



gemeente
Haarlemmermeer

Annex 1 Programma van eisen

1 september 2022

1. Algemeen

1.1. Begrippen

In de Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen, waaronder dit Programma van eisen, wordt aan onderstaande begrippen de bijbehorende betekenis toegekend:

Beschikking	De beschikking in het bestuursrecht is een schriftelijk besluit afkomstig van een bestuursorgaan. De beschikking heeft als belangrijk kenmerk dat het niet van algemene strekking is; dit houdt in dat de beschikking gericht is tot één persoon of een bepaalde groep personen.
Brede intake	Op het moment dat de ondersteuningsvraag van het gezin via een gemandateerde professional binnenkomt, zal in samenspraak met het gezin en afhankelijk van de situatie, een nader onderzoek worden gedaan naar de achtergrond van de zorgvraag van het gezin. Dat doet hij/zij '3D'-breed: men onderzoekt hoe de ondersteuningsvraag er uitziet binnen de kaders van de Jeugdwet, Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). De gemandateerde professional wijst het gezin voorafgaand aan het onderzoek op de mogelijkheid gebruik te maken van gratis cliëntondersteuning.
Cliëntondersteuning	Onafhankelijke ondersteuning met informatie, advies en algemene ondersteuning die bijdraagt aan het versterken van zelfredzaamheid en participatie en het verkrijgen van een zo integraal mogelijke dienstverlening op het gebied van maatschappelijke ondersteuning, preventieve zorg, zorg, jeugdhulp, onderwijs, welzijn, wonen, werk en inkomen. De cliëntondersteuner biedt dus ondersteuning op een heel breed gebied aan iedereen die daar behoefte aan heeft (WMO-artikel 1.1.1 lid 1). De onafhankelijke cliëntondersteuner staat het gezin dus bij, maar verleent niet (noodzakelijkerwijs) hulp.
Familiegroepsplan	Het familiegroepsplan is in de Jeugdwet gedefinieerd als 'hulpverleningsplan of plan van aanpak opgesteld door de ouders, samen met bloedverwanten, aanverwanten of anderen die tot de sociale omgeving van de jeugdige behoren.' In de Jeugdwet is vastgelegd dat het gemeentelijk beleid gericht moet zijn op het 'tot stand brengen en uitvoeren van familiegroepsplannen' (artikel 2.1 onderdeel g). Daarnaast is in de Jeugdwet (artikel 4.1.2) vastgelegd dat 'de jeugdhulpaanbieder of de gecertificeerde instelling als eerste de mogelijkheid biedt om, binnen een redelijke termijn, een familiegroepsplan op te stellen.' Op grond van de Jeugdwet (artikel 4.1.2) is de jeugdhulpaanbieder verplicht de ouder bij binnenkomst de mogelijkheid te geven een familiegroepsplan op te stellen. Eventuele ondersteuning daarbij zal in de regel dan door de Opdrachtnemer zelf georganiseerd worden of betreft hierbij een onafhankelijke aanbieder die hierin gespecialiseerd is.
Familienetwerkberaad	Georganiseerde bijeenkomst met het gezin, betrokken familieleden en overige betrokkenen uit hun netwerk, daarbij horend alle betrokken en actief zijnde professionals. In deze bijeenkomst worden de problemen van het gezin in kaart gebracht en wordt bekeken wie uit het netwerk ondersteuning kan bieden om de problemen op te lossen en/of de draaglast te verminderen. Doel is de eigen kracht van het gezin te versterken.
Gezin	Onder een gezin verstaan we alle mogelijke vormen van een 'gezin', zoals twee ouders, eenoudergezinnen, of jongeren die geen ouder(s) meer hebben. Daarnaast bedoelen wij, wanneer we over 'ouders' spreken, elke rechtstreeks bij het kind betrokken opvoeder.

Gezinsplan	Een hulpverleningsplan of plan van aanpak waarin de zorg en ondersteuning van alle leden van het gezin op elkaar is afgestemd. Als het gezin een familiegroepsplan heeft opgesteld, is dat het uitgangspunt voor het gezinsplan.
Individuele voorziening	Een op het gezin toegesneden voorziening (zoals bedoeld in artikel 2.3 van de Jeugdwet) waarvoor een verleningsbeschikking van een gemandateerde professional (schoolcoach, leerplichtambtenaar, consulent Centrum voor Jeugd en Gezin en consulent Meer-team) of een wettelijke verwijzer (de huisarts, de jeugdarts, de medisch specialist, de gecertificeerde instelling en de rechterlijke macht) nodig is.
Jeugdhulp	In de Jeugdwet staat jeugdhulp als volgt samengevat: Ondersteuning van jeugdigen en ouders wanneer sprake is van psychische problemen of stoornissen, psychosociale problemen, gedragsproblemen of een verstandelijke beperking van de jeugdige, opvoedingsproblemen van de ouders of adoptie-gerelateerde problemen.

1.2. Wat is de schoolcoach?

De schoolcoach helpt jeugdigen oplossingen te vinden bij ondersteuningsvragen. Dit kan gaan over gedrag en ontwikkeling, maar ook over opvoedingsvraagstukken. De schoolcoach doet dit binnen de onderwijssetting en is rechtstreeks benaderbaar door ouders én school. Omdat het over ondersteuning gaat die zich richt op eenvoudige vraagstukken en die kortdurend is, is er geen verwijzing nodig. Wél is de schoolcoach gemandateerd om indien nodig te verwijzen naar zwaardere zorg. Hierbij neemt/houdt de schoolcoach een regierol.

De schoolcoach neemt een centrale rol in het Haarlemmermeers model. In dit model gaan we uit van vertrouwen in de professional, waarbij we de verantwoordelijkheden zo dicht mogelijk bij de leef- en woonwereld van de inwoner hebben gelegd. Daarom zijn een aantal professionals -die dichtbij de inwoner werken- gemandateerd om hulp in te zetten; hieronder valt ook de schoolcoach die in het onderwijsveld werkt.

De hulp die de schoolcoach biedt, richt zich op de jeugdige én diens gezin. Dit kan zowel op school als thuis plaatsvinden. In zijn/haar functioneren wordt de schoolcoach ondersteund door de binnen de eigen organisatie beschikbare professionaliteit; in de praktijk betekent dit dat de schoolcoach kan terugvallen op bijvoorbeeld de expertise van een gedragswetenschapper of gebruik maakt van intervisie.

2. Programma van Eisen

Voor de opdracht gelden onderstaande eisen:

1. Algemeen	
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	Er is regulier overleg tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De frequentie wordt nader bepaald en in overleg vastgesteld. Onderwerpen van overleg zijn onder andere de kwaliteit van ondersteuning, de cliënttevredenheid, de inzet en de gepaarde kosten, de bijdrage aan doelstellingen van het Haarlemmermeers model. Daarnaast kan verdere invulling gegeven worden aan dat wat onder eis 5 is gesteld.
Eis 1.3	Opdrachtnemer committeert zich aan de ambities die geformuleerd zijn in het Haarlemmermeers model en draagt daaraan bij. Dit kenmerkt zich door een proactieve houding ten opzichte van het realiseren van de doelstellingen (bijvoorbeeld de beweging van zware naar lichte hulp, integraliteit en samenwerking, et cetera). Opdrachtgever en opdrachtnemer maken hier aan het begin van de contractperiode afspraken over.
Eis 1.4	Opdrachtnemer dient minimaal 12,8 fte schoolcoaches aan te bieden die gedurende de gehele looptijd van het contract in volledige omvang van deze formatie inzetbaar zijn.
Eis 1.5	Opdrachtnemer maakt zich het (digitaal)systeem van mandateren eigen, om binnen de gemeente beschikkingen af te kunnen geven.
Eis 1.6	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.
Eis 1.7	Indien u een bestaande zorgaanbieder bent, maar nieuw voor opdrachtgever dient u hier 1 referentie te vermelden van een bestaande opdrachtgever. N.B. Huidige gecontracteerde en dus voor opdrachtgever bekende zorgaanbieders hoeven dit niet te overleggen.
Eis 1.8	Opdrachtnemer conformeert zich aan een social return inspanningswaarde van 2.5% van de opdrachtsom, conform de werkwijze als beschreven in de bijgevoegde Handleiding Social return (annex 6)
Eis 1.9	Via Opdrachtgever moeten, indien de opdracht gegund is, de volgende VOG's na de voorlopige gunning aan te vragen en te overleggen: Voor de schoolcoaches een VOG-verklaring natuurlijke personen met de screeningsprofielen: - Code 60 Onderwijs - Code 75 Maatschappelijk werker Voor de gedragswetenschapper een VOG-verklaring natuurlijke personen met de screeningsprofielen: - Code 60 Onderwijs - Code 45 Gezondheidszorg Deze eis geldt gedurende de hele looptijd van de overeenkomst voor nieuwe medewerkers.

2. Opleiding	
Eis 2.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de in te zetten schoolcoaches vóór 1 mei 2023 gemandateerd zijn door opdrachtgever. Daartoe dienen de schoolcoaches in eigen tijd tussen 1 januari en 1 mei 2023 de volgende trainingen te hebben afgerond: - Trein van Boos naar Middel (zie annex 7), - Mens Centraal (digitaal registratiesysteem), - de (geaccrediteerde) training preventieve ondersteuning bij scheidingen. Daarnaast dienen de schoolcoaches deel te nemen aan de door de gemeente georganiseerde introductiebijeenkomst Sociaal Domein voor nieuwe medewerkers. Indien u hieraan niet voldoet is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst eenzijdig op te zeggen en zich te beroepen op par. 4.8 Aanbestedingsleidraad (de wachtkamerclausule).
3. Competenties schoolcoach	
Eis 3.1	De schoolcoach heeft een afgeronde relevante Hbo-opleiding en is SKJ-geregistreerd.
Eis 3.2	Elke schoolcoach dient kennis te hebben van: - psychosociale problematiek van volwassenen en gezinsproblematiek in relatie tot het functioneren van leerlingen; - ziektebeelden, stoornissen en handicaps (indien relevant); - methodieken voor consultatie en bemiddeling- en conflicthantering.
Eis 3.3	Elke schoolcoach dient bij aanvang van de opdracht kennis te hebben van: - De organisatie en de doelstellingen van de school en de wijk(en) in het voedingsgebied¹ van de school; - Het inhoudelijk en procedureel functioneren van de interne ondersteuningsstructuur van de school en de ondersteuningsstructuur vanuit het samenwerkingsverband; - Kenmerken van de schoolpopulatie; - De sociale kaart van gemeente Haarlemmermeer
Eis 3.4	Elke schoolcoach dient bekwaam te zijn in het adviseren van leerkracht/ school m.b.t. de benadering van jeugdige(n) en de communicatie met het gezin/ de ouders. De schoolcoach is bekwaam in het bieden van casusgerichte ondersteuning en advies binnen de triade leerkracht/school, jeugdige/gezin en wijk. Dit geldt met name voor problemen die niet direct te maken hebben met onderwijsdidactiek (bv. vragen over gedrag, ontwikkeling opvoeding, zorgen over de veiligheid van de jeugdige).
Eis 3.5	Elke schoolcoach beschikt over voldoende gesprekstechnieken en vaardigheden om zorgen met betrokkenen te bespreken en waar nodig specialistische hulp en/of Meer-team erbij te halen indien de problematiek daartoe aanleiding geeft.
Eis 3.6	Elke schoolcoach beschikt over voldoende kennis en vaardigheden om een beschikking te maken op basis van de Algemene wet bestuursrecht.
Eis 3.7	Elke schoolcoach dient in staat te zijn effectief en doelmatig te communiceren en overleg te plegen met de juiste functionarissen binnen en buiten de onderwijsorganisatie.
Eis 3.8	Elke schoolcoach dient in staat te zijn zelf de regie te nemen en/of te signaleren wanneer er regie nodig is. Indien van toepassing neemt de schoolcoach zelf hierin initiatief en zoekt een passende regisseur.

¹ Het voedingsgebied van een school omvat het gebied waaruit het overgrote deel van de leerlingen afkomstig is. Voor het primair onderwijs is dit vooral op wijkniveau en voor het voortgezet onderwijs kan het voedingsgebied over de gemeentegrens uitgestrekt zijn.

Eis 3.9	De schoolcoaches zijn in staat privacygevoelige kwesties te herkennen en weten hoe hier zorgvuldig mee om te gaan.
Eis 3.10	Elke schoolcoach dient bekwaam te zijn in outreachende ² vormen van hulpverlening; overleg kan zowel op school als thuis plaatsvinden.
Eis 3.11	Elke schoolcoach dient bekwaam te zijn in het bieden van lichte ondersteuning en begeleiding/training op maat aan jeugdigen.
4. Minimale taken schoolcoach	
Eis 4.1	De schoolcoach ondersteunt leerkracht/school, ouders en/of jeugdige waar nodig. Ook kan hij, afhankelijk van de vraag, verwijzen naar vrij toegankelijke, kortdurende laagdrempelige ambulante hulp aan jeugdige en/of de ouders in de thuissituatie.
Eis 4.2	De schoolcoach stimuleert leerkracht/school en ouders/jeugdige om eigen oplossingen te vinden voor hun vraagstukken. Met het gezin wordt daarnaast nagegaan welke rol hun netwerk daarbij kan spelen.
Eis 4.3	De schoolcoach signaleert opvoedings- en ontwikkelingsvraagstukken en is in staat om bij ouders en jeugdige aan te sluiten, hen te motiveren, adviseren en waar nodig lichte hulp te bieden. Deze hulp dient snel te worden opgestart, binnen vier weken na eerste aanmelding.
Eis 4.4	Elke schoolcoach onderneemt proactief initiatieven om zichtbaar en benaderbaar te zijn voor ouders en leerlingen.
Eis 4.5	De schoolcoach is zichtbaar aanwezig op school en zorgt ervoor dat scholen en andere professionals bekend zijn met de taken van de schoolcoach.
5. Samenwerking met andere (gemandateerde) professionals	
Eis 5.1	Opdrachtnemer wisselt, indien dit in het belang van het gezin is informatie uit met andere (gemandateerde) professionals, met inachtneming van de privacywetgeving.
Eis 5.2	Opdrachtnemer zorgt voor een zorgvuldige gegevensoverdracht aan de gemandateerde professional en/of opvolgende aanbieders met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.
Eis 5.3	Opdrachtnemer koppelt tijdig terug naar school en andere betrokken professionals welke acties hij onderneemt en hoe de casus verloopt met in achtneming van de privacywetgeving.
Eis 5.4	Indien dit naar het oordeel van opdrachtgever noodzakelijk is, draagt opdrachtnemer bij aan de casuïstiekbespreking van het gezin.
Eis 5.5	Opdrachtnemer draagt, als hij zelf geen geschikt hulpaanbod kan leveren, een geschikt alternatief aan. Opdrachtnemer treedt hiervoor zelf in overleg met andere professionals en zorgt voor een goede 'warme' overdracht en (in)formele vervolgondersteuning bij beëindiging van de hulp.
Eis 5.6	Opdrachtnemer geeft, indien van toepassing, in een gezinsplan aan in hoeverre en op welke wijze samenwerking met andere professionals en informele ondersteuners wordt vormgegeven.
Eis 5.7	Elke school heeft een eigen jeugdgezondheidszorg (JGZ)-team, een vaste leerplichtambtenaar, een vaste schoolcoach en een consultant Passend Onderwijs. Zij vormen gezamenlijk de eerste schil van de zorgstructuur rond de school. Opdrachtnemer werkt nauw samen met deze professionals en is in staat het grootste deel van de vragen van scholen en ouders binnen deze structuur aan te pakken. De schoolcoach kent de route naar het CJG, huisartsen/POH-ers Jeugd, Meer-teams en de gespecialiseerde zorg.
Eis 5.8	De schoolcoach initieert aan het begin van ieder schooljaar een startgesprek tussen de school en de gemandateerde professionals om de verwachtingen in kaart te brengen en werkafspraken vast te leggen.

² Het hanteren van een werkmethode waarbij actief ingezet wordt op het leggen van contact met de doelgroep, het onderzoeken van de vragen en het motiveren en verwijzen van de doelgroep naar vormen van hulpverlening en/of Maatschappelijke Opvang of anderszins.

6. Eén gezin, één plan, één regisseur	
Eis 6.1	Opdrachtnemer is op grond van de Jeugdwet (artikel 4.1.2) verplicht het gezin bij de start van de zorg te attenderen op de mogelijkheid een familiegroepsplan op te stellen. Eventuele ondersteuning daarbij wordt door opdrachtnemer zelf georganiseerd; ook is het mogelijk dat opdrachtnemer een onafhankelijke aanbieder betreft die hierin gespecialiseerd is.
Eis 6.2	Opdrachtnemer zorgt dat de regie belegd is bij de eigen professional of een andere betrokkene uit het (in)formele netwerk, die de samenhang bewaakt van de doelen/plannen van de verschillende professionals en de leden van het gezin; opdrachtnemer stuurt tegelijkertijd op resultaat van de hulp. Het gezin wordt bij elke stap van de zorg en ondersteuning betrokken zodat de gekozen werkwijze en prioriteiten aansluiten bij de beleavingswereld van het gezin. Met het gezin wordt nagegaan waar de gezinsleden zelf aan gaan werken of op korte termijn kunnen oppakken en welke rol hun netwerk kan spelen bij het verminderen van de problemen. Dat betekent ook dat de schoolcoach bij interventies over de 'Wie voert de regie?'-vraag, altijd het uitgangspunt hanteert van één kind, één gezin, één plan, één regisseur.
Eis 6.3	Opdrachtnemer maakt afspraken met andere opdrachtnemer(s) wie de regie heeft op het moment dat er meerdere opdrachtnemers bij een gezin betrokken zijn. Op aanwijzen van het gezin is er één regisseur die er voor zorgt dat alle betrokkenen op de hoogte zijn van het actuele gezinsplan en controleert of iedere betrokkene (opdrachtnemers en gezinsleden) zich aan de afspraken houdt. De regisseur bewaakt de voortgang en spreekt anderen hier op aan en functioneert tevens als voorzitter bij voortgangsoverleggen. Opdrachtnemer is bereid de functie van regisseur op zich te nemen of te accepteren dat een andere opdrachtnemer dit doet.
Eis 6.4	Opdrachtnemer zorgt er voor dat de ontwikkeling, het belang en de kansen van de jeugdige uitgangspunt zijn voor de integrale aanpak en regie op casusniveau.
Eis 6.5	De schoolcoach deelt (met toestemming van ouders en/of jeugdige) actief informatie en signalen met de aangewezen gezinsregisseur.
Eis 6.6	Voor alle jeugdigen die binnen het gezin zorg ontvangen, wordt een hulpverleningsplan of plan van aanpak of gezinsplan gemaakt waarbij alle leefgebieden (brede intake) nagelopen worden en doelen worden gesteld op alle relevante leefgebieden. In het plan van aanpak neemt men op hoe men hier aan werkt en wie het gezin daarbij ondersteunt. De opdrachtnemer kiest hierbij voor maatwerk en zoekt indien nodig naar creatieve oplossingen.
Eis 6.7	De schoolcoach zorgt bij afronding van de hulp voor een goede en zorgvuldige overdracht naar betrokken zorgprofessionals, school en het netwerk van het gezin.
Eis 6.8	De schoolcoach is de eerst aangewezen om ondersteuning te verlenen aan ouders wanneer het hulpverleningsnetwerk, inclusief mogelijke regievoerder, in kaart moet worden gebracht.
Eis 6.9	Bij iedere casus is de schoolcoach verantwoordelijk voor een correcte en volledige schriftelijke dossiervorming in een daarvoor geautomatiseerd systeem. Dit doet hij conform het beleid en gemaakte werkafspraken (bv inzake randgemeenten en grensverkeer).

Eis 6.10	In het kader van de doelstellingen van de opdrachtgever 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. Daarbij geldt vanzelfsprekend de wet- en regelgeving omtrent het uitwisselen van informatie over een jeugdige. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de borging van een goed gebruik van de Verwijsindex door: - blijvend een instellingscoördinator voor de Verwijsindex aan te stellen, die zorgt voor voorlichting aan medewerkers over het correct gebruik van de Verwijsindex en voor een juiste werking van het systeem binnen de organisatie. - medewerkers doorlopend voor te lichten over het correct gebruik van de Verwijsindex en gebruik van de Verwijsindex volgens de landelijk vastgestelde criteria te bevorderen. (www.meldcriteria.nl). De prestaties m.b.t. de verwijsindex worden meegenomen in de verantwoordingsgesprekken.
7. Instroom, doorstroom en uitstroom	
Eis 7.1	Opdrachtnemer zorgt bij afsluiting van het traject voor een goede borging en nazorg. Waar nodig wordt gebruik gemaakt van een warme overdracht. Indien afschalen naar een andere organisatie gewenst is, maar om wat voor reden niet mogelijk is én er is geen passend alternatief voorhanden, treedt opdrachtnemer onmiddellijk in overleg met opdrachtgever.
Eis 7.2	Opdrachtgever verwacht dat opdrachtnemer de zorg tijdig afschaalt (zowel qua intensiteit/zwaarte als frequentie) waar dit mogelijk is.
Eis 7.3	Opdrachtgever gaat uit van het zo spoedig mogelijk inzetten van passende ondersteuning door opdrachtnemer.
Eis 7.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren van randvoorwaarden voor duurzame borging van het behaalde resultaat na afronding van de hulp.
Eis 7.5	Opdrachtnemer zorgt voor/ regisseert continuïteit bij advisering, begeleiding, lichte ondersteuning/ hulpverlening en verwijzingen. Opdrachtnemer monitort en evalueert de opbrengst van de ingezette ondersteuning op kwaliteit en effectiviteit. Opdrachtnemer rondt hulpverlening zorgvuldig af en evalueert de hulp.
8. Veiligheid gezinnen	
Eis 8.1	Opdrachtnemer is verplicht te werken volgens de wet op de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.
Eis 8.2	Opdrachtnemer moet op grond van de Jeugdwet onmiddellijk melding maken bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd van iedere calamiteit of ieder geweldsincident dat zich voordoet bij verlening van jeugdhulp. Tevens informeert de opdrachtnemer de opdrachtgever over de aard en de inhoud van de melding aan de Inspectie binnen 24 uur.
9. Tarieven en facturatie	
Eis 9.1	De urenopbouw per fte bestaat uit minimaal 1388 uur kindgebonden tijd ³ per schooljaar.

³ Kindgebonden tijd: Dit is de tijd waarin opdrachtnemer contact heeft met het kind of met familieleden, gezinsleden, ouders, partner of andere naasten (het systeem: d.w.z. betrokken bij het afgesproken gezinsplan, uitgezonderd professionals). Bijvoorbeeld: face to face contact; telefonisch contact; elektronisch contact via e-mail of internet (chatten, Teams etc.). Daarnaast is het ook de tijd die de opdrachtnemer besteedt aan zaken rondom een contactmoment, maar waarbij het kind zelf niet aanwezig is. Voorbeelden zijn: het voorbereiden van een activiteit; verslaglegging in het kader van de activiteit; een multidisciplinair overleg of zorgadvies-team; rapporteren over het kind of eindverslaglegging van een begeleidingstraject; reistijd naar en van de verblijfplaats van het kind.

Eis 9.3	(Kosten als gevolg van) uitval (door bijv. ziekte, zwangerschap e.d.) van langer dan vijf (5) werkdagen worden niet vergoed.
Eis 9.4	De tarieven die opdrachtnemer via het format van bijlage C aanlevert, worden ook gehanteerd voor eventuele meer-/ minderwerkzaamheden (aanvullende opdrachten).
Eis 9.5	Bij uitval van schoolcoach dient opdrachtnemer binnen 4 weken voor vervanging te zorgen.
10. Financiën en verantwoording	
Eis 10.1	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. <i>Per kwartaal:</i> Deze kwartaalrapportage kan in een door opdrachtnemer en opdrachtgever samengesteld format aangeleverd worden. Onderdeel van de managementrapportage per kwartaal is in elk geval: - De geleverde dienstverlening (inzet en uitval/vervanging, productie, hoeveelheid ingezette individuele begeleiding (per jeugdige), aantal jeugdigen, gemiddelde doorlooptijd en hoeveelheid zorg per jeugdige); - Een analyse, verklaring en zo nodig oplossingsrichtingen voor de verschillen/ overeenkomsten met hetzelfde kwartaal in het voorafgaande jaar; - Een forecast over het gehele lopende jaar (een prognose van het verdere verloop van de dienstverlening); - Het aantal ontvangen klachten, de aard en afhandeling (ondernomen acties) daarvan; - Cijfers over wachttijden, een analyse, verklaring en oplossingsrichtingen voor uitschieters; - Cijfers over efficiëntie, effectiviteit en behaald resultaat, invulling en frequentie nader overeen te komen tussen Opdrachtgever en opdrachtnemer, waar nodig een analyse, verklaring en oplossingsrichtingen; <i>Per jaar:</i> - Opdrachtnemer dient een cliënttevredenheidsonderzoek uit te (laten) voeren en levert de resultaten aan Opdrachtgever, inclusief een plan van aanpak m.b.t. de aanbevelingen. Het aantal respondenten moet representatief zijn voor het aantal jeugdigen. - Uitvoering van het opleidingsplan van de in te zetten professionals.
Eis 10.2	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.
11. Kwaliteit en doelmatigheid	
Eis 11.1	Opdrachtnemer werkt conform de Jeugdwet.
Eis 11.2	Opdrachtnemer zorgt voor borging van HKZ- en/of ISO-certificering (9001 voor de zorg)
Eis 11.3	Opdrachtnemer werkt volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
Eis 11.4	Indien opdrachtnemer professionals inzet van de bij de SKJ aangesloten beroepsgroepen (zie skjeugd.nl), dienen dit SKJ-geregistreerde professionals te zijn.
Eis 11.5	Opdrachtnemer werkt volgens de Norm verantwoorde werktoedeling en het Kwaliteitskader Jeugd.
Eis 11.6	Opdrachtnemer houdt zich aan wet normering Top inkomens.

Eis 11.7	Opdrachtnemer zorgt voor voldoende gekwalificeerd personeel en zorgt voor bijscholing.
Eis 11.8	Opdrachtnemer werkt volgens het kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdzorg.
Eis 11.9	Opdrachtnemer werkt volgens de Q4C Kwaliteitsstandaarden (Participatie Jeugdige).

De hulpverlening die de schoolcoach biedt noemen wij lichte individuele begeleiding. De eisen die hieraan gesteld worden zijn conform de aanbesteding jeugd ambulant Haarlemmermeer 2022 en verder.

12. Begeleiding individueel	
Individuele begeleiding is gericht op het bevorderen, het behoud of het compenseren van zelfredzaamheid van jeugdigen. Afhankelijk van het doel en resultaat bestaat begeleiding uit: - Ondersteuning bij het praktisch uitvoeren van concrete handelingen en gedrag. - Het ondersteunen bij communicatie. - Het stimuleren tot en het voorbereiden van gesprekken met instanties op het terrein van wonen, school, werk, enzovoort. - Het bieden van praktische hulp en ondersteuning bij het uitvoeren van, of het eventueel ondersteunen bij het oefenen van handelingen/vaardigheden, die zelfredzaamheid tot doel hebben die passend is bij de ontwikkelingsleeftijd. - Het begeleiden van ouders om hun kind met een beperking of psychosociale problemen adequaat te kunnen opvoeden.	
Kenmerken jeugdige	Begeleiding is bedoeld voor jeugdigen die zonder deze begeleiding naar specialistische jeugdhulp worden verwezen. Het gaat daarbij om jeugdigen die lichte beperkingen hebben op het terrein van: - De sociale zelfredzaamheid. - Het psychisch functioneren. - Het geheugen en de oriëntatie. Hier kunnen de volgende oorzaken voor zijn: - Ontwikkel- of gedragsproblemen - Hoogbegaafdheid - Vermoeden van psychiatrische problematiek. - Een beneden gemiddelde intelligentie en behoefte aan begeleiding. - Een verstoorde relatie is tussen ouders en/of jeugdige(n). - De beperking of verstoorde relatie kan ertoe leiden dat de jeugdige matig tot zwaar probleemgedrag vertoont.
Doelen/ resultaat	- De jeugdige voelt zich veilig op school en thuis. - De jeugdige maakt zo goed mogelijk gebruik van zijn of haar sterke kanten. - De jeugdige ontwikkelt zich positief thuis en buitenshuis, binnen zijn mogelijkheden. - Ouders zijn versterkt in de opvoedsituatie en hebben de eigen regie over de opvoeding van hun jeugdige weer in handen, zo nodig met de hulp van een steunend netwerk om het gezin heen. - Daar waar mogelijk het voorkomen van de inzet van zwaardere zorg.
Eis 13.1	- Opdrachtnemer levert kortdurend individuele begeleiding aan een jeugdige en zijn gezin/omgeving. - Waar de individuele begeleiding (naar verwachting) langer dan zes maanden duurt wordt deze zorg doorgeleid naar andere zorgaanbieders.