

Inkoopdocument

Algemeen Programma van Eisen

segment 2, 3 en 4

Modulaire gemeenschappelijke regeling - sociaal domein Limburg-Noord



Algemeen Programma van Eisen Jeugd, segment 2, 3 en 4

Samenwerken en regie	
Eis 1	De aanbieder werkt in haar aanpak vanuit het uitgangspunt dat in eerste aanleg de jeugdige/gezin zelf regisseur is van zijn hulp of ondersteuning. In het geval van meervoudige, complexe problematiek kan de gemeentelijke toegang een casusregisseur of coördinator aanwijzen die de nodige samenhang en continuïteit bewaakt. De aanbieder accepteert de rol van casusregisseur of coördinator als de gemeentelijke toegang de aanbieder aanwijst.
Eis 2	De opdrachtnemer wijst een vaste medewerker aan een cliënt toe. De opdrachtnemer kan hier gemotiveerd van afwijken. Bij vervanging wordt rekening gehouden met de situatie van de cliënt, tenzij de cliënt zelf aangeeft geen gebruik te willen maken van vervangende dienstverlening.
Kwaliteitssysteem, codes, normen en wetgeving	
Eis 3	De opdrachtnemer werkt aantoonbaar aan kwaliteit: de inschrijver beschikt over een kwaliteitssysteem (beleid, protocol of beschreven werkwijze vertaald in een kwaliteitshandboek). Op het moment dat de opdrachtnemer voldoet aan de ISO 9001 en HKZ certificering, wordt automatisch voldaan aan deze eis. Indien de certificering wordt ingetrokken en/of niet wordt verlengd, dient de opdrachtnemer dit te allen tijde onverwijld door te geven aan de opdrachtgever. Indien de opdrachtnemer niet beschikt over een certificering ISO 9001 of HKZ certificering, dient de opdrachtnemer in het bezit te zijn van een kwaliteitshandboek. Voor vrijgevestigden binnen de GGZ geldt dat zij gebruik kunnen maken van het kwaliteitsstatuut van de NVGzP. Onder een kwaliteitsbeleid/werkend kwaliteitssysteem wordt tenminste verstaan: het systematisch uitvoeren van zelfevaluatie over de bereikte kwaliteit en de daaruit voortkomende verbeterplannen.
Eis 4	Jeugdhulpaanbieder heeft aantoonbaar kennis en handelt conform landelijke wetgeving ende algemeen gangbare landelijke normen die worden gehanteerd in de uitvoering van de jeugdhulp (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend Kwaliteitskader jeugd, GGZ kwaliteitsstatuut, de norm verantwoorde werktoedeling en de nota van commissie Rouvoet: 'Norm voorkomen van seksueel misbruik in de jeugdzorg').
Klachtenregeling	
Eis 5	De opdrachtnemer heeft een regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten en ten aanzien van gedragingen van de opdrachtnemer of haar medewerkers tegen een cliënt, conform vigerende wet- en regelgeving. De cliënt wordt geïnformeerd over de klachtenregeling. De klachtenregeling dient gepubliceerd te zijn op de website van de aanbieder.

	Aanbieder levert 1 x per jaar het klachtenjaarverslag aan via ISPnext, uiterlijk Q1 T+1. Het klachtenjaarverslag is vormvrij waarin in ieder geval de verbeterpunten vermeld dienen te zijn. Dit klachtenjaarverslag is jaarlijks onderwerp van gesprek tijdens accountgesprekken (voor zover van toepassing), waarbij de verbeterpunten en een plan van aanpak betreffende verbeterpunten van het vorige jaar (vormvrij) gespreksonderwerpen zijn.
Informatievoorziening	
Eis 6	Opdrachtnemer beschikt over een actuele website, waar hij tenminste publiceert: • Een actueel overzicht van de gecontracteerde producten en diensten aan cliënten en locaties/vestigingen; • Wijze van omgaan met privacy (AVG); • Actuele wachttijden en wachtlijsten per zorgvorm; • Cliëntenraad en bereikbaarheid; • Resultaten meest recente clienttevredenheidsonderzoek; • Eventuele certificeringen/kwaliteitskeurmerken; • Vertrouwenspersoon en bereikbaarheid; • Telefoonnummer en/of andere contactgegevens van de organisatie, incl. tijden waarop de organisatie bereikbaar is; • De leden van de Raad van Toezicht en Raad van Bestuur. Dit helpt de cliënt een objectieve keuze te maken voor passende ondersteuning. De cliënt ontvangt op zijn of haar verzoek, van de opdrachtnemer de voor hem/haar van belang zijnde informatie, mondeling en/of schriftelijk.
Eis 7	Opdrachtnemer werkt mee aan controles en informatieverzoeken van de opdrachtgever in het kader van toetsing op kwaliteit en rechtmatigheid. De opdrachtgever is verplicht informatie aan te leveren zoals vastgesteld in de overeenkomst en de jeugdwet. Hierbij wordt gewerkt volgens het controleplan van de MGR
Eis 8	Opdrachtnemer levert vóór 1 maart van ieder kalenderjaar (voor het eerst vóór 1 maart 2027) een voorlopige productieverantwoording aan bij Opdrachtgever over de in het voorgaande kalenderjaar uitgevoerde werkzaamheden op basis van de overeenkomst. Hiervoor gebruikt opdrachtnemer het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op de website van Ketenbureau i-Sociaal Domein, of het format zoals gepubliceerd op de MGR website. De definitieve productieverantwoording moet vóór 1 april worden aangeleverd (voor het eerst vóór 1 april 2027). De voorwaarden waaraan deze definitieve verantwoording moet voldoen worden jaarlijks gepubliceerd op de MGR website.
Clienttevredenheid	
Eis 9	Opdrachtnemer dient clienttevredenheid te monitoren. Dit moet voldoen aan de volgende voorwaarden: • Aanlevering minimaal één keer per twee jaar via ISPNext, uiterlijk Q1 t+1; • De rapportage is vormvrij op basis van kwaliteitssysteem aanbieder. Minimaal zichtbaar in rapportage dienen te zijn: voldoende of onvoldoende en verbeterpunten; • Clienttevredenheid is jaarlijks onderwerp van gesprek tijdens accountgesprekken (voor zover van toepassing), waarbij de verbeterpunten en een plan van aanpak betreffende verbeterpunten uit de vorige rapportage (vormvrij) gespreksonderwerpen zijn.

Goed opdrachtnemerschap	
Eis 10	Opdrachtnemer voldoet aan onderstaande eisen voor wat betreft goed opdrachtnemerschap: • Personeel wordt uitbetaald volgens de van toepassing zijnde cao; • Aan bestuurders of andere personeelsleden worden geen betalingen verricht die hoger zijn dan wat de Wet Normering Topinkomens toestaat; • Er worden aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden geen leningen verstrekt die geen verband houden met de te leveren zorg en/of niet verstrekt zijn met zekerheidsstelling en tegen marktconforme rente en voorwaarden; • Opdrachtnemer huurt vastgoed tegen voor de regio en de branche marktconforme voorwaarden; • Als opdrachtnemer diensten of leveringen afneemt dan gebeurt dat tegen voor de branche marktconforme voorwaarden; • Opdrachtnemer werkt volgens de governance code zorg; • Opdrachtnemer draagt management-, consultatie- of franchisevergoedingen af aan bestuurders, toezichthouders, aandeelhouders, personeelsleden of derden tegen voor de branche marktconforme voorwaarden; • Opdrachtnemer onttrekt op geen enkele andere wijze bedragen aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere, dan wel niet marktconforme wijze.
Eis 11	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen gesteld aan SROI en MVI zoals opgenomen in het inkoopdocument en de betreffende bijlagen.
Financiële eisen en declaraties	
Eis 12	Zodra de Wet verbetering beschikbaarheid jeugdzorg in werking treedt, zijn jeugdhulpaanbieders verplicht tot deelname aan het Early Warning System (EWS) bij een minimale jaarlijkse omzet van € 2.000.000,- in de door de gemeenten gefinancierde jeugdhulp. De jeugdhulpaanbieders die verplicht zijn tot deelname aan het EWS stellen de rapportages hiervan ter beschikking aan opdrachtgever.
Eis 13	Bovenstaande eis (nr. 13) treedt inwerking bij ingangsdatum overeenkomst: 1-1-2026, ongeacht of de Wet verbetering beschikbaarheid jeugdzorg dan reeds in werking is getreden.
Eis 14	Winstuitkeringen zijn toegestaan mits voldaan wordt aan de navolgende voorwaarden: • De IGJ geen maatregel heeft opgelegd inzake verbetering voor (onderdelen van) de kwaliteit van zorg of jeugdhulp; • Ten hoogste twee jaar geleden de resultaten openbaar zijn gemaakt van een onafhankelijk onderzoek naar de mening van cliënten over de door de aanbieder recent verleende zorg of jeugdhulp met daarbij de gebruikte onderzoeksmethodiek; • De NZa geen maatregel heeft opgelegd vanwege tariefdelicten of overtreden van transparantiebepalingen; • De interne toezichthouder de winstuitkering expliciet heeft goedgekeurd; • Redelijkerwijs is te voorzien dat de winstuitkering niet ten koste gaat van de kwaliteit en de continuïteit van de te verlenen zorg of jeugdhulp;

	De financiële gezondheid van de aanbieder op orde is in de zin dat na het doen van winstuitkering de aanbieder zal kunnen blijven voortgaan met het voldoen van de opeisbare schulden en met het leveren van goede zorg c.q. jeugdhulp. Hiervoor zijn concrete eisen gesteld inde vorm van twee financiële ratio's/percentages: current ratio en solvabiliteit. De aanbieder informeert de opdrachtgever direct indien er een voornemen is tot een winstuitkering die in strijd is met de hiervoor benoemde voorwaarden. Tot het moment dat de Wet Integere bedrijfsvoering zorg- en jeugdhulpaanbieders van kracht is, zijn deze regels onverkort van toepassing voor de opdrachtnemer.
Eis 15	Opdrachtnemer declareert zijn dienstverlening binnen één maand na afloop van elke kalendermaand over die kalendermaand. Declaraties worden door de Gemeenten betaald mits: - ze binnen 6 maanden na verstrijken van de declaratieperiode bij de Gemeente zijn ingediend, en; - ze uiterlijk op 31 januari van het volgende kalenderjaar bij de Gemeente zijn ingediend; beide tenzij er sprake is van overmacht die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt. Correctiedeclaraties worden door de Gemeenten betaald mits ze uiterlijk op 30 juni van het volgende kalenderjaar bij de Gemeente zijn ingediend, tenzij sprake is van overmacht die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt.