

Bijlage 7 Programma van eisen

[05102021]





Programma van eisen Aanbesteding Jeugdhulp Maassluis, Vlaardingen en Schiedam Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel

Inleiding

Dit document bevat de uitvoeringsafspraken voor de uitvoering van de Opdracht en zijn aanvullend op de Aanbestedingsleidraad.



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

Nr.	ALGEMEEN
E-1	<p>Algemeen</p> <p>De uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in de Aanbestedingsleidraad en sluit aan bij de daarin genoemde visie, ambities en doelen.</p>
E-2	<p>Wet- en regelgeving</p> <p>Opdrachtgever gaat uit van de professionaliteit van de Opdrachtnemer. Dit houdt in dat Opdrachtnemer up-to-date op de hoogte is van, en zich bij de uitvoering van de Opdracht te allen tijde houdt aan - in ieder geval - de kaders als omschreven in paragraaf 3.5 van de Aanbestedingsleidraad en (wettelijke) kaders die gelden voor de uitvoering van Jeugdhulp.</p>
E-3	<p>Afstemming andere wetten</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over de kennis die nodig is om in te schatten of een inwoner in aanmerking komt voor hulp en ondersteuning op grond van de Jeugdwet, Wmo, Wet landelijke zorg (Wlz), Zorgverzekeringswet (Zvw), Wet Passend Onderwijs en/of de Participatiewet en de vigerende verordeningen en nadere regels van de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam.</p> <p>Opdrachtnemer past deze kennis gedurende ieder moment van het ondersteuningstraject toe. Waar dat noodzakelijk is, begeleidt Opdrachtnemer de inwoner naar ondersteuningsvormen buiten deze Opdracht.</p>
E-4	<p>Woonplaatsbeginsel</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de check op de woonplaats van de Cliënten. Ook in geval dat Jeugdhulp wordt verstrekt op basis van een verwijzing door huisarts, medisch specialist of jeugdarts. Opdrachtnemer werkt met de definitie Woonplaatsbeginsel Jeugdwet en sluit zich tijdig aan bij wijzigingen.</p>
E-5	<p>Diversiteit en cultuur-sensitief werken</p> <p>Opdrachtnemer waarborgt toegankelijkheid, bereikbaarheid, kwaliteit en effectiviteit van de hulp en ondersteuning voor inwoners, Cliënten en hun opvoeders ongeacht hun achtergrond (cultuur, etniciteit, geloof, gender, seksuele oriëntatie, etc.) en eventuele taalbarrières. Ook als dat een aanpassing van de werkwijze betreft. Opdrachtnemer voert hiertoe actief beleid in diversiteit en cultuursensitief werken.</p>
E-6	<p>Acceptatieplicht Cliënten</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht om gedurende de looptijd van de Overeenkomst alle noodzakelijke hulp en ondersteuning die onder de werking van de Overeenkomst valt te bieden aan Cliënt en haar of zijn opvoeders ongeacht leeftijd, geslacht, afkomst, geaardheid, inkomen, gezondheidstoestand, aard van de hulpvraag, etc.</p>



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

	Opdrachtnemer weigert geen hulp, tenzij er zwaarwegende redenen zijn op grond waarvan de verlening van hulp en ondersteuning in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevraagd, zoals bijvoorbeeld in geval van geweld, bedreigingen of intimidatie. Indien een dergelijke situatie zich voordoet, overlegt Opdrachtnemer voorafgaand aan een mogelijke weigering eerst met Opdrachtgever.
E-7	Overname Cliënten Opdrachtnemer voert de overgangsregeling uit die staat uitgewerkt in de Aanbestedingsleidraad, zie paragraaf 3.8.1.
E-8	Huisvesting De Opdrachtnemer draagt zelf (inhoudelijk en financieel) zorg voor de voor de uitvoering van deze Opdracht benodigde huisvesting. Daarbij geldt dat Opdrachtnemer inclusief de door hem ingezette en in te zetten Onderaannemers ervoor zorgdraagt dat alle locaties waarin Cliënten en hun opvoeders hulp en ondersteuning ontvangen, minimaal voldoen aan de eisen van het Bouwbesluit 2012 en het gebruik van de locatie in lijn is met het daarvoor afgegeven bestemmingsplan. Uitzondering hierop zijn de onderstaande locaties waar de 0-100 teams van Opdrachtgever zijn gehuisvest, zie hiervoor ook paragraaf 2.2.4 van de Aanbestedingsleidraad. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het jeugd & gezinsdeel van het Wijkteam 2023 fysiek tenminste op deze locaties is gehuisvest. (1) WOT Centrum-West Sint Liduinastraat 58A 3117 CV Schiedam (2) WOT Zuid Leliestraat 10 3114 NK Schiedam (3) WOT Groenord Van Beethovenplein 162 3122 VL Schiedam



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

	<p>(4) WOT Oost Boerhaavelaan 79 3112 LD Schiedam</p> <p>(5) WOT Nieuwland Dr. Willem Dreesplein 2 3119 CW Schiedam</p> <p>(6) WOT Noordrand Malmö 84 3124 KG Schiedam</p> <p>(7) Wijkteam Vraaggraak Haydnlaan 3 3144 KM Maassluis</p> <p>(8) Wijkteam Burgemeester van Lierplein 51 3134 ZB Vlaardingen</p> <p>Bovengenoemde locaties (1-7) van de gemeenten Maassluis en Schiedam worden door deze gemeenten gefaciliteerd. Voor de genoemde locatie (8) van de gemeente Vlaardingen zijn hiervoor huisvestingskosten aan het Budget toegevoegd.</p> <p>Indien Opdrachtnemer zich aanvullend fysiek op andere locaties vestigt ten behoeve van het jeugd & gezinsdeel van het Wijkteam 2023, is Opdrachtnemer verantwoordelijk dit te organiseren en te financieren.</p>
E-9	<p>Projectleider implementatie</p> <p>De Opdrachtnemer stelt direct na definitieve gunning één projectleider aan die gedurende het gehele implementatietraject als vast aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever. De projectleider is volledig op de hoogte van het implementatieplan (zie Subgunningscriterium 3 in paragraaf 6.2.4 van de Aanbestedingsleidraad). De projectleider voert de coördinatie over alle werkzaamheden die worden uitgevoerd</p>



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

	door of in opdracht van Opdrachtnemer, zoals de voorbereiding en uitvoering van de Overgangsregeling. Ook blijft zij of hij betrokken bij de startfase in 2023.
E-10	<p>Vast contactpersoon en sleutelfunctionarissen gedurende de uitvoering</p> <p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer één vaste contactpersoon (en een plaatsvervanger) aan te stellen, die 1) als (vast) aanspreekpunt fungeert voor de contractmanagers van Opdrachtgever, 2) aanspreekbaar is voor de volledige uitvoering van de Opdracht en 3) bevoegd is om afspraken te maken.</p> <p>Opdrachtnemer wijst tevens sleutelfunctionarissen aan (bijv. voor het wijkteam, ICT, financiën, communicatie). Deze zijn deskundig op hun vakgebied en op de hoogte van de gang van zaken en ontwikkelingen binnen de eigen organisatie.</p> <p>Opdrachtnemer maakt duidelijk welke verantwoordelijkheden en bevoegdheden deze sleutelfunctionarissen hebben. Wisselingen van sleutelfunctionarissen worden tot een minimum beperkt en per direct gecommuniceerd aan Opdrachtgever.</p>
E-11	<p>Good governance</p> <p>Opdrachtnemer geeft invulling aan het begrip 'good governance': goed bestuur en goed (intern) toezicht. Hiertoe implementeert Opdrachtnemer voor 31-12-2023 een governancecode conform de meest actuele Governancecode Zorg (zie https://www.governancecodezorg.nl) of een gelijkwaardige governancecode. Het is aan Opdrachtnemer om, op verzoek van Opdrachtgever, de gelijkwaardigheid van de governancecode toe te lichten.</p>
E-12	<p>Bezoldiging bestuurders</p> <p>Opdrachtnemer sluit aan bij door de brancheorganisaties in de zorg, de vereniging van bestuurders in de zorg (NVZD) en de Nederlandse Vereniging van Toezichthouders in Zorg en Welzijn (NVTZ) ontwikkelde normen, standaarden en richtlijnen, zoals de Beloningscode voor Bestuurders in de Zorg.</p>

Nr.	HULP EN ONDERSTEUNING
E-13	<p>Nabijheid</p> <p>Opdrachtnemer is aanwezig daar waar de doelgroep is, zodat (verborgen) hulpvragen tijdig in beeld zijn. Dat houdt in dat de Opdrachtnemer de hulp en ondersteuning in de woon- en leefomgeving van de inwoner en/of diens netwerk uitvoert, tenzij de aard van de benodigde hulp en ondersteuning anders vereist. Eén en ander in goed overleg met de inwoner en/of diens netwerk.</p>



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

	<p>In de directe leefomgeving wil ook zeggen plekken waar inwoners van nature komen, zoals de huisartsenpraktijk, het onderwijs, de kinderopvang of bij andere Netwerkpartners zoals sport-, cultuur- en wijkverenigingen.</p> <p>Opdrachtnemer faciliteert zijn professionals in flexibel, outreachend en preventief systeemgericht werken in de leefomgeving van de inwoner en/of diens netwerk ter voorkoming van vragen en problemen door inzet van zo licht mogelijke interventies waar kan en specialistische inzet waar nodig met als doel (terugval) voorkomen en situaties stabiliseren.</p>
E-14	<p>Tijdigheid</p> <p>Opdrachtnemer biedt tijdig passende hulp en ondersteuning aan iedere inwoner, Cliënt en zijn/haar opvoeders. Hieronder wordt verstaan dat bij een reguliere hulpvraag (geen spoed of Crisis), er binnen 5 werkdagen een huisbezoek of vergelijkbaar contactmoment met de inwoner is (bijvoorbeeld een uitgebreid telefonisch of digitaal contactmoment). Vervolgens wordt binnen 6 weken een Ondersteuningsplan opgesteld en wordt de hulp tegelijkertijd opgestart.</p> <p>Om dit te monitoren eist Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat hij hier voor minimaal 80% in slaagt en Opdrachtgever actief informeert over de passende oplossing voor de overige max 20%.</p> <p><u>Mismatch tussen vraag en aanbod</u></p> <p>Mochten zich plaatsingsproblemen voordoen, dient Opdrachtnemer dit onverwijld en terdege onderbouwd te melden aan de contractmanagers van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient deze melding vergezeld te laten gaan van een alternatieve, passende korte en lange termijn oplossing voor de inwoner.</p>
E-15	<p>Vindplaats- en gebiedsgericht</p> <p>De Opdrachtnemer werkt vindplaatsgericht alsook gebiedsgericht en zijn medewerkers zijn bekend in de wijken en buurten per MVS gemeente.</p>
E-16	<p>Herkenbaarheid</p> <p>Doel van deze Opdracht is een herkenbare en laagdrempelige toegang en een integraal en dekkend aanbod van hulp en ondersteuning door één herkenbare partij.</p> <p>Opdrachtnemer treedt daarom op een herkenbare en eenduidige manier naar buiten, zodat het voor inwoners en Netwerkpartners duidelijk is waar ze moeten zijn. Voor het Wijkteam 2023 geldt dat Opdrachtnemer daar onderdeel van uit maakt voor het jeugd & gezinsdeel. Voor de inwoner dient het 0-100 team uit te stralen dat deze werkt als een gezamenlijk team, niet als losse organisaties.</p>



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

E-17	<p>Zichtbaarheid</p> <p>Met een eigen huisstijl bouwt Opdrachtnemer aan een sterk merk met een grote herkenbaarheid, zichtbaarheid en vindbaarheid. Opdrachtnemer heeft in ieder geval een professionele website die uiterlijk bij start Overeenkomst operationeel is en alle benodigde informatie bevat voor inwoners en Netwerkpartners zoals relevante contactgegevens, een beschrijving van de Opdracht, de werkwijze van de Opdrachtnemer en de (rechts)positie van de Cliënt.</p>
E-18	<p>Bereikbaarheid</p> <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn bereikbaarheid tegemoetkomt aan de wensen en behoeften van inwoners van de MVS gemeenten en Netwerkpartners. Daarbij sluit Opdrachtnemer aan op de wegen waarop inwoners naar hulp zoeken en vragen; digitaal, telefonisch, schriftelijk en face-to-face contact.</p> <p>De openingstijden en de locaties van het Wijkteam 2023 sluiten aan bij de momenten waarop en de plekken waar inwoners doorgaans hun vragen stellen. Opdrachtgever verwacht in ieder geval van Opdrachtnemer dat het Wijkteam 2023 op werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur adequaat kan inspelen op vragen van inwoners van de MVS gemeenten en gedurende deze uren tenminste telefonisch goed bereikbaar is voor vragen van inwoners en Netwerkpartners. Indien het type ondersteuning en de urgentie daarvoor aanleiding zijn, dient Opdrachtnemer ook buiten deze tijden beschikbaar/bereikbaar te zijn.</p> <p>De Opdrachtnemer zorgt voor informatie in begrijpelijke taal over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bereikbaarheid; - beschikbaarheid; - activiteiten; - routine en regels. <p>Opdrachtnemer heeft daarbij oplossingen voor het bereiken van inwoners met een fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking.</p>
E-19	<p>Beschikbaarheid</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een integraal en dekkend aanbod van hulp en ondersteuning die valt onder de scope van de Opdracht. Daarbinnen draagt zij zorg voor het leveren van passende en efficiënte hulp en ondersteuning aan inwoners.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt 24/7 voor een tijdige beschikbaarheid van voorzieningen en expertise, wanneer de aard van de vraag van de Cliënt en haar of zijn opvoeders dit noodzakelijk maakt.</p>



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

E-20	<p>1Gezin 1Plan 1 Regisseur</p> <p>Opdrachtnemer werkt op basis van een, samen met de Cliënt en haar of zijn opvoeders opgesteld, integraal Ondersteuningsplan (1G1P1R) waarbij de Cliënt en diens vraagbehoefte centraal staat.</p> <p>Voor dit plan wordt, wanneer dit noodzakelijk is en Cliënt en/of haar of zijn opvoeders dat wensen, een brede uitvraag gedaan. In het plan wordt, voor zover het voor de beoordeling van de hulpvraag noodzakelijk is, het volgende opgenomen: een analyse van de problematiek en de mogelijkheden van de Cliënt en haar of zijn sociale netwerk de problematiek op te lossen, resultaatafspraken, acties (inclusief de afgestemde afspraken met andere vormen van ondersteuning en hulp), verwachte duur van de hulp en ondersteuning, de monitoring hiervan en de bereikte doelen/resultaten. In het plan wordt ook opgenomen wie de regie heeft. Het MVS Jeugdmodel gaat uit van één plan voor een gezin met één casusregisseur.</p> <p>Het plan wordt tussentijds en aan het eind van de ondersteuning en/of hulpverlening met de Cliënt en/of haar of zijn opvoeders (afhankelijk van de leeftijd en wens van de Cliënt) besproken en geëvalueerd. Omdat beschikkingsvrij wordt gewerkt, is het plan tevens een besluit, zoals bedoeld in de Awb.</p> <p>Opdrachtnemer werkt met één elektronisch cliënt dossier (ECD), waarbij het behandeldossier is afgeschermd. Toegang tot (delen van) het behandeldossier hebben alleen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • degene die rechtstreeks is betrokken bij de verlening van Jeugdhulp en diens vervanger (voor zover de verstrekking noodzakelijk is voor de te verrichten werkzaamheden); • de wettelijke vertegenwoordiger die toestemming moet geven voor de verlening van Jeugdhulp (ouders van jeugdigen tot 16 jaar); • anderen met toestemming van de jeugdige. <p>Dossiervorming vindt plaats met inachtneming van de relevante bepalingen uit de Jeugdwet, de AVG en de Uitvoeringswet AVG.</p> <p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst wordt toegewerkt naar een situatie waarbij Inwoners via een internettoepassing thuis alvast het 1e gesprek kunnen voorbereiden en een start maken met het invullen van het Ondersteuningsplan. Dit dient uiterlijk 31-12-2024 operationeel te zijn.</p> <p>Uit het ECD moet blijken dat het Ondersteuningsplan met Cliënt en/of haar of zijn opvoeders is opgesteld, wat de mening van de Cliënt en/of haar of zijn opvoeders is</p>
------	---



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

	<p>en waarmee zij (hij) wel/niet akkoord gaat (gaan) en wie de rol van het unieke aanspreekpunt vervult.</p> <p>Daarnaast informeert de Opdrachtnemer de Cliënt en haar of zijn opvoeders voorafgaande aan de te verlenen hulp en/of ondersteuning actief en persoonlijk over in ieder geval algemene zaken, de privacy (o.a. vastleggen van gegevens en het delen ervan met derden), de klachtenregeling, de vertrouwenspersoon, de onafhankelijke cliëntondersteuning alsook bezwaar en beroep.</p> <p>In alle gevallen is het Ondersteuningsplan de inhoudelijke basis voor de Jeugdhulp alsook het besluit op grond waarvan de Jeugdhulp wordt geboden. Cliënt heeft het recht om in aanvulling hierop naar een beschikking te vragen op basis van dit plan. De beschikking wordt afgegeven door de Opdrachtgever (UOJ). Opdrachtnemer stelt de UOJ hiervan in kennis en zorgt dat zij terstond de benodigde informatie hiervoor aandraagt bij de UOJ.</p>
E-21	<p>Casusregie voeren en/of beleggen</p> <p>Bij betrokkenheid van meer dan één hulpverlener in een casus dient Opdrachtnemer Casusregie te borgen door toe te zien dat deze functie eenduidig is belegd, bij:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opvoeders en/of een vertegenwoordiger van Cliënt; • Opdrachtnemer • het Wijkteam 2023; • één van de partijen die een rol vervullen in de uitvoering van het Ondersteuningsplan. <p>De Casusregie of verandering daarin is afgestemd met de (professionals van) de betrokken (hulpverlenings)organisaties én met de Cliënt en haar of zijn opvoeders.</p>
E-22	<p>Hoogwaardige triage</p> <p>Opdrachtnemer organiseert een hoogwaardige triage gericht op normaliseren en met als doel dat een inwoner met een vraag direct op de juiste plek en duurzaam wordt ondersteund.</p>
E-23	<p>Pgb</p> <p>Ondersteuning zelf regelen via een Pgb blijft mogelijk. Indien uit de gesprekken blijkt dat de Cliënt hulp en ondersteuning in de vorm van een Pgb wenst kan daarvoor een aanvraag in worden gediend. Wanneer op grond van de vigerende verordeningen en nadere regels van de gemeenten Maassluis, Vlaardingen en Schiedam de Cliënt in aanmerking komt voor een Pgb, draagt Opdrachtnemer vervolgens de benodigde informatie over aan Opdrachtgever voor de verdere administratieve afhandeling, waaronder het verstrekken van de beschikking en het beschikbaar stellen van het budget via de SVB.</p>



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

	<p>Ook voor een Pgb wordt door Opdrachtnemer een Ondersteuningsplan opgesteld dat op geregelde basis geëvalueerd wordt. Onder geregeld wordt verstaan jaarlijks en indien de looptijd van het Pgb korter is dan 1 jaar, halverwege de looptijd. Opdrachtnemer is alert op fraudesignalen en meldt deze bij de toezichthouder Jeugd van Opdrachtgever.</p> <p>De toezichthouder Jeugd kan tevens namens Opdrachtgever de rechtmatigheid van de uitvoering van Opdrachtnemer periodiek dan wel op basis van signalen onderzoeken. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn volledige medewerking.</p> <p>Op dit moment wordt ca 3% van het totale zorgvolume besteed in Pgb's. Gezien het uitgangspunt dat Opdrachtnemer zorgt voor een integraal en dekkend jeugdhulpaanbod, verwachten de MVS gemeenten dat het aandeel Pgb's van het zorgvolume in de toekomst niet hoger zal zijn dan in de huidige situatie. Indien het aandeel Pgb hoger wordt dan 3% gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg.</p>
E-24	<p>Crisis en crisisopvang</p> <p>Bij Crisis of andere spoedeisende/dringende situaties vindt door de Opdrachtnemer binnen 12 uur de hulpverlening aan desbetreffende jeugdige plaats. De crisisopvang vindt plaats binnen 24 uur.</p>

Nr.	PERSONEEL
E-25	<p>Capaciteit en continuïteit</p> <p>Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit in de hulp en ondersteuning, ook bij de overgang naar een ander wettelijk kader en in geval van wijzigingen op basis van het woonplaatsbeginsel. Opdrachtnemer garandeert te allen tijde een optimale bezetting van personeel, die in capaciteit en expertises aansluit op de vraag van de inwoner, en worden breukvlakken in de relatie met de behandelaar zoveel mogelijk voorkomen.</p>
E-26	<p>Kennis en deskundigheid</p> <p>Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat al het personeel (eigen en/of inhuur, dan wel van Onderaannemers) dat voor de uitvoering van de Opdracht wordt ingezet, deskundig is en zich, indien van toepassing, houdt aan de voor hen geldende beroepscode en bijbehorende registraties als BIG en SKJ. Het opleidingsniveau en de werkervaring van deze medewerkers past bij de te bieden ondersteuning qua soort, intensiteit en complexiteit en is gericht op een veilige en gezonde ontwikkeling van Cliënten (en/of hun opvoeders) en op een structurele verbetering van de zelfredzaamheid en participatie.</p>

	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat - gelet op de diversiteit van de verschillende doelgroepen en hulp- en ondersteuningsvragen - alle kennis en deskundigheid die benodigd zijn voor een correcte uitvoering van de Opdracht breed en toereikend up-to-date beschikbaar zijn. Het gaat hierbij in ieder geval, doch niet uitsluitend, om kennis en deskundigheid op het gebied van: GGZ (psychische/ psychiatrische problemen), autisme, (L)VB, EED, somatiek, (jeugd)gezondheid, welzijn, ernstige opvoed- en opgroeiproblematiek, forensische problematiek, gedrags- en ontwikkelingsproblematiek, multiproblematiek, veiligheid, Crisis, financiën/schulden, (zelfstandig) wonen, taalproblematiek, (v)echtscheiding, zingeving/daginvulling, middelengebruik alsook het bepalen van het recht op een Pgb en systeem- en netwerkgericht werken.</p> <p>Tenslotte beschikt Opdrachtnemer over de kennis en deskundigheid om samen te werken met Netwerkpartners, waaronder partners in de Sociale basis, de Wmo, het onderwijs, de huisarts, het veiligheidsdomein en de gemeentelijke uitvoerende afdelingen op bijvoorbeeld het gebied van schulden en wonen.</p>
E-27	<p>0-100 wijkteams</p> <p>Opdrachtnemer voert het jeugd & gezinsdeel van het Wijkteam 2023 uit, dat onderdeel is van de 0-100 wijkteams, zoals uitgewerkt in de Aanbestedingsleidraad, zie paragraaf 2.2.4.</p> <p>In de samenstelling van het Wijkteam 2023 anticipeert Opdrachtnemer op de specifieke ondersteuningsvragen van Cliënten en hun opvoeders in de verschillende wijken en buurten per MVS gemeente. Hun profiel en expertises zijn daar dus ook op geënt.</p> <p>Overgang naar het Wijkteam 2023</p> <p>Opdrachtgever hecht eraan om het goede van de huidige 0-100 wijkteams te behouden. Hiervoor zijn in ieder geval onderstaande elementen belangrijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het behoud van het 0-100 karakter. • Het laagdrempelige karakter van de wijkteams. • Aansluiting bij bestaande structuren. • Continuïteit van samenwerkingsrelaties. • Continuïteit van personeel. <p>Opdrachtnemer houdt hiermee in de overgang naar het Wijkteam 2023 rekening.</p>
E-28	<p>Bovenmatige inspanningsverplichting overname medewerkers wijkteams en gezinsspecialisten</p> <p>Opdrachtnemer voert de overgangsregeling professionals uit zoals uitgewerkt in de Aanbestedingsleidraad, zie paragraaf 3.8.2.</p>



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

E-29	<p>Vergewisplicht personeel</p> <p>Opdrachtnemer onderzoekt de geschiktheid van personen (inclusief uitzendkrachten) die worden ingeschakeld om beroepsmatig hulp en ondersteuning te verlenen. Opdrachtnemer doet navraag bij eerdere werkgever(s), raadpleegt beroepsregisters (indien van toepassing), vraagt een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), raadpleegt (indien mogelijk) het Waarschuwingsregister Zorg en Welzijn, en doet, waar passend navraag bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) of vergelijkbaar.</p>
------	--

Nr.	KWALITEIT
E-30	<p>Kwaliteitseisen</p> <p>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 Opdracht.</p> <p>Opdrachtnemer is bekend met de toetsingskaders van de Inspectie, met standaarden, richtlijnen, best practices, veelbelovende en/of evidence based methodes en volgt deze inclusief de herzieningen hierop. Opdrachtnemer kan deze en andere mogelijkheden in combinatie inzetten en gebruiken voor het bieden van passende hulp en ondersteuning aan Cliënt en haar of zijn opvoeders.</p> <p>Bij passende Jeugdhulp kan Opdrachtnemer aantonen dat de vraag van de Cliënt en haar of zijn opvoeders maatgevend is voor de inzet van (een combinatie van) methodieken, waarbij zo nodig ook creatieve, ongebruikelijke en/of innovatieve methodieken worden toegepast of oplossingen worden ingezet. Opdrachtnemer is in staat om, uitgaande van de vraag (al dan niet uitgesproken) van de Cliënt en haar of zijn opvoeders, zo nodig over de grenzen van bestaande methodieken en oplossingen heen te kijken.</p>
E-31	<p>Registratie</p> <p>Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke en de voor de beroepsgroep vereiste registraties.</p>
E-32	<p>Kwaliteit Onderaannemers</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle ingezette en in te zetten Onderaannemers. Daarbij draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de door Onderaannemer(s) verleende hulp en ondersteuning voldoet aan alle van toepassing zijnde eisen als gesteld in de Aanbestedingsdocumenten.</p>

E-33	<p>Bijdrage aan meet-, spreek-, reflecteer- en verbetercyclus</p> <p>Opdrachtnemer draagt bij aan de meet-, spreek-, reflecteer- en verbetercyclus als opgenomen in paragraaf 3.1 van de Aanbestedingsleidraad. Dit betekent in ieder geval dat Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actief participeert in de contractmanagementgesprekken. • Actief participeert in lopende samenwerkingsverbanden en -projecten. • Opdrachtgever actief informeert over de leer- en verbeteracties in de eigen uitvoeringspraktijk (van Opdrachtnemer) en voorstellen doet voor (netwerk)innovatie. • Actief deelneemt aan het leren van casuïstiek. • Actief deelneemt aan de overlegtafels van Netwerkpartners. • Signalen uit de uitvoeringspraktijk kanaliseert en doorzet naar Opdrachtgever. • Op verzoek van Opdrachtgever aansluit bij (regionale) contractmanagementgesprekken van Opdrachtgever, samenwerkingsoverleg en netwerkbijeenkomsten.
E-34	<p>Meldplichten</p> <p>Opdrachtnemer houdt zich aan de (toekomstige) meldplichten die van toepassing zijn op de uitvoering van de Opdracht, waaronder in ieder geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (HGKM). 2. SISA (regionale verwijzindex voor jeugdigen tot 23 jaar). 3. Algemene verordening gegevensbescherming (melding datalekken). 4. Melding calamiteiten en geweldsincidenten cf. de vigerende protocollen van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. 5. Informatie Knooppunt Zorgfraude. <p>Opdrachtnemer meldt 3-5 binnen 5 werkdagen bij de contractmanagers van Opdrachtgever. Feitelijke vermoedens over zorgfraude en misstanden worden eerst gemeld aan de Opdrachtgever (contractmanagers).</p>
E-35	<p>Meewerken aan onderzoek</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht optimaal mee te werken aan aangekondigde en onaangekondigde onafhankelijke onderzoeken, waaronder ervaringsonderzoeken onder Cliënten, Netwerkpartners en professionals van Opdrachtnemer en de periodieke kwaliteitsonderzoeken van de UOJ (zie paragraaf 3.9.2 van de Aanbestedingsleidraad).</p> <p>Ook aan aangekondigde en onaangekondigde werkbezoeken, visitatie en (financiële) controles door of namens Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer volledige medewerking verleend (o.a. verschaffen van de benodigde informatie).</p> <p>Dit voor een (onafhankelijke) beoordeling van de uitvoering van de Opdracht.</p>

E-36	<p>Inspectie</p> <p>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld over de aard en de inhoud van elke melding 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 ondertoezichtstelling van de organisatie door de Inspectie Gezondheidszorg.</p>
-------------	--

Nr.	POSITIE VAN DE INWONER
E-37	<p>Klachtenregeling</p> <p>Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat klachten over de bejegening door medewerkers van Opdrachtnemer en Onderaannemers alsook over de inzet van de hulp en ondersteuning door Opdrachtnemer laagdrempelig bij hem gemeld kunnen worden en door een onafhankelijke klachtencommissie worden behandeld.</p> <p>Opdrachtnemer heeft hiertoe een klachtenregeling vastgesteld die voldoet aan de wettelijk gestelde eisen en handelt dienovereenkomstig.</p> <p>Opdrachtnemer maak per 1 januari 2023 deze klachtenregeling openbaar en wijst iedere Cliënt en/of haar of zijn opvoeders aan wie Opdrachtnemer Jeugdhulp biedt, actief op de aanwezigheid van deze laagdrempelige klachtenregeling.</p>
E-38	<p>Bezwaar en beroep</p> <p>Indien inwoners zich niet kunnen vinden in de hulp en ondersteuning die wordt aangeboden door Opdrachtnemer, kunnen zij in bezwaar en beroep gaan. Opdrachtnemer communiceert de mogelijkheid van bezwaar duidelijk naar de inwoners. In de implementatieperiode maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer afspraken over het proces rond bezwaar en beroep, waarbij ieders rol en verantwoordelijkheid duidelijk beschreven wordt. Opdrachtnemer is in ieder geval verantwoordelijk voor het verstrekken van relevante schriftelijke informatie aan de Opdrachtgever waaronder in ieder geval een inhoudelijke onderbouwing van de hulp en ondersteuning die wordt aangeboden. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de administratieve afhandeling van de bezwaarprocedure en het nemen van een besluit op bezwaar.</p>
E-39	<p>Keuzevrijheid</p> <p>Opdrachtnemer borgt voortdurend de keuzevrijheid van Cliënten. Keuzevrijheid kan op meerdere manieren worden gerealiseerd. Opdrachtnemer draagt in ieder geval voor de realisatie van onderstaande manieren zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer biedt aan iedere Cliënt en haar of zijn opvoeders een voldoende integraal en dekkend aanbod, waarbinnen de Cliënt en haar of zijn opvoeders



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

	<p>keuzevrijheid heeft in aanbod van hulp en ondersteuning én de persoon van de hulpverlener.</p> <ul style="list-style-type: none"> Daarnaast dient iedere Cliënt en haar of zijn opvoeders te kunnen kiezen voor een persoonsgebonden budget als gelijkwaardig alternatief, mits dit mogelijk is op grond van de vigerende verordeningen en nadere regels.
E-40	<p>Gezamenlijke cliëntenraad</p> <p>Opdrachtnemer draagt op laagdrempelige wijze zorg voor Cliënt- en/of ouderparticipatie en richt voor de uitvoering van de Opdracht in ieder geval een integrale cliëntenraad in.</p>
E-41	<p>Onafhankelijke cliëntondersteuning</p> <p>Opdrachtnemer draagt er te allen tijde voor zorg dat, indien de Cliënt en haar of zijn opvoeders dit wenst, hij/zij instant gebruik kan maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.</p> <p>Opdrachtgever richt hiertoe de (onafhankelijke) cliëntondersteuning apart in en licht de inwoner hierover proactief in.</p>

Nr.	AANSLUITING OP NETWERKPARTNERS
E-42	<p>Netwerkpartners</p> <p>Opdrachtnemer werkt samen met de Netwerkpartners zoals uitgewerkt in de Aanbestedingsleidraad, zie paragraaf 2.3.</p>
E-43	<p>Afspraken over <i>samen werken</i></p> <p>Opdrachtnemer maakt afspraken met Opdrachtgever en Netwerkpartners zoals beschreven in paragraaf 2.3 van de Aanbestedingsleidraad over het '<i>samen werken</i>', waaronder (gezamenlijke) hulp en ondersteuning op de grensvlakken, Casusregie, eventuele overdracht van Cliënten, contactpersonen en informatie-uitwisseling, leren en verbeteren, ontwikkeling van een gezamenlijk (collectief) aanbod.</p>
E-44	<p>Transformatiestrategie MVS Jeugdmodel</p> <p>Het MVS Jeugdmodel staat voor werken vanuit een gezamenlijke taal, een gezamenlijke doelencirkel en situationeel en netwerkgericht handelen (transformatiestrategie), zie hiervoor het Koersdocument MVS Jeugdmodel als opgenomen in Bijlage 1 van de Aanbestedingsleidraad.</p> <p>Opdrachtnemer werkt volgens de principes die beschreven zijn in het MVS jeugdmodel en draagt bij aan de transformatie die hierin samen met Netwerkpartners vorm krijgt.</p> <p>Direct na definitieve gunning neemt Opdrachtnemer deel aan de uitvoering van het Actieplan MVS Jeugdmodel, waarin samen met een groot aantal Netwerkpartners aan deze transformatie strategie gestalte wordt gegeven.</p>



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

Nr.	BESTEDING BUDGET
E-45	<p>Kleine aanbieders en vrijgevestigden</p> <p>Opdrachtnemer werkt samen met Kleine aanbieders door gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks een vast bedrag van het Budget te besteden aan het aanbod van Kleine aanbieders met betrekking tot zorg in natura (ZIN). Het gaat daarbij om de volgende jaarlijkse bedragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • minimaal 500.000 euro voor de gemeente Maassluis; • minimaal 1.000.000 euro voor de gemeente Vlaardingen; en • minimaal 1.000.000 euro voor de gemeente Schiedam. <p>Het is aan Opdrachtnemer om dit binnen het eigen integrale aanbod te organiseren of flexibel te contracteren. Opdrachtnemer komt daarbij met elke in te zetten Kleine aanbieder een reëel tarief overeen, dat past bij hun expertise en bij het aanbod dat zij bieden en te zijner tijd in lijn is met de eisen AmvB reële prijs Jeugdwet. Dit reële tarief moet minimaal conform de van toepassing zijnde CAO zijn.</p>
E-46	<p>Inzicht en transparantie</p> <p>Inzicht en transparantie in de besteding van het Budget is voor Opdrachtgever belangrijk gezien de publieke functie die zij vervullen. Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer direct transparant inzicht in de (geprognosticeerde) kosten en uitgaven binnen het Budget.</p>

Nr.	INFORMATIEVOORZIENING (ICT), BEVEILIGING EN PRIVACY
E-47	<p>ICT Systeem</p> <p>Het ICT systeem dat Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht gebruikt dient deze uitvoering optimaal te ondersteunen, met name waar het gaat om integraal werken. Het ICT systeem dient derhalve geschikt te zijn voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> o de registratie van de hulpverlening. o het aanleveren van actuele dat-informatie (# Cliënten waar in zorg). o het afschermen van (delen van) het behandeldossier. o het digitaal kunnen doorgeven van (delen van) het afgeschermd dossier, mits voldaan aan de relevante bepalingen uit de Jeugdwet, aan andere betrokken hulpverleners. o het kunnen verwerken van de inzet van andere Aanbieders (inhoudelijk en financieel). o het kunnen genereren van de benodigde gegevens voor de monitoring en verantwoording alsook ten behoeve van het contractmanagement.

E-48	<p>Aansluiting Random</p> <p>Opdrachtnemer werkt met het systeem Random of een vergelijkbaar systeem dat kan worden gekoppeld aan het systeem Random, opdat gegevens automatisch met elkaar kunnen worden uitgewisseld, uiteraard met inachtneming van de privacywetgeving, de AVG en de Uitvoeringswet AVG.</p>
E-49	<p>Gegevensverwerking</p> <p>Opdrachtnemer gaat taken vervullen in het kader waarvan (bijzondere) persoonsgegevens worden verwerkt. De taken dienen zorgvuldig en in overeenstemming met de regelgeving te worden uitgevoerd. Dit maakt extra aandacht voor het aspect van bescherming van de informatieveiligheid en privacy van de inwoner en de verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk. In dat kader maakt de Opdrachtnemer met de Opdrachtgever in de implementatiefase nadere afspraken over het verwerken van de persoonsgegevens. Deze afspraken worden vastgelegd in een overeenkomst/regeling/convenant. Bij alle gegevensverwerking voldoet Opdrachtnemer aan alle eisen die de AVG, Uitvoeringswet AVG en de Jeugdwet stellen.</p> <p><u>Verwerkersovereenkomst</u></p> <p>Indien noodzakelijk voor de uitwisseling van persoonsgegevens die voortvloeit uit de nakoming van de Overeenkomst sluiten Partijen in navolging van de AVG en de Uitvoeringswet AVG in de implementatiefase een verwerkersovereenkomst, waarin Partijen afspraken vastleggen over de omgang met persoonsgegevens.</p> <p>Het bepaalde in het voorgaande laat onverlet dat de Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht dossiers opbouwt met daarin nadere gegevens van betrokkene(n). Opdrachtnemer is voor die gegevensverwerking aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG. Opdrachtnemer verwerkt de persoonsgegevens op een rechtmatige wijze en in overeenstemming met de AVG.</p>
E-50	<p>Data Protection Impact Assessment (DPIA) en risicoanalyse</p> <p>Het uitbesteden van gemeentelijke taken aan een contractpartner brengt altijd extra risico's met zich mee ten aanzien van privacy en informatieveiligheid. Deze risico's dienen te worden geminimaliseerd. Opdrachtnemer is gehouden om, ten aanzien van de verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor zij aan te merken is als zelfstandige verwerkingsverantwoordelijke, een DPIA en, conform de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), een risicoanalyse uit te voeren en deze te delen met Opdrachtgever. Ten aanzien van verwerkingen van persoonsgegevens waarvoor Opdrachtgever is aan te merken als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, of waarvoor Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk verwerkingsverantwoordelijke zijn, werkt Opdrachtnemer mee aan een door Opdrachtgever uit te voeren DPIA en risicoanalyse, uitgevoerd conform de BIO.</p>



**Programma van eisen
Aanbesteding Jeugdhulp
Maassluis, Vlaardingen en Schiedam
Bouwsteen van het MVS Jeugdmodel**

	<p>Vanaf de voorlopige gunning van de Opdracht wordt Opdrachtnemer geacht mee te werken aan de uitvoering van de risicoanalyse en DPIA door Opdrachtgever en stelt zij de noodzakelijke capaciteit beschikbaar voor elke fase van het project. Hierover maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer in de implementatiefase nader afspraken.</p> <p>Opdrachtnemer volgt de aanbevelingen/maatregelen die voortkomen uit de uitgevoerde risico Analyse(s) en DPIA(s) ook daadwerkelijk op, met als doel dat de uitvoeringspraktijk vorm kan geven aan de noodzakelijke gegevensverwerking en tegelijkertijd de bescherming van de privacy en informatieveiligheid wordt geborgd en recht wordt gedaan aan de diverse regels over het verwerken van persoonsgegevens.</p>
E-51	<p>Beschikbaar stellen van data</p> <p>Opdrachtnemer stelt op verzoek van Opdrachtgever met inachtneming van geldende privacy wetgeving actuele gegevens als gevraagd in de Aanbestedingsdocumenten direct beschikbaar. Bijvoorbeeld ten behoeve van het beoordelen van effecten van beleid, trendanalyses, onderzoeken of geschillen/bezwaren.</p>