijke partij.



5. Algemene bepalingen en punten van aandacht

Bijlage: Contactgegevens

Contactgegevens GR JR –contractmanager en Opdrachtcoördinator

Kijk op www.Jeugdhulprijsmond.nl

Contactgegevens Lokale Teams

Kijk op www.Jeugdhulprijsmond.nl

Contactgegevens administratie afzonderlijke Gemeenten (goedkeuren van de facturen)

Kijk op www.Jeugdhulprijsmond.nl

Contactgegevens betaling GR

Kijk op www.Jeugdhulprijsmond.nl