

## Bijlage 4. Werkafspraken

*Werkafspraken zijn alle afspraken over de 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 Toegang. Dit geldt niet voor:
  - gesprekken over de voortzetting of heroverweging van bestaande Dienstverlening;
  - Onafhankelijke cliëntondersteuning.
2. De Burger kan bij zijn keuze voor een Opdrachtnemer gebruik maken van een digitaal zoekstelsel dat informatie bevat over alle Opdrachtnemers.
3. Het zoekstelsel staat op de website van de MGR. Opdrachtnemer draagt zorg voor het aanleveren en actueel houden van de informatie over zijn Dienstverlening in het stelsel.

### **Afspraak 2. Start Dienstverlening, buitenlandse Dienstverlening jeugd**

1. Opdrachtnemer verleent slechts buitenlandse Dienstverlening aan een jeugdige indien hij met de betreffende Gemeente heeft afgestemd dat dit het juiste aanbod is voor de jeugdige.
2. Opdrachtnemer start niet eerder met de Dienstverlening dan nadat hij:
  - daartoe een Opdracht van een Gemeente heeft ontvangen, dan wel
  - een verwijzing zoals bedoeld in de Jeugdwet,tenzij de Toegang schriftelijk bevestigt 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 een crisis- of spoedsituatie.
3. Het voeren van intakegesprekken maakt geen onderdeel uit van de Dienstverlening.
4. Opdrachtnemer start de feitelijke Dienstverlening binnen 6 weken nadat hij daartoe een Opdracht heeft ontvangen. Indien sprake is van wettelijke termijnen (Treeknormen) dient Opdrachtnemer de feitelijke Dienstverlening binnen deze termijnen te starten.
5. Opdrachtnemer treedt met de Gemeente in gesprek indien hij de feitelijke Dienstverlening niet binnen 6 weken na opdrachtverlening kan starten. De Gemeente informeert de MGR hierover.
6. Opdrachtnemer informeert de Burger voor aanvang van de Dienstverlening over diens rechten en plichten.
7. 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;
  - 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;
  - 8) aanspreekpunt en telefonische bereikbaarheid bij eventuele vakantieperioden.
8. De Gemeente zorgt ervoor dat Burgers weten hoe zij bij het aflopen van een beschikking, een nieuwe beschikking kunnen aanvragen.

### Afspraak 3. 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 redelijk vindt, beëindigt zij de Opdracht aan Opdrachtnemer. Voordat de Gemeente hiertoe over gaat, treedt zij eerst in overleg met Opdrachtnemer en biedt hem indien aan de orde een herstelmogelijkheid.
3. 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.
4. 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 een passende oplossing te vinden.
5. In zwaarwegende omstandigheden kan de Opdrachtnemer een 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.
6. Opdrachtnemer zorgt voor een naadloze aansluiting tussen de beëindiging van zijn (jeugd)hulp en het eventuele traject dat daarop volgt. Als sprake is van een behandelprogramma dan bevat dit tevens nazorg gericht op herstel en het voorkomen van recidive.
7. Opdrachtnemer jeugdhulp zorgt bij terugplaatsing van een kind in het eigen gezin voor een warme overdracht naar de gezinscoach/betrokkenen in het lokale veld, zodat deze nazorg aan het gezin kan bieden.

## Afspraak 4. Wijziging van Ondersteuner

1. De Burger kan Opdrachtnemer verzoeken om hem een andere Ondersteuner binnen de organisatie toe te kennen.
2. Als de Burger en Opdrachtnemer er samen uit komen, zetten zij met wederzijds goedvinden de Dienstverlening om naar een andere Ondersteuner.
3. 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 5. 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 ingehuurd Ondersteuners en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel zich gedragen zoals van een goed Opdrachtnemer mag worden verwacht.
7. Opdrachtnemer voorziet vaste, tijdelijke en ingehuurd Ondersteuners en als onderaannemer ingeschakelde zelfstandigen zonder personeel van een legitimatiebewijs, dat zij op verzoek kunnen tonen aan een Burger.
8. Opdrachtnemer stelt één persoon aan als contactpersoon voor de MGR. 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

## Afspraak 6. 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 (o.a. Baanwijs);
  - medewerkers van een WSW-bedrijf.
2. Opdrachtnemer creëert binnen zijn organisatie, bij voorkeur in Limburg-Noord, werk-, ervarings- en/of leerplekken voor personen behorend tot de doelgroep, in aanvulling op de

'reguliere' bezetting van de organisatie.

3. De extra gecreëerde plekken vormen een uitbreiding van 3% bovenop de reguliere organisatiebezetting in fte's, waarbij een fte wordt gelijkgesteld aan 1350 netto productieve uren.
4. 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.

## Afspraak 7. Informatieverstrekking door Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer levert jaarlijks aan de MGR aan:

vóór 30 januari:

- a. een accuraat overzicht van het Onderhanden werk per 31 december van het voorgaande jaar;

vóór 1 april:

- b. een rapportage van de in het voorgaande jaar ontvangen klachten over de Dienstverlening. 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 Limburg-Noord, en het hieruit voortvloeiende verbeterplan. Opdrachtnemer publiceert deze stukken ook op zijn website;
- d. in geval van Dienstverlening in het kader van de Jeugdwet een voor één Burger ingevulde Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) en in geval van Dienstverlening in het kader van de Wmo een voor één Burger ingevulde Verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo<sup>1</sup>;
- e. een financiële verantwoording over het voorgaande jaar:
  - een per Gemeente opgestelde 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](#);
  - een controleverklaring van een accountant op basis van een landelijk protocol, gepubliceerd op de website i-[Sociaal Domein](#) dat wordt erkend door de gemeentelijke accountants, indien de jaaromzet in het verantwoordingsjaar groter is geweest dan:
    - Totaalomzet in regio Limburg-Noord: € 200.000
    - Omzet bij een individuele Gemeente:  
Beesel: € 50.000

<sup>1</sup> In geval van Dienstverlening in het kader van zowel de Jeugdwet als de Wmo levert Opdrachtnemer dus twee ingevulde vragenlijsten aan.

Bergen:	€ 50.000
Gennep:	€ 50.000
Horst aan de Maas:	€ 50.000
Peel en Maas:	€ 70.000
Venlo:	€ 100.000
Venray:	€ 50.000

- een bestuurlijke verantwoording op basis van een format, gepubliceerd op de website van de MGR indien de jaaromzet in het verantwoordingsjaar kleiner of gelijk is geweest aan de onderstaande drempelbedragen;
  - 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. Opdrachtnemer is hiertoe echter niet verplicht.
2. Indien deze overeenkomst 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 de MGR melding van ieder rapport dat door de Inspectie voor de Gezondheidszorg of de Inspectie voor de Jeugdzorg of een rechtsopvolger van deze Inspecties over hem is uitgebracht en dat relevant is voor zijn Dienstverlening. Opdrachtnemer stelt niet-openbare rapporten ter inzage beschikbaar aan Gemeenten, openbare rapporten publiceert hij op zijn website.
  5. Opdrachtnemer stelt de MGR 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 en stelt deze op verzoek aan de MGR beschikbaar. De wachttijd is de tijd tussen de Opdrachtverlening/verwijzing en de start van de feitelijke Dienstverlening.

### Afspraak 8. Financiering en betaling

1. Opdrachtnemer declareert/factureert alleen Dienstverleningsactiviteiten waarvoor hij een Opdracht heeft gekregen en die hij daadwerkelijk heeft uitgevoerd.
2. In afwijking van lid 1 kan in geval van afwezigheid van een jeugdige bij behandeling met verblijf en wonen midden en zwaar tevens ter hoogte van het gecontracteerde tarief worden gedeclareerd 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.
3. Opdrachtnemer factureert/declareert zijn Dienstverlening:
    - Wmo-Diensten: binnen vier weken na afloop van elke CAK-kalenderperiode over die CAK-periode. Hetzelfde geldt voor de aanlevering door Opdrachtnemer van de databestanden ten behoeve van de eigen bijdrage bij het CAK.
    - GGZ-behandeling dyslexie:
      - diagnose dyslexie (54050): binnen een maand na de beëindiging van het traject;
      - behandeling dyslexie (54051): binnen een maand na de start van het traject (50% trajectprijs) en binnen een maand na de beëindiging van het traject (50% trajectprijs).
    - Overige Diensten: binnen één maand na afloop van elke kalendermaand over die kalendermaand.
  4. Facturen/declaraties worden door de Gemeenten betaald mits:
    - ze binnen 6 maanden na verstrijken van de factuurperiode 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.
  5. Correctiefacturen/-declaraties 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.
  6. Facturen bevatten minimaal:
    - a. Identificerende kenmerken Opdrachtnemer;
    - b. Factuurnummer;
    - c. Beschikkingsnummer;
    - d. BSN Burger;
    - e. Geboortedatum Burger;
    - f. Startdatum Dienst;
    - g. Einddatum Dienst;
    - h. Product, voor zover passend binnen de kaders van de Regeling Jeugdwet;
    - i. Factuurbedrag excl. btw (indien van toepassing);
    - j. Bedrag btw (indien van toepassing);
    - k. Factuurbedrag incl. btw (indien van toepassing);
    - l. Indicatie of factuurbedrag credit of debet is;
    - m. AGB code.
  7. Gemeenten betalen correcte regels van facturen van Opdrachtnemer binnen dertig kalenderdagen.
  8. 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.

9. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan de Burger om een voorschot of aanvullende bijdrage te vragen.

### Afspraak 9. Berichtenverkeer en Communicatie

1. Communicatie tussen Partijen die via het Berichtenverkeer Jeugd of Wmo kan worden afgewikkeld, wordt via het Berichtenverkeer afgewikkeld.
2. Voor het Berichtenverkeer Jeugd en Wmo maken Partijen gebruik van:
  - het Berichtenverkeer iWmo en iJw;
  - de meest actuele landelijk gedefinieerde informatiestandaarden;
  - de landelijk dan wel regionaal vastgestelde lijsten met productcodes voor de Wmo 2015 en de Jeugdwet voor de inspanningsgerichte uitvoeringsvariant.
3. Partijen passen bij het Berichtenverkeer de handleiding Berichtenverkeer Jeugd/Wmo gemeenten Limburg-Noord toe (bijlage 6 bij de overeenkomst Jeugd/Wmo).
4. Communicatie die niet via het Berichtenverkeer kan worden afgewikkeld, vindt via versleutelde e-mail plaats.