

Bijlage 2 – Programma van Eisen

Algemene eisen	
E1	Algemeen De hulpverlening van Opdrachtnemer is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in hoofdstuk 1 van het Aanbestedingsdocument en voldoet aan de daarin genoemde visie, maatschappelijke doelen en effecten.
E2	Wet- en regelgeving Opdrachtgever gaat uit van de professionaliteit van de Opdrachtnemer. Dit houdt in ieder geval in dat Opdrachtnemer up-to-date op de hoogte is van, en zich bij de uitvoering van de integrale Opdracht te allen tijde in ieder geval houdt aan, de kaders als omschreven in het Aanbestedingsdocument en bijbehorende bijlagen
E3	Lokaleiteit Opdrachtnemer voert de benodigde jeugdhulp zoveel mogelijk in de woon- en leefomgeving van de Cliënt en/of diens opvoeders uit, tenzij de aard van de benodigde hulp of de schaalgrootte van de hulp anders vereist. Eén en ander in goed overleg met Cliënt en/of diens opvoeders.
E4	Implementatie Gedurende het gehele implementatietraject dient Opdrachtnemer één projectleider aan te stellen, die als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever. Van deze projectleider wordt verwacht dat hij de coördinatie voert over alle werkzaamheden die worden uitgevoerd door of in opdracht van Opdrachtnemer.
E5	Vast contactpersoon Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer één vast contactpersoon (en een plaatsvervanger) aan te stellen, die als eenduidig aanspreekpunt fungeert voor de contractmanagers van Opdrachtgever en die aanspreekbaar is over de uitvoering van de Opdracht.
E6	Ondersteuningsplan en 1G1P1R Opdrachtnemer werkt te allen tijde op basis van een, samen met de Cliënt en/of diens opvoeders opgesteld, integraal plan (). Dit plan bevat de te behalen doelen/resultaten en de verwachte duur van de hulp en/of de ondersteuning die op de diverse leefgebieden wordt geboden (indien van toepassing), via netwerk, algemene voorzieningen en/of maatwerkvoorzieningen. Dit plan wordt tussentijds én aan het eind van de hulpverlening met de Cliënt en/of diens opvoeders besproken en geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Opdrachtnemer werkt op basis van de richtlijn 1Gezin 1Plan 1Regisseur. Uit het dossier moet blijken dat het plan met de Cliënt en/of diens opvoeders is opgesteld, wat de mening van Cliënt en/of diens opvoeders is en waarmee hij (zij) wel/niet akkoord gaat (gaan) en, waar van toepassing, wie de rol van regisseur vervult. Daarnaast informeert de Opdrachtnemer Cliënt en/of diens opvoeders voorafgaande aan de te verlenen hulp en/of ondersteuning over algemene zaken, de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, klachtenregeling en vertrouwenspersoon.
E7	Privacy en gegevensbescherming Partijen houden zich bij het verwerken van Persoonsgegevens aan de wet. Zij dienen de persoonsgegevens op een behoorlijke, zorgvuldige en transparante wijze te verwerken. Partijen zorgen bij het over en weer verstrekken van persoonsgegevens dat deze verstrekking plaatsvindt binnen een voldoende beveiligd middel, waardoor deze gegevens op passende wijze zijn beschermd tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
E8	1 januari 2021 Opdrachtnemer is per 1 januari 2021 en voor de duur van de Overeenkomst in staat de gevraagde hulpverlening op verantwoorde en passende wijze aan te bieden.

E9	Rechtsvorm Opdrachtgever kan van een samenwerkingsverband waaraan de overheidsopdracht wordt gegund, eisen dat het een bepaalde rechtsvorm aanneemt, indien dit voor de goede uitvoering van de overheidsopdracht noodzakelijk is.
----	--

Kwaliteit	
E10	Kwaliteitskader jeugd Opdrachtnemer houdt zich te allen tijde aan de kwaliteitseisen als opgenomen in de Jeugdwet, Kwaliteitskader Jeugd of die anderszins wettelijk zijn voorgeschreven voor de uitvoering van de taken in de Jeugdwet. Opdrachtnemer is bekend met de toetsingskaders van de Inspectie, met standaarden, richtlijnen, best practices en/of evidence based methodes. Opdrachtnemer kan deze en andere mogelijkheden in combinatie inzetten en gebruiken voor het leveren van passende jeugdhulp aan Cliënt en/of diens opvoeders.
E11	VOG Alle medewerkers van de JGT's op locatie, beschikken over een geldige VOG (Verklaring omtrent gedrag), die om de drie jaar wordt vernieuwd.
E12	Registratie Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke en de voor de beroepsgroep vereiste registraties.
E13	Onderaannemers Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette en in te zetten Onderaannemers te allen tijde voldoen aan alle van toepassing zijnde eisen als gesteld in het Aanbestedingsdocument inclusief Bijlagen en eventueel gedurende de looptijd van de Overeenkomst tussen Partijen overeen te komen andere van toepassing zijnde eisen.

Aanbod	
E14	Bereikbaarheid Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat zijn bereikbaarheid tegemoetkomt aan de wensen en behoeften van inwoners van Gemeenten. De openingstijden moeten aansluiten bij de momenten waarop ouders hun vragen doorgaans stellen dan wel hulp nodig hebben. Dit brengt met zich mee, dat Opdrachtnemer ook buiten kantooruren en in de weekenden beschikbaar/bereikbaar moet zijn indien het type ondersteuning en de urgentie daarvoor aanleiding zijn.
E15	Herkenbaarheid toegang Opdrachtnemer hanteert de namen Jeugd- en gezinsteam of een andere naam die bijdraagt aan de herkenbaarheid van de toegang jeugdhulp voor de inwoners van de Leidse regio.
E16	Acceptatieplicht Cliënten Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle noodzakelijke ondersteuning die onder de werking van de Overeenkomst valt, te bieden aan Cliënten en/of diens opvoeders uit Gemeente, ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen, gezondheidstoestand of aard van de hulpvraag. Opdrachtnemer mag daarbij geen Cliënten weigeren.

E17	Eerste contact Opdrachtnemer – Cliënt en hun opvoeders Opdrachtnemer legt het eerste contact (telefonisch of via gesprek) met Cliënt en/of diens opvoeders binnen vijf werkdagen na aanmelding.
E18	Tijdige en passende jeugdhulp Opdrachtnemer start de jeugdhulp aan Cliënt en/of diens opvoeders zo snel als in hun specifieke situatie noodzakelijk is. Hierbij wordt tijdig passende hulpverlening geboden. Er is sprake van tijdige en passende hulpverlening wanneer 80% van de Cliënt en/of diens opvoeders de hulp als zodanig beoordeelt. Tevens dient 80% van de eventuele verwijzers en/of betrokken ketenpartners de hulpverlening als tijdig en passend te beoordelen. Opdrachtnemer rapporteert op deze indicator. Opdrachtnemer zal zich niet beroepen op maximaal bereikte capaciteit.
E19	Crisis en crisisopvang Bij Crisis of andere spoedeisende/ dringende situaties vindt crisisopvang plaats door de door Opdrachtgever gecontracteerde crisisdienst. De hulp die voortvloeit uit de crisisinterventie van de regionale integrale crisisdienst wordt op de eerstvolgende werkdag vanaf 8.30 uur door Opdrachtnemer overgenomen van de regionale integrale crisisdienst. (juiste beschrijving van maken, wat zijn de werkafspraken hier met JGT's nu?

Personeel	
E20	Deskundigheid Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat al het personeel (eigen en/of inhuur, danwel van onderaannemers) dat voor de uitvoering van de hulpverlening wordt ingezet, deskundig is en zich, indien van toepassing, houdt aan de voor hen geldende beroepscode. Het opleidingsniveau en de werkervaring van al het personeel (eigen en/of inhuur, danwel van Onderaannemers) dat voor de uitvoering van de hulpverlening wordt ingezet, past bij de gevraagde hulpverlening qua soort, intensiteit en complexiteit en is gericht op een veilige en gezonde ontwikkeling van Cliënt en/of diens opvoeders en op een structurele verbetering van de zelfredzaamheid en participatie van inwoners. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle kennis, deskundigheid en expertises die benodigd zijn voor een correcte uitvoering van de Opdracht breed en toereikend up-to-date vertegenwoordigd zijn én blijven. Het gaat hierbij om deskundigheid op alle gebieden (GGZ, (L)VG, somatiek, lichamelijke problematiek, ernstige opvoed- en opgroei-problematiek, veiligheid) alsmede de deskundigheid op het gebied van het bepalen van het recht op en de hoogte van een Persoonsgebonden budget en van de administratieve afhandeling daarvan. En andere relevante gebieden.
E-21	Capaciteit en continuïteit Opdrachtnemer garandeert te allen tijde een optimale continue bezetting van personeel, die aansluit op de vraag. Opdrachtnemer spant zich verregaand in om wisselingen in personeel tot een minimum te beperken. Mocht er toch een wisseling van medewerkers plaatsvinden, dan draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdige en toereikende overdracht van kennis en informatie tussen betreffende medewerkers, opdat er geen hiaten ontstaan waar Cliënten de dupe van kunnen worden.

E-22	Wijkgerichte aanpak Opdrachtnemer werkt wijkgericht en hanteert voor de Leidse regio de postcode-indelingen zoals die nu ook wordt gehanteerd.
E-23	Samenwerking met medewerkers van de Sociale (Wijk) Teams Opdrachtnemer stelt per team een vast contactpersoon aan voor ieder team van het S(W)T. Op verzoek is deze medewerker beschikbaar als er in de casuïstiek van het S(W)T in ondersteuningsvragen jeugd-expertise nodig is. Tevens is deze medewerker beschikbaar om kennis- en deskundigheiduitwisseling over en weer te bevorderen. In de capaciteitsplanning is hier rekening mee gehouden zodat de medewerker hiervoor voldoende tijd beschikbaar heeft.
E-24	Extra inspanningsverplichting overname medewerkers Opdrachtnemer spant zich, meer dan wettelijk voorgeschreven, in om de medewerkers van de huidige Jgt's in de Leidse regio over te nemen. Opdrachtnemer zet zich hiermee in voor het borgen van de continuïteit van de hulpverlening in Gemeenten. De medewerkers van de Jgt's zijn immers ingebed in de lokale samenleving en hebben reeds cruciale contacten gelegd met lokale samenwerkingspartners. Eventuele overgang van medewerkers dient binnen het Budget dat voor het uitvoeren van de Opdracht beschikbaar wordt gesteld, te worden uitgevoerd, zie hiervoor paragraaf 1.3.5 van de Aanbestedingsleidraad.
E-25	SROI Inschrijver gaat akkoord met het programma van eisen met betrekking tot SROI. Het programma van eisen mbt SROI is opgenomen als bijlage 3 in de map 'Aanbestedingsdocumenten'.

Positie van de inwoner	
E-26	Overgangsregeling Kernelementen bij de Overgangsregeling voor Cliënten zijn: - Overdracht van dossiers van de Jgt's van de Huidige aanbieder naar Opdrachtnemer per 1 julijanuari 2021. - Per 1-17-2021 is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor alle lopende trajecten. - In geval er sprake is van overdracht van Cliënten vindt een warme overdracht plaats.
E-27	Klachtenregeling Opdrachtnemer draagt er voor zorg dat klachten over de hulpverlening van Opdrachtnemer laagdrempelig bij hem gemeld kunnen worden en door een onafhankelijke klachtencommissie worden behandeld. Opdrachtnemer heeft hiertoe één klachtenregeling vastgesteld die voldoet aan de wettelijk daaraan gestelde eisen en handelt overeenkomstig. Opdrachtnemer maakt per 1 juli januari 2021 deze klachtenregeling openbaar en wijst iedere Cliënt en/of diens opvoeders aan wie Opdrachtnemer jeugdhulp biedt, op de aanwezigheid van deze laagdrempelige klachtenregeling. Indien Opdrachtgever daarom vraagt, overlegt Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever met inachtneming van geldende privacy wetgeving een totaaloverzicht van het aantal door Opdrachtnemer ontvangen klachten en de wijze waarop en binnen welke termijn deze door Opdrachtnemer zijn behandeld en met welk resultaat.

E-28	Onafhankelijke Cliëntondersteuning Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van onafhankelijke cliëntondersteuning. Opdrachtnemer draagt er te allen tijde voor zorg dat, indien Cliënt dit wenst, hij/zij direct gebruik kan maken van deze onafhankelijke Cliëntondersteuning. Opdrachtnemer licht de Client in over de beschikbare onafhankelijke cliëntondersteuning; Cliënt hoeft deze cliëntondersteuning niet zelf te organiseren.
------	--

Sturing en verantwoording	
E-29	Managementinformatie en indicatoren Uiterlijk één maand na afloop van elk kwartaal overlegt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever door middel van een rapportage de volgende managementinformatie: 1. Voortgang indicatoren Volgens de meetmethode (wijze en frequentie) die per indicator is vastgelegd in het addendum bij de Overeenkomst. 2. Cliënt-aantallen Om een beeld te krijgen van het bereik van Opdrachtnemer wil Opdrachtgever beschikken over relevante cliënt-informatie. Hierbij gaat Opdrachtnemer uit van de registratie-eisen van het CBS en de gegevens over het pgb. 3. Kwalitatieve toelichting op de cijfers Omdat de cijfers van de indicatoren en de cliënt-gegevens nooit voor zich spreken, geeft Opdrachtnemer een inhoudelijke toelichting op de cijfers. 4. Eventuele risico's en beheersmaatregelen voor het uitvoeren van de Opdracht (risicodossier) Het risicodossier wordt doorlopend door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemonitord om de voortgang op de beheersmaatregelen te volgen.
E30	Meewerken aan onafhankelijk onderzoek Opdrachtnemer is verplicht optimaal mee te werken aan aangekondigde en onaangekondigde onafhankelijke onderzoeken, waaronder een cliëntervaringsonderzoek en ketenpartner-onderzoek, waartoe door Opdrachtgever opdracht wordt gegeven. Ook aan aangekondigde en onaangekondigde werkbezoeken en visitatie door of namens Opdrachtgever moet door Opdrachtnemer worden meegewerkt. Dit voor een onafhankelijke beoordeling van de uitvoering van de Opdracht.
E31	Inspectie Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over de aard en de inhoud van elke calamiteit die is gemeld aan de Inspectie op grond van artikel 4.1.8 van de Jeugdwet, over iedere aanwijzing van een Minister als bedoeld in artikel 9.3 van de Jeugdwet, en in geval van verscherpt toezicht van de organisatie door de Inspectie.

Overig	
E32	ICT en informatiemanagement Bij alle gegevensverwerking voldoet Opdrachtnemer aan alle eisen van de Wet bescherming persoonsgegevens en de Jeugdwet. Opdrachtnemer volgt en verwerkt, in samenwerking met de Opdrachtgever, nieuwe (landelijke en regionale) ontwikkelingen op het gebied van Informatisering en Automatisering. Opdrachtnemer houdt bij de inrichting van ICT en administratie rekening met de gevraagde gegevens in het kader van monitoring. Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer een functionaliteit beschikbaar voor ???

E33	Verwijsindex en meldcode Opdrachtnemer houdt zich aan de wettelijk verplichte systemen voor melding en verwijzing, zoals onder andere de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Daarnaast is Opdrachtnemer in ieder geval vanaf start Overeenkomst aangesloten en op en werkt met de regionale Verwijsindex Jeugdmatch (en daarmee ook op de landelijke verwijsindex).
E34	Woonplaatsbeginsel Opdrachtnemer kan Opdrachtgever verzoeken een check op het woonplaatsbeginsel uit te voeren, indien er twijfel is over woonplaats conform Woonplaatsbeginsel. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzoek tot toetsing. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor toetsing van het woonplaatsbeginsel, voor die gevallen waarin daar door Opdrachtnemer om is gevraagd.
E35	Huisvesting De gemeentelijke toegangsteam maken gebruik van een herkenbare uitvalsbasis in hun verzorgingsgebied. Daarnaast zijn zij in overleg aanwezig op logische vindplekken. De herkenbare uitvalsbasis is gevestigd op een door de gemeenten aangewezen plek. De gemeente stelt de ruimte en standaard inrichting (kantoormeubilair) beschikbaar. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever. Gebruik van ICT, telefonie e.d. is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De kosten hiervan maken onderdeel uit van het beschikbaar gestelde Budget
E36	Uitvoeringskosten Het Budget is inclusief alle directe en indirecte kosten die noodzakelijk zijn voor een volledige uitvoering van wat in het Aanbestedingsdocument, de Overeenkomst en de Inschrijving is opgenomen ter uitvoering van de Opdracht. Denk hierbij, doch niet uitsluitend, aan de kosten voor huisvesting, personeel, woon/werkverkeer, werk/werkverkeer en opleidingen. Ook btw – indien van toepassing – is hierin inbegrepen.