

## Bijlage 6 Programma van Eisen

Bij Lokale inkoop jeugdhulp 2023, Begeleiding, Behandeling en Dagbesteding

<b>Dienstverlening</b>	
1.	Zorgaanbieder werkt te allen tijde conform de productbeschrijvingen zoals opgenomen in bijlage 4.
2.	Zorgaanbieder werkt te allen tijde op basis van een, samen met de jeugdige en diens (cliënt)systeem opgesteld, begeleidings-/behandelplan. Dit is een op de specifieke situatie van de jeugdige afgestemd plan. Hierin staat vermeld wat de (verhelderde) hulpvraag is van het jeugdige, wat de behandeldoelen zijn en hoe en in welke frequentie wordt gewerkt aan deze concrete en haalbare doelen.
3.	Zorgaanbieder laat in het dossier blijken dat het begeleidings-/behandelplan met de jeugdige en diens (cliënt)systeem is opgesteld, wat de mening van jeugdige en diens (cliënt)systeem is en waarmee hij (zij) wel/niet akkoord gaat (gaan).
4.	Zorgaanbieder informeert de jeugdige en diens (cliënt)systeem voorafgaande aan de te verlenen hulp en/of ondersteuning over algemene zaken, de mogelijkheid van onafhankelijke cliëntondersteuning, klachtenregeling en vertrouwenspersoon.
5.	Zorgaanbieder voert de benodigde jeugdhulp zoveel mogelijk in de woon- en leefomgeving van de jeugdige en diens (cliënt)systeem uit. Wanneer de aard van de benodigde hulp of de schaalgrootte van de hulp anders vereist, kan hier gemotiveerd van worden afgeweken. Dit gaat in goed overleg met de jeugdige en diens (cliënt)systeem.
<b>Kwaliteit</b>	
6.	Zorgaanbieder voert de dienstverlening uit conform alle relevante wet- en regelgeving en conform de relevante, meest recente richtlijnen en protocollen. Hieronder valt in ieder geval het Kwaliteitskader Jeugd. Zorgaanbieder voldoet daarnaast aan de wettelijke en de voor de beroepsgroep vereiste registraties.
7.	Zorgaanbieder beschikt gedurende de Overeenkomst over een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem conform ISO 9001, NEN-EN 15224 (ook bekend als 'ISO 9001 voor de zorg'), een HKZ-schema of gelijkwaardig. Zorgaanbieder dient de gelijkwaardigheid van een intern (schriftelijk) kwaliteitssysteem aan ISO 9001 te kunnen onderbouwen. Kleine organisaties (met niet meer dan 10 fte) beschikken over een geldig certificaat voor kwaliteitsmanagement dat voldoet aan een HKZ-schema voor kleine organisaties (zoals het KIWA kwaliteitskeurmerk voor zelfstandige ondernemers in de zorg) of gelijkwaardig.
8.	Zorgaanbieder onderschrijft en handelt naar de Governancecode Zorg.
9.	Zorgaanbieder draagt er zorg voor dat alle ingezette en in te zetten onderaannemers te allen tijde voldoen aan alle van toepassing zijnde eisen als gesteld in het Aanmeldingsdocument inclusief Bijlagen en eventueel gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen partijen overeen te komen andere van toepassing zijnde eisen.
10.	Zorgaanbieder stopt de individuele begeleiding of individuele behandeling op het moment dat de in deze aanbesteding geformuleerde doelen voldoende zijn behaald. De gemeente hanteert hierin een ruim voldoende (cijfer 7 in de schaal 1-10) als voldoende score. Hierbij bedoelt de gemeente dat een cliënt ruim voldoende zelfredzaam is of het probleem samen met het (cliënt)systeem verder kan oplossen.

<b>Aanbod</b>	
11.	Zorgaanbieder maakt gebruik van evidence based en/of practice based methodieken. Zorgaanbieder is in staat om, uitgaande van de vraag van de jeugdige en diens systeem, zo nodig gemotiveerd over de grenzen van bestaande methodieken en oplossingen heen te kijken.
12.	Zorgaanbieder stelt voor iedere jeugdige waarvan de verwachting is dat na het 18e jaar nog ondersteuning nodig is vanaf 16,5 jaar een toekomstplan op en monitort de uitvoering hiervan.  Het toekomstplan is een plan waarin beschreven staat hoe de leef- en resultaatgebieden die voorsorteren op de toekomst van de jeugdige te bereiken en te organiseren zijn, met aandacht voor onder meer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• huisvesting (vervolghuisvesting na 18 jaar);</li> <li>• zorg, hulp en ondersteuning (aansluitend vanuit verschillende wetten);</li> <li>• mentorschap;</li> <li>• inkomen en financiën;</li> <li>• onderwijs en werk;</li> <li>• wensen en talenten van de jeugdige;</li> <li>• wat te regelen en doen voordat een jeugdige 18 jaar wordt (incl. verzekeringen en toeslagen);</li> <li>• netwerk en relaties;</li> <li>• veiligheid;</li> <li>• de verantwoordelijke gemeente vanaf 18 jaar.</li> </ul>
13.	Zorgaanbieder is verplicht alle jeugdigen de toegewezen jeugdhulp te bieden en verlenen waarvoor hij heeft ingeschreven. Zorgaanbieder mag jeugdigen enkel gemotiveerd en op zwaarwegende gronden weigeren na overleg met en toestemming van Team Jeugd.
14.	Zorgaanbieder legt het eerste telefonisch contact met de jeugdige en diens (cliënt)systeem binnen vijf werkdagen na aanmelding.
15.	Zorgaanbieder werkt conform de landelijke treeknormen voor wachttijden. De haalbaarheid van de Treeknormen hangt (naast intern te beïnvloeden factoren) ook af van de verhouding tussen vraag en capaciteit. Zorgaanbieder rapporteert de actuele wachttijden conform de treeknormen op zijn website en actualiseert deze maandelijks. Als de zorgaanbieder de maximaal aanvaardbare wachttijd voor jeugdhulp in een individuele situatie dreigt te overschrijden, blijft zij verantwoordelijk voor het bieden van jeugdhulp en betreft zij Team Jeugd om te komen tot een passend alternatief.
16.	Er is sprake van tijdige en passende hulpverlening wanneer 80% van de cliënten en/of diens opvoeders de hulp als zodanig beoordeelt. Tevens dient 80% van de eventuele verwijzers en/of betrokken ketenpartners de hulpverlening als tijdig en passend te beoordelen.

<b>Samenwerking</b>	
17.	Zorgaanbieder draagt zorg voor een goede en efficiënte samenwerking met de professionals in het Team Jeugd van de gemeente Lansingerland en de wettelijke verwijzers.
18.	Zorgaanbieder is telefonisch en digitaal bereikbaar op werkdagen van 08:30 tot 17:00 en reageert binnen één werkdag terug.
19.	Zorgaanbieder en gemeente voeren te allen tijde een respectvolle communicatie naar elkaar.
20.	Indien sprake is van een voor de dienstverlening relevante verandering in de situatie van de cliënt, meldt zorgaanbieder dit binnen twee werkdagen nadat hij deze situatie heeft geconstateerd bij Team Jeugd.
21.	Zorgaanbieder signaleert ontwikkelingen binnen het sociaal domein en werkt proactief mee aan innovatie. Zorgaanbieder werkt tevens proactief mee aan relevante ontwikkeltafels, waarvan maximaal twee per jaar georganiseerd worden, gedurende de looptijd van de overeenkomst.
22.	Gedurende de looptijd van de overeenkomst dient zorgaanbieder te zorgen voor één vast contactpersoon (en een plaatsvervanger). Deze fungeert als eenduidig aanspreekpunt voor de contractmanagers van gemeente en is aanspreekbaar over de uitvoering van de opdracht in het algemeen.

### Personeel

23. Zorgaanbieder draagt ervoor zorg dat zowel eigen personeel als inhuur die voor de uitvoering van de hulpverlening worden ingezet, deskundig is en (indien van toepassing) zich houdt aan de voor hen geldende beroepscode en eisen. Het opleidingsniveau en de werkervaring past bij de gevraagde hulpverlening qua soort, intensiteit en complexiteit en is per product opgenomen in de productomschrijvingen in bijlage 4.
24. Zorgaanbieder spant zich verregaand in om wisselingen in personeel tijdens de jeugdhulp aan een cliënt tot een minimum te beperken. Mocht er toch een wisseling van medewerkers plaatsvinden, dan draagt zorgaanbieder zorg voor een tijdige en toereikende overdracht van kennis en informatie tussen betreffende medewerkers, opdat er geen hiaten ontstaan waar cliënten hinder aan kunnen ondervinden.

### Positie van de cliënt

25. Aan het einde van de overeenkomst zorgt zorgaanbieder voor een warme overdracht van zorg rondom cliënt naar de nieuwe contractpartner dan wel een soepele overgang naar het nieuwe contract zodat zorgcontinuïteit gewaarborgd blijft.
26. De Zorgaanbieder beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. Dit houdt in ieder geval in:
- De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd.
  - De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar en is toegankelijk voor de inwoner.
  - De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
  - De klachtenregeling waarborgt dat een klager, indien hij daar prijs op stelt, de klacht mondeling kan toelichten.
  - De klachtenregeling waarborgt dat klager binnen een redelijke termijn, zijnde niet later dan binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging krijgt waarin informatie over de verdere klachtenprocedure is opgenomen.
  - De klachtenregeling waarborgt dat een klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld, tenzij klager instemt met uitstel.
  - Zorgaanbieder wijst klager, in ieder geval bij de afhandeling van de klacht, erop dat indien klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door zorgaanbieder, klager hierover een klacht kan indienen bij de gemeente.
  - Zorgaanbieder levert elk jaar minimaal eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.
- Een exemplaar van de klachtenregeling wordt tijdens de verificatie overlegd.
27. Zorgaanbieder borgt de mogelijkheid dat cliënt een andere hulpverlener binnen de organisatie van de zorgaanbieder kan kiezen indien dit het zorgtraject niet schaadt en de continuïteit van behandeltraject in het geding komt.
28. Zorgaanbieder beoordeelt inhoudelijk, als een jeugdige zich bij zorgaanbieder meldt met een verwijzing, niet via Team Jeugd, welke diensten de jeugdige precies nodig heeft, met welke frequentie en voor hoe lang (de duur en de omvang). Met deze informatie doet zorgaanbieder een verzoek om toewijzing bij de gemeente (315) en documenteert de verwijzing in het cliëntendossier. De zorg start niet eerder dan dat er een toewijzing van de gemeente is afgegeven.

### Sturing en verantwoording

29. Zorgaanbieders leveren op eerste verzoek van de gemeente (management)informatie aan binnen redelijke termijn. Dit betreft de volgende informatie:
- Algemene cliënttevredenheid

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Klachten</li> <li>• Personeel kwaliteit</li> <li>• Wachttijden per product</li> <li>• Effect en resultaat hulp</li> </ul>
30.	<p>Voor de controle van de accountantsverklaring levert Zorgaanbieder het volgende aan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uiterlijk 1 maart van ieder jaar dient Zorgaanbieder het voorlopig productieoverzicht over de geleverde diensten aan gemeente Lansingerland in het voorgaand boekjaar aan conform het format Model productieverantwoording Jeugdwet.</li> <li>• Uiterlijk 1 april van ieder jaar dient Zorgaanbieder het definitieve productieoverzicht over de geleverde diensten aan gemeente Lansingerland in het voorgaand boekjaar aan. Wanneer er in het betreffende boekjaar voor meer dan de omzetgrens van het landelijk accountantsprotocol, zorg geleverd is dient de productieverantwoording voorzien te zijn van een goedgekeurde accountantsverklaring conform het landelijk accountantsprotocol financiële verantwoording Wmo en Jeugdwet.</li> </ul>
31.	Zorgaanbieder werkt mee aan onafhankelijk onderzoek door toezichthouder en/of inspectie.
32.	Zorgaanbieder informeert gemeente over de aard en de inhoud van elke calamiteit die is gemeld aan de Inspectie op grond van artikel 4.1.8 van de Jeugdwet, over iedere aanwijzing van een Minister als bedoeld in artikel 9.3 van de Jeugdwet, en in geval van verscherpt toezicht van de organisatie door de Inspectie.
33.	Als de Inspectie of toezichthouder, om wat voor reden dan ook, concludeert dat uw organisatie een verbeterplan moet opstellen om volledig te voldoen aan wet- of regelgeving en/of om risico's, van welke aard of omvang dan ook, beter te beheersen, dan stuurt u een kopie van dit verbeterplan gelijktijdig aan gemeente.

#### **Administratief**

34.	<p>Gemeente kent alleen indicaties toe via het berichtenverkeer, zie hiervoor het administratieprotocol (bijlage 8).</p> <p>Zorgaanbieder dient het gehele berichtenverkeer adequaat ingericht te hebben voor communicatie met betrekking tot de bedrijfsvoering volgens het geldende landelijk protocol. Zorgaanbieder dient te kunnen werken met het landelijk berichtenverkeer. Indien bedrijfsvoering niet in orde is binnen zes maanden na start van de overeenkomst, wordt het contract ontbonden. De gemeente begeleidt een aanbieder niet om de bedrijfsvoering op orde te krijgen.</p>
35.	Zorgaanbieder conformeert zich aan het meest recente administratieprotocol, zoals opgenomen in bijlage 8 bij het aanmeldingsdocument. Gedurende de opdracht kan het administratieprotocol om bedrijfsvoeringseisen aangepast worden.
36.	Zorgaanbieder en gemeente communiceren, indien het berichtenverkeer niet een mogelijkheid heeft, via een beveiligde mailverbinding. Hiervoor kan bijvoorbeeld Zorgmail gebruikt worden.

#### **Overig**

37.	De infrastructuur en organisatie van de zorgaanbieder zijn aantoonbaar adequaat beveiligd volgens, de BIO, ISO/IEC 27001 en ISO/IEC 27002, NEN 7510 of vergelijkbaar en kan het certificaat bij gunning van de overeenkomst aan de Gemeente overleggen.
38.	Zorgaanbieder volgt en verwerkt, in samenwerking met de gemeente, nieuwe (landelijke en regionale) ontwikkelingen op het gebied van Informatisering en Automatisering.
39.	Zorgaanbieder werkt actief met de Verwijsindex en meldt haar betrokkenheid bij een jeugdige (0-23 jaar) in de Verwijsindex (VIR) in het kader van artikel 7.1.4.1. van de Jeugdwet. Zorgaanbieder dient hiervoor een protocol vast te stellen.