



Programma van Eisen

Aanbesteding Jeugdhulp crisis

14 september 2020

Kenmerk: 2020-320

Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
2 Opdrachtoomschrijving.....	3
2.1 Doel	3
2.2 Context	3
3. De producten: omschrijving, kenmerken en eisen	4
Jeugdhulp crisis ambulans (46A01)	4
Jeugdhulp crisis verblijf (inclusief behandeling) (46A03)	6
Jeugdhulp crisis verblijf (exclusief behandeling) (46A04) □ Noodbed.....	8
Jeugdhulp crisis pleegzorg (46A05)	9
4 Algemene eisen.....	11
4.1 Communicatie en samenwerking	11
4.2 Eigenaarschap Gezin	12
4.3 Kwaliteit en doelmatigheid.....	13
4.4 Veiligheid	14
4.5 Financiën en verantwoording	14

1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat de gemeente Haarlemmermeer (verder te noemen Opdrachtgever) heeft geschreven in het kader van de aanbesteding van jeugdhulp Crisis. Met deze inkoop beoogt Opdrachtgever de dienstverlening rondom Jeugdhulp crisis ambulante, jeugdhulp crisis verblijf inclusief en exclusief behandeling en jeugdhulp crisis pleegzorg te continueren. In dit document staan de eisen met betrekking tot de dienstverlening opgenomen. Om in aanmerking te komen voor gunning van deze opdracht dient u aan alle gestelde eisen te voldoen. De eisen gelden als knock-out criteria. Als u niet aan een eis voldoet, wordt de door u ingediende inschrijving terzijde gelegd en komt u niet meer in aanmerking voor gunning.

2 Opdrachtschrijving

2.1 Doel

Met deze inkoop zet Opdrachtgever in op de zorg gericht op de behoeften van de jeugdigen die (tijdelijk) in crisis verkeren. Het betreft hier jeugdhulp crisis ambulante, jeugdhulp crisis verblijf inclusief en exclusief behandeling en jeugdhulp crisis pleegzorg.

Speerpunten van de jeugdhulp crisis:

- Voldoende ambulante crisiszorg;
- Voldoende crisis pleegzorg;
- Voldoende crisis verblijf (inclusief en exclusief behandeling);
- Gezamenlijke verantwoordelijkheid voor voldoende beschikbare capaciteit;
- De crisishulp start conform de afgesproken termijnen;
- Goede samenwerking tussen opdrachtnemers;
- Er is een goede samenwerking met cliënt en zijn gezin, cliënt en zijn gezin blijven eigenaar (van een deel van de oplossing);
- Er is ruimte voor ontwikkeling en innovatie.

2.2 Context

De gemeenten in de regio's Haarlemmermeer, IJmond en Zuid-Kennemerland hebben de bereikbaarheid en beschikbaarheid bij crisis de afgelopen jaren belegd bij de Integrale Crisis Dienst (ICD). Momenteel vindt er echter besluitvorming plaats over het loslaten van de opdracht om vanuit één ICD-organisatie te werken en de focus te verleggen naar een goede gezamenlijke aanpak van crisissen die aansluit bij de huidige praktijk. Deze functie wordt naar verwachting per 1 januari 2021 belegd bij Veilig Thuis.

3. De producten: omschrijving, kenmerken en eisen

Onder Crisishulp vallen de volgende producten:

1. Jeugdhulp crisis ambulante (46A01)
2. Jeugdhulp crisis verblijf (inclusief behandeling) (46A03)
3. Jeugdhulp crisis verblijf (exclusief behandeling) (46A04) à Noodbed
4. Jeugdhulp crisis pleegzorg (46A05)

Hieronder de gestelde eisen aan bovenstaande producten.

Jeugdhulp crisis ambulante (46A01)	
Algemene omschrijving	Ambulante crisishulp is een product dat erop gericht is om de urgente problemen bij een crisis op te lossen en het evenwicht bij de ouder of jeugdige c.q. het gezin te herstellen. Deze hulp is bedoeld om verdere verslechtering in een complexe gezinssituatie te voorkomen, kortdurend (4-6 weken), intensief en directief. Er wordt gewerkt aan concrete doelen en heeft een pragmatische benadering. De hulpverlening start binnen 24 uur na aanmelding bij opdrachtnemer, de veiligheid van de jeugdige staat voorop.
Kenmerken jeugdige	• Jeugdigen van 0 tot 18 jaar. • Jeugdigen van 6 tot 23 jaar met een (licht) verstandelijke beperking (gelet op de kwetsbaarheid van deze doelgroep). • Er is sprake van crisis en/of een spoedeisende situatie. • De veiligheid en/of ontwikkeling van de jeugdige wordt bedreigd. • Het gezin kan onvoldoende bieden wat de jeugdige nodig heeft om de veiligheid en/of ontwikkeling van de jeugdige te waarborgen. • Er is sprake van (een vermoeden van) kindermishandeling/verwaarlozing van de jeugdige in het gezin. • Er is sprake van faseproblematiek bij de jeugdige met ernstige gedragsproblemen. • De jeugdige heeft psychiatrische problematiek en/of het speelt binnen het gezin gebrekkige opvoeding vanwege multiproblematiek in het gezin.
Doelen/resultaat	Doel: • Het herstellen van de veiligheid van de jeugdige. • Verbeteren van het functioneren van het gezin. • Het voorkomen van een uithuisplaatsing. • Het gezin/systeem kan na interventies verder op eigen kracht of met behulp van het netwerk. Indien dit niet haalbaar is wordt er vervolg zorg georganiseerd.

	<u>Resultaat:</u> • Er is een veiligheidsplan voor elke jeugdige. • De veiligheid en basisroutines (eten, slapen, naar school/werk gaan) van jeugdigen en ouders zijn voldoende hersteld en er is gewerkt aan urgente korte termijn doelen (dit vindt plaats middels spoedinterventie). • De problematiek, risicofactoren, krachten/kansen en wensen en verwachtingen van jeugdigen en ouders zijn verkend en geordend (dit vindt plaats middels analyse en ordening van de problematiek). • Samen met jeugdige en ouders is vastgesteld wat er aan de hand is en wat er nog nodig is (dit vindt plaats middels formulering van een advies). • Waar vervolghulp gewenst/nodig is heeft overdracht naar vervolghulp plaats gevonden (dit vindt plaats middels toeleiding naar vervolghulp).
Eisen aan product	• Opdrachtgever zet uitsluitend professionals in op ten minste Hbo-niveau. • Opdrachtnemer neemt alleen aanmeldingen aan van de afgesproken verwijzers met betrekking tot crisishulp, dat wil zeggen Veilig Thuis, het Meer-team, de wettelijke verwijzers en het CJG. • Opdrachtgever geeft met Opdrachtnemers vorm aan een aanmeldpunt, dat wil zeggen één loket voor de aanmeldingen van ambulante crisishulp. Één van de Opdrachtnemers geeft uitvoering aan het aanmeldpunt en de overige Opdrachtnemers confirmeren zich aan de werkwijze. De uitvoering van het aanmeldpunt is geen onderdeel van deze aanbesteding, de exacte werkwijze wordt ten tijde van de implementatie vastgesteld. • Opdrachtnemer neemt bij de start van de ambulante crisishulp contact op met het Meer-team. • Opdrachtnemer is 24/7 beschikbaar. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsvinden van een intake binnen 24 uur na aanmelding. Uiterlijk 24 uur na de intake dient er hulp te zijn ingezet. Dit betekent dus concreet dat er 48 uur naar aanmelding hulp is ingezet voor de jeugdige en het gezin. • Opdrachtnemer dient het gezin thuis te bezoeken. • Opdrachtnemer zorgt dat de hulp plaatsvindt in de woonsituatie/eigen omgeving van de jeugdige. • Opdrachtnemer heeft minimaal 8-10 uur per week face-tot-face contact met het gezin. • De ambulante crisishulp duurt in principe maximaal vier weken. • Opdrachtnemer bespreekt tijdig met de jeugdige en het gezin haar advies met betrekking tot vervolghulp en het verdere perspectief.

	• Opdrachtnemer geeft aan Opdrachtgever aan of het product is afgestemd op jeugdigen met een specifieke kwetsbaarheid, zoals een laag IQ, slachtoffer van geweld of vluchteling. • Opdrachtnemer zet in op betrokkenheid en motivatie van gezinsleden, stelt samen met het gezin doelen vast, zet cognitieve en gedragsmatige interventies in, biedt concrete, praktische hulp en heeft contact met het sociale en professionele netwerk van het gezin. • Opdrachtnemer zoekt proactief de samenwerking met andere aanbieders om snelle inzet van vervolghulp te borgen. Opdrachtnemer regelt vervolghulp door middel van een warme overdracht en informeert (terugkoppeling) de verwijzer. • Indien vervolghulp niet direct beschikbaar is, organiseert de opdrachtnemer alternatieve hulp in samenspraak met het Meer-team.
--	--

Jeugdhulp crisis verblijf (inclusief behandeling) (46A03)	
Algemene omschrijving	Als een gezin/jeugdige in crisis raakt, is het soms nodig dat een kind tijdelijk ergens anders woont. Indien ambulante crisishulp, crisispleegzorg of plaatsing in het eigen netwerk niet passend is, dan wordt een jeugdige geplaatst in de crisisopvang (ook wel crisis verblijf genoemd). Hiermee wordt een combinatie van een bed en behandeling bedoeld. De inzet is behandeling zo zwaar waar nodig en zo licht als mogelijk. Met de jeugdige en diens ouders/verzorgers wordt bepaald wat de beste plek en vorm van hulp na de periode in de crisisopvang is.
Kenmerken jeugdige	• Jeugdigen van 0 tot 18 jaar. • Jeugdigen van 6 tot 23 jaar met een (licht) verstandelijke beperking (gelet op de kwetsbaarheid van deze doelgroep). • Er is sprake van crisis en/of een spoedeisende situatie. • De veiligheid en/of ontwikkeling van de jeugdige wordt bedreigd. • Het gezin kan onvoldoende bieden wat de jeugdige nodig heeft om de veiligheid en/of ontwikkeling van de jeugdige te waarborgen. • Er is sprake van (een vermoeden van) kindermishandeling/verwaarlozing van de jeugdige in het gezin. • Er is sprake van faseproblematiek bij de jeugdige met ernstige gedragsproblemen • De jeugdige heeft psychiatrische problematiek en/of het speelt binnen het gezin gebrekkige opvoeding vanwege multiproblematiek in het gezin.
Doelen/resultaat	Doel: Door het tijdelijke verblijf in de crisisopvang kan de jeugdige in een veilige, gestructureerde overzichtelijke omgeving tot rust

	komen en kunnen de verhoudingen met ouders/gezin en eventuele problemen van de jeugdige genormaliseerd worden. Resultaat: • De jeugdige komt in een veilige gestructureerde setting tot rust en is zich bewust van zijn/haar gedrag/handelen. • Terugkeer naar de thuissituatie of andere vervolgplek (o.a. pleeggezin) is het uitgangspunt. • Er is gewerkt aan contact herstel met ouders/familie en de opbouw van een sociaal netwerk. • Een onderbouwd plan over voortzetting van vervolghulp al dan niet met verblijf is door opdrachtnemer samen met ouders en jongere en diens professionele netwerk gemaakt. • Vervolghulp is georganiseerd in samenwerking met partners.
Eisen aan product	• Professionals die wordt ingezet als groepsbegeleiding hebben ten minste een relevant MBO-diploma. • Professionals die ingezet worden voor de behandeling hebben ten minste een relevant HBO-diploma. • Opdrachtnemer heeft voldoende capaciteit binnen de door hem aangeboden crisisopvang. • Opdrachtnemer verleent 4 tot 6 weken crisisopvang met de mogelijkheid tot verlengen van 2x2 weken. • Opdrachtnemer verleent uiterlijk 24 uur na aanmelding crisisopvang. • Opdrachtnemer is 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar voor aanmelding. • Opdrachtnemer neemt alleen aanmeldingen aan van de afgesproken verwijzers met betrekking tot crisishulp, dat wil zeggen Veilig Thuis, het Meer-team, de wettelijke verwijzers en het CJG. • Opdrachtnemer zorgt voor een veilige, stabiele en gestructureerde omgeving. • Opdrachtnemer hanteert een maximaal groepsgrootte van negen jeugdigen. • Opdrachtnemer zorgt dat er 24-uurs deskundige begeleiding beschikbaar is. • De afspraken omtrent de wijze waarop de verzorging en opvoeding van de desbetreffende jeugdige worden uitgevoerd en de begeleiding die zij daarbij ontvangen van de opdrachtnemer zijn duidelijk en op schrift gesteld en in samenspraak met jeugdige/ouders tot stand gekomen. • Opdrachtnemer zorgt dat de jeugdige een vaste begeleider/mentor heeft die ook de contacten met het netwerk/ouders onderhoudt. • Opdrachtnemer bespreekt tijdig met de jeugdige en het gezin haar advies met betrekking tot vervolghulp en het verdere perspectief.

	• Opdrachtnemer maakt duidelijke afspraken om tijdig af te schalen binnen de eigen organisatie en/of met ketenaanbieders in de regio. • Opdrachtnemer beschikt over een en/of twee persoonskamers voor de jeugdige. • Bij gebrek aan dagbesteding voor de jeugdige wordt dagbesteding door opdrachtnemer georganiseerd. • Opdrachtnemer werkt pro-actief aan innovatieve samenwerking met andere partijen in de regio rond: ▪ Crisisopvang voor jeugdigen met een verstandelijke beperking (Vereniging Gehandicaptenzorg Utrecht); ▪ Voldoende en flexibele capaciteit; ▪ Ontwikkelingen met als doel crisiszorg te verbeteren en snel en effectief te kunnen inspelen op beschikbare plekken.
--	--

Jeugdhulp crisis verblijf (exclusief behandeling) (46A04) à Noodbed	
Algemene omschrijving	In zeer specifieke gevallen kan het voorkomen dat het gewenst is dat een jeugdige voor de duur van één of twee nachten niet thuis verblijft. We spreken hier van een zogenaamde time-outvoorziening. De jeugdige verblijft maximaal twee nachten.
Kenmerken jeugdige	• Jeugdigen van 0 tot 18 jaar. • Er is sprake van crisis en/of een spoedeisende situatie. • De veiligheid en/of ontwikkeling van de jeugdige wordt bedreigd. • Het gezin kan onvoldoende bieden wat de jeugdige nodig heeft om de veiligheid en/of ontwikkeling van de jeugdige te waarborgen. • Er is sprake van (een vermoeden van) kindermishandeling/verwaarlozing van de jeugdige in het gezin. • Er is sprake van faseproblematiek bij de jeugdige met ernstige gedragsproblemen. • De jeugdige heeft psychiatrische problematiek en/of het speelt binnen het gezin. • Gebrekkige opvoeding vanwege multiproblematiek in het gezin.
Doelen/resultaat	Doel: Door het tijdelijke kortdurende verblijf in de crisisopvang kan de jeugdige in een veilige, gestructureerde overzichtelijke omgeving tot rust komen en kunnen de verhoudingen met ouders/gezin en eventuele problemen van de jeugdige genormaliseerd worden. Resultaat: • De jeugdige komt in een veilige gestructureerde setting tot rust. • Terugkeer naar de thuissituatie of andere vervolgplek (o.a. pleeggezin) is het uitgangspunt. • Vervolghulp is georganiseerd/al aanwezig in samenwerking met partners.
Eisen aan product	• Professionals die wordt ingezet als groepsbegeleiding hebben ten minste een relevant MBO-diploma.

	• Opdrachtnemer neemt alleen aanmeldingen aan van de afgesproken verwijzers met betrekking tot crisishulp, dat wil zeggen Veilig Thuis, het Meer-team, de wettelijke verwijzers en het CJG. • Opdrachtnemer heeft voldoende capaciteit binnen de door hem aangeboden crisisopvang. • Opdrachtnemer verleent uiterlijk 48 uur na aanmelding crisisopvang. • Opdrachtnemer is 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar voor aanmelding. • Opdrachtnemer zorgt voor een veilige, stabiele en gestructureerde omgeving. • Opdrachtnemer zorgt dat er 24-uurs deskundige begeleiding beschikbaar is.
--	--

Jeugdhulp crisis pleegzorg (46A05)	
Algemene omschrijving	Jeugdigen van 0-18 jaar die vanwege eigen problematiek of problematiek binnen het ouderlijk gezin acuut tijdelijk elders onderdak nodig hebben. De veiligheid van de jeugdige is in het geding. Er wordt ingeschat dat een plaatsing in een gezinssituatie in het belang van de jeugdige is. Om verdere escalatie en plaatsing in crisisopvang te voorkomen kan crisispleegzorg worden ingezet. Dit kan een pleeggezin uit het netwerk van de jeugdige zijn of een bestandspleeggezin van de opdrachtnemer. Crisispleegzorg heeft een duur van 4 weken met maximaal twee keer een verlenging van vier weken. In deze periode wordt uitgezocht of terugkeer naar huis mogelijk is en/of passende vervolghulp ingezet moet worden.
Kenmerken jeugdige	• Jeugdigen van 0 tot 18 jaar • Jeugdigen onder de 7 jaar komen altijd in crisis pleegzorg terecht • Er is sprake van crisis en/of een spoedeisende situatie. • De veiligheid en/of ontwikkeling van de jeugdige wordt bedreigd. • Het gezin kan onvoldoende bieden wat de jeugdige nodig heeft om de veiligheid en/of ontwikkeling van de jeugdige te waarborgen. • Er is sprake van (een vermoeden van) kindermishandeling/verwaarlozing van de jeugdige in het gezin. • Er is sprake van faseproblematiek bij de jeugdige met ernstige gedragsproblemen. • De jeugdige heeft psychiatrische problematiek en/of het speelt binnen het gezin. • Gebrekkige opvoeding vanwege multiproblematiek in het gezin.
Doelen/resultaat	Doel:

	In een korte periode moet bekeken worden of terugkeer in de thuissituatie mogelijk is of dat andersoortige vorm van opvang noodzakelijk is en geregeld moet worden. Resultaat: • De opname in het crisispleeggezin voorkomt waar mogelijk langdurige uithuisplaatsing van de jeugdige. • De jeugdige heeft een gestructureerd en veilig opvoedklimaat in het pleeggezin. • Crisispleegouders hebben zich snel gevoegd in de situatie van de jeugdige en sluiten aan bij de acute hulpvraag van de jeugdige. • Crisispleegouders zijn in staat om indien gewenst, het contact tussen de jeugdige en ouders te faciliteren. • Het vervolg richting terugkeer naar huis of passende verblijfplaats inclusief hulp is duidelijk. • Korte doorlooptijd van het moment dat de jeugdige uit de onveilige situatie wordt gehaald en crisis pleegzorg start.
Eisen aan product	• Opdrachtnemer verzorgt plaatsing in een crisispleeggezin binnen 48 uur na melding. • Opdrachtnemer neemt alleen aanmeldingen aan van de afgesproken verwijzers met betrekking tot crisishulp, dat wil zeggen Veilig Thuis, het Meer-team, de wettelijke verwijzers en het CJG. • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor werving, selectie en begeleiding van voldoende crisis pleeggezinnen. • Opdrachtnemer zorgt voor opleiding en bijscholing van pleegouders, en organiseert voor pleegouders alle formaliteiten zoals beschikkingen voor vervolghulp. • Opdrachtnemer heeft minimaal eenmaal per week face to face contact met pleegouders. • Bij inzet crisispleegzorg wordt er ook ambulante crisishulp ingezet. • Opdrachtnemer streeft ernaar om kinderen uit hetzelfde gezin in één crisispleeggezin te plaatsen. • Opdrachtnemer heeft specifieke en aantoonbare aandacht voor het netwerk om het pleegkind heen, zoals biologische ouders en grootouders. • Opdrachtnemer houdt zich actief bezig met de lokale werving van pleeggezinnen, neemt hierin het voortouw en betreft de gemeente hierbij. Bij voorkeur in samenwerking met andere gecontracteerde aanbieders. • Opdrachtnemer sluit actief aan bij pleegoudernetwerken en heeft hierin een stimulerende rol. • Opdrachtnemer zorgt dat een aantal pleegouders uit hun bestand specifieke deskundigheid hebben, zoals bijvoorbeeld LVB of GGZ-problematiek. • Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht van de jeugdige bij afronding van de crisispleegzorg.

	• Opdrachtnemer doet actief een beroep op voorzieningen in de sociale basis ter ondersteuning van pleegouders (via netwerken).
--	--

4 Algemene eisen

4.1 Communicatie en samenwerking

Volgens de werkwijze van het Haarlemmermeerse model wil opdrachtgever graag samenwerken met opdrachtnemers die vernieuwend bezig zijn en werkwijzen hanteren die de eigen kracht en mogelijkheden van jeugdige en gezin versterken:

- Opdrachtnemers doen dit samen met ouders en jeugdigen.
- Betrekken, waar wenselijk en nodig, actief het netwerk rondom het gezin.

Communicatie en samenwerking	
	Opdrachtgever – Opdrachtnemer
Eis 1.1	Opdrachtnemer stelt één persoon aan als contactpersoon voor de Opdrachtgever. Deze 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.
Eis 1.2	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben regulier overleg. De frequentie wordt nader bepaald en in overleg vastgesteld. Onderwerpen van overleg zijn onder andere de kwaliteit van hulp, de clienttevredenheid en de inzet en de gepaarde kosten.
Eis 1.3	Opdrachtnemer committeert zich en draagt bij aan de ambities geformuleerd binnen het Haarlemmermeers model. Dit wordt gekenmerkt door een proactieve houding ten opzichte van het realiseren van de doelstellingen (bijvoorbeeld van zwaar naar lichte zorg, integraliteit en samenwerking etc.).
Eis 1.4	Opdrachtnemer heeft actuele kennis van de Sociale kaart Haarlemmermeer en is daarmee op de hoogte van het beschikbare totaal zorgaanbod van de gemeente en daarmee van het aanbod van andere aanbieders, inclusief de sociale basis.
Eis 1.5	Opdrachtnemer heeft actuele kennis over het Haarlemmermeers model, waaronder de gemandateerde professionals, die binnen de gemeente beschikkingen afgeven. Opdrachtnemer is op de hoogte van de taken en bevoegdheden van de verwijzers om te komen tot goede zorgoverdracht en inzet van crisishulp.
Eis 1.6	Opdrachtnemer wisselt, indien dit in het belang van het gezin is (op verzoek van Opdrachtgever) informatie uit met andere professionals, met inachtneming van de privacywetgeving.
Eis 1.7	Opdrachtnemer draagt, indien dit naar het oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk is, bij aan de casuïstiekbespreking van het gezin.
Eis 1.8	Opdrachtnemer conformeert zich aan de werkwijze rondom het aanmeldteam spoedhulp.

4.2 Eigenaarschap Gezin

Eigenaarschap en de samenwerking met het gezin

Opdrachtgever wil dat problemen en vraagstukken van het gezin niet over worden genomen door de professional, maar dat het gezin eigenaar blijft van zijn vraagstuk en/of (een deel) van de oplossing. In de praktijk blijkt dat er nog maar weinig gezinnen de regie hebben over een eigen (deel) van het plan. Ook de rol van het sociale netwerk wordt niet altijd voldoende benut of is niet helder. Opdrachtgever vindt eigenaarschap en de samenwerking met het gezin belangrijk en stimuleert daarom om eigen kracht en eigenaarschap te bevorderen.

Eigenaarschap gezin	
Eis 2.1	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om het sociale netwerk in kaart te brengen, bijvoorbeeld door middel van het organiseren en uitvoeren van een netwerkberaad, met als doel ervoor te zorgen dat de regie bij het gezin en hun netwerk blijft.
Eis 2.2	Opdrachtnemer zorgt voor aanvullende diensten indien het gezin de Nederlandse taal niet beheerst, zoals tolk- en vertaaldiensten. De kosten daarvan zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever werkt met het uitgangspunt dat Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor het passend aanbieden van haar producten aan anderstaligen. Indien dit niet mogelijk is binnen de reguliere bedrijfsvoering of door middel van vrij toegankelijke voorzieningen kunnen de tolkkosten worden vergoed indien deze, naar oordeel van Opdrachtgever, noodzakelijk worden geacht voor de hulpverlening.
Eis 2.3	Opdrachtnemer informeert jeugdige, ouders en pleegouders tijdig over de mogelijke inzet van een vertrouwenspersoon die op verzoek van het gezin ondersteuning kan verlenen; over wat de taak van vertrouwenspersoon inhoudt en op welke plaats en tijdstippen de vertrouwenspersoon voor het gezin bereikbaar en beschikbaar is.
Eis 2.4	Om de samenwerking tussen organisaties en professionals te optimaliseren en om regie en afstemming van zorg- en hulpverlening te realiseren, stelt Opdrachtgever dat gebruik van de Verwijsindex een voorwaarde is voor onze inkoop. De Verwijsindex is bedoeld om hulpverleners die bij eenzelfde jeugdige betrokken zijn met elkaar in contact te brengen. Vervolgens geldt nog steeds de wet- en regelgeving omtrent het uitwisselen van informatie over een jeugdige. Opdrachtgever is volgens de Jeugdwet verantwoordelijk voor de borging van een goed gebruik van de Verwijsindex door: · Blijvend een interne coördinator voor de Verwijsindex aan te stellen, die zorg draagt voor voorlichting aan medewerkers over het juist gebruik van de Verwijsindex volgens de landelijk vastgestelde criteria te bevorderen (www.meldcriteria.nl). · Medewerkers blijvend voor te lichten over een juist gebruik van de Verwijsindex en gebruik van de Verwijsindex. De prestaties en het gebruik van de Verwijsindex worden meegenomen in de overleggen met Opdrachtnemer.

4.3 Kwaliteit en doelmatigheid

Kwaliteit en doelmatigheid	
Eis 3.1	Opdrachtnemer werkt conform de Jeugdwet.
Eis 3.2	Opdrachtnemer zorgt voor kwaliteitsborging door middel van HKZ- en/of ISO-certificering (9001 voor de zorg) of conform GGZ-standaarden zoals een Kwaliteitsstatuut. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, op initiatief van Opdrachtgever of Opdrachtnemer, van deze kwaliteitsstandaard af te wijken en hier hernieuwde afspraken over te maken gedurende de contractperiode. Dit kan zich bijvoorbeeld voordoen wanneer op landelijk niveau (Ministerie) besloten wordt van deze kwaliteitsstandaard af te wijken door het introduceren van een alternatief.
Eis 3.3	Opdrachtnemer werkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Eis 3.4	Indien Opdrachtnemer professionals inzet dienen de betreffende functies/beroepen opgenomen te zijn in het beroepentabel NZa en voor de bij de SKJ aangesloten beroepsgroepen (zie skjeugd.nl) dienen dit SKJ-geregistreerde professionals te zijn.
Eis 3.5	Door of namens Opdrachtnemer ingezette professionals voor zover die in aanraking komen met cliënten zijn in het bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG) die niet ouder is dan 6 maanden bij start van de overeenkomst of bij start van de dienstbetrekking. Opdrachtnemer dient 1x in de 5 jaar voor iedere bedoelde professional een nieuwe VOG op te vragen.
Eis 3.6	Opdrachtnemer werkt volgens de Norm verantwoorde werktoedeling en het Kwaliteitskader Jeugd.
Eis 3.7	Opdrachtnemer houdt zich aan de Wet normering topinkomens.
Eis 3.8	Opdrachtnemer zorgt voor voldoende gekwalificeerd personeel en zorgt voor bijscholing.
Eis 3.9	Opdrachtnemer werkt volgens het kwaliteitskader Voorkomen Seksueel Misbruik in de jeugdzorg.
Eis 3.10	Opdrachtnemer werkt volgens de Q4C Kwaliteitsstandaarden (Participatie Jeugdige).
Eis 3.11	Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling voor cliënten die ook inzichtelijk is voor cliënten. Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks aan Opdrachtgever hoeveel klachten er zijn binnengekomen, hoeveel er zijn afgehandeld en wat de aard van de klachten was.

4.4 Veiligheid

Veiligheid	
Eis 4.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor de 24/7 bereikbaarheid en beschikbaarheid voor die gezinnen die in behandeling zijn bij Opdrachtnemer en die in acute crisissituaties verkeren.
Eis 4.2	In een gezin waar Opdrachtnemer betrokkenheid heeft bij één of meer jeugdigen, heeft de organisatie een signaalfunctie met betrekking tot de veiligheid van de overige (ongeboren) jeugdigen in het gezin. De organisatie onderneemt actie of roept de hulp van de juiste instantie in als de veiligheid van één van de jeugdigen in een gezin in het geding is.
Eis 4.3	Opdrachtnemer maakt afspraken met ketenpartners ten aanzien van de signaalfunctie als de veiligheid van één van de jeugdigen in een gezin waar de organisatie betrokkenheid bij heeft, in het geding is.
Eis 4.4	Opdrachtnemer is verplicht te werken volgens de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en past daar waar met ouders gewerkt wordt de kindcheck toe.
Eis 4.5	Opdrachtnemer moet op grond van de Jeugdwet onmiddellijk melding maken bij de inspectie van iedere calamiteit of geweldsincident dat zich voordoet. Tevens informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever over de aard en de inhoud van de melding aan de inspectie binnen 24 uur.

4.5 Financiën en verantwoording

Financiën en verantwoording	
Eis 5.1	Opdrachtnemer levert kosteloos, volgens hieronder genoemde frequentie, informatie aan over de gerealiseerde productie en de forecast over het lopende jaar alsmede kwalitatieve aspecten van de geleverde zorg. Per kwartaal wordt door Opdrachtnemer met een omzet van meer dan 50.000 euro op jaarbasis in een vast Excelformat van Opdrachtgever (wordt na contractering overlegd) de gevraagde informatie aangeleverd. Bij Opdrachtnemers met een omzet minder dan 50.000 euro op jaarbasis zal er aan de hand van productie declaraties worden bekeken of er aanvullende info nodig is. De geleverde Dienstverlening (productie), zowel wat reeds gedeclareerd is als het onderhanden werk in het betreffende kwartaal (hoeveelheden en prijzen). NB: wanneer maandelijkse declaratie tijdig en volledig verloopt via VECOZO zal de kwartaalrapportage van productie komen te vervallen. Kwartaalrapportage kan in een door Opdrachtnemer samengesteld format aangeleverd worden. Onderdeel van de managementrapportage per kwartaal is in elk geval: - De geleverde dienstverlening (productie) per product, zowel wat reeds gedeclareerd is als het onderhanden werk in het betreffende kwartaal (hoeveelheden aantallen jeugdigen en prijzen); - Een analyse, verklaring en zo nodig oplossingsrichtingen van de verschillen/overeenkomsten met hetzelfde kwartaal in het voorafgaande jaar;

	c. Een forecast over het gehele lopende jaar (een prognose van het verdere verloop van de Dienstverlening en de daaruit voortvloeiende financiële verplichtingen); d. Het aantal ontvangen klachten, de aard en afhandeling daarvan; e. NJI outcome-indicatoren: uitval of bereik, clienttevredenheid en doelrealisatie. f. Cijfers over wachttijden, een analyse, verklaring en oplossingsrichtingen van uitschieters gerelateerd aan de Treeknormen; g. Cijfers over efficiëntie, effectiviteit en behaald resultaat, invulling en frequentie nader overeen te komen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waar nodig een analyse, verklaring en oplossingsrichting. h. Opdrachtnemer verklaart zich bereid om de spiegelrapportages⁵ van het CBS op verzoek van Opdrachtgever te overleggen aan Opdrachtgever teneinde beter inzicht te krijgen in het zorgverbruik of voor het verminderen van administratieve lasten voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer".
Eis 5.2	De managementinformatie zoals hierboven beschreven, wordt geleverd binnen één maand na afsluiting van de hierboven beschreven periode. Als de informatie niet wordt aangeleverd behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om betalingen van de geleverde diensten op te schorten tot de informatie is aangeleverd.
Eis 5.3	Indien opdrachtnemer voor alle geleverde dienstverlening binnen het kader van de Jeugdwet een jaaromzet Haarlemmermeer van meer dan € 125.000 realiseert, is Opdrachtnemer verplicht een controleverklaring te leveren. Deze verklaring dient te voldoen aan het dan geldende landelijk Accountantsprotocol financiële productieverantwoording WMO en Jeugdwet zorg in natura en dient vóór 1 april volgende op het jaar van verantwoording te zijn ingediend bij opdrachtgever.