

Bijlage 2 Programma van Eisen

Algemeen		Voldoet ja/nee
1.	Inschrijver beschikt over een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling die voldoet aan de wettelijk gestelde eisen. Inschrijver handelt volgens deze meldcode	
2.	Inschrijver beschikt over een calamiteitenprotocol.	
3.	Inschrijver beschikt over een geldende klachtenregeling die voldoet aan de wettelijk daaraan gestelde eisen. Indien inschrijver als ZZP-er inschrijft, kan worden omschreven op welke wijze klachten standaard worden afgewikkeld.	
4.	Inschrijver is verplicht om Opdrachtgever onverwijld te informeren over omstandigheden die de continuïteit en/of kwaliteit van de dienstverlening negatief kunnen beïnvloeden en over de genomen en te nemen maatregelen om dit te voorkomen.	
5.	Inschrijver is cultuursensitief: bij de benadering van cliënten wordt rekening gehouden met de religieuze – en/of culturele achtergrond en/of seksuele geaardheid van cliënten.	
6.	Inschrijver heeft regiobinding met Zaanstreek-Waterland. Dit wordt gedefinieerd als een behandel-/kantoorlocatie die, ten tijde van de uitvoering van de opdracht, beschikbaar is binnen een uur (60 minuten) reistijd. Berekening vindt plaats o.b.v. enkele reis en reguliere reistijd conform de ANWB-routepanner. Hierbij wordt gerekend vanaf het Stadskantoor in Volendam. Indien geen dekkend aanbod kan worden verkregen houdt Opdrachtgever zich het recht voor om van deze eis af te wijken.	
7.	Inschrijver gaat akkoord met bijgevoegde concept raamovereenkomst.	
8.	Inschrijver en uitvoerend professionals nemen de bepalingen uit het “Kwaliteitskader voorkomen seksueel misbruik in de jeugdhulp” in acht.	
9.	Inschrijver verklaart de arbeidsnormen van de Internationale Arbeidsorganisatie (ILO) toe te passen, waaronder het tegengaan van kinderarbeid, dwangarbeid en discriminatie en het toestaan van collectieve onderhandelingen en vakbondsvrijheid.	
10.	Inschrijver zorgt voor veiligheid, gezondheid en welzijn van het personeel conform de geldende Arbo-eisen.	
11.	Indien de dienstverlening door inschrijver om welke reden dan ook tussentijds wordt stopgezet, is inschrijver verplicht onverwijld, doch in ieder geval binnen 7 werkdagen na het feitelijk stopzetten van de dienstverlening, hiervan bij Gemeente Edam-Volendam schriftelijk melding te maken.	
12.	De in te zetten professionals nemen strikte vertrouwelijkheid in acht ten aanzien van informatie over Opdrachtgever en de uit te voeren werkzaamheden.	
13.	Inschrijver draagt in contacten met de jeugdigen/ouder(s)/verzorger(s) en de overige relevante actoren actief de gemeentelijke visie uit. De inschrijver straalt uit volwaardig onderdeel te zijn van de gemeentelijke organisatie en draagt actief bij aan een positieve en eenduidige beeldvorming ten aanzien van het CJG en het Team Jeugd van het BSL.	
14.	Inschrijver draagt – waar noodzakelijk – voorafgaand aan contractperiode zorg voor optimale omstandigheden voor de huidige dienstverlener van de opdracht. In principe is sprake van afloop van het contract met huidige dienstverlener en afronding hiervan middels een warme overdracht van casussen.	

Financiën		Inschrijver voldoet ja/nee
15.	Inschrijver committeert zich aan de jaarlijks vastgestelde tarieven. De tarieven zijn niet onderhandelbaar. Er kunnen geen méérkosten in rekening gebracht worden. Vervoer maakt indien noodzakelijk (medische noodzaak of gebrek aan zelfredzaamheid) onderdeel uit van het vastgestelde tarief. De tarieven voor worden slechts gewijzigd via de methode OVA voor tariefindexatie, tenzij er andere dwingende redenen voor tariefsaanpassing zijn. Te denken valt aan evident foutieve beprijzing, vast te stellen op basis van onderzoek van daadwerkelijk gemaakte kosten.	
16.	Alleen dienstverlening die geboden is in de periode tot de 18 ^e verjaardag van de jeugdige wordt betaald, tenzij overeengekomen wordt om de dienstverlening voor te zetten in het kader van de verlengde Jeugdwet.	
17.	Inschrijver zorgt voor het registreren/ administreren van de dienstverlening.	
18.	Inschrijver legt verantwoording af aan Opdrachtgever als financier.	
19.	Inschrijver brengt geen kosten bij ouders/jeugdigen in rekening.	
20.	Inschrijver richt haar financiële bedrijfsvoering zo in dat zij goed zicht houdt op het verloop van de uitvoering van deze opdracht.	
21.	Als Opdrachtgever fraude constateert, verhaalt hij alle directe en indirecte kosten die voortvloeien uit het fraudeonderzoek op de inschrijver.	
22.	Inschrijver verleent volledige medewerking aan toezicht en aangekondigd en onaangekondigd onderzoek door Opdrachtgever (of daartoe aangewezen derden) op inhoudelijke kwaliteit en op presentie – en financiële administratie. Alle te controleren dossiers dienen beschikbaar te zijn op één locatie.	
23.	Aangezien deze opdracht volledig met publieke middelen wordt gefinancierd, staat inschrijver ervoor in dat deze publieke gelden rechtmatig en kostenbewust worden besteed, waarbij kwaliteit en effectiviteit van de dienstverlening voor Opdrachtgever centraal staan.	
24.	Inschrijver is verplicht medewerking te verlenen aan een eventueel onderzoek inzake de wet Bibob indien opdrachtgever daar aanleiding toe ziet.	
Facturatie		Inschrijver voldoet ja/nee
25.	Facturen worden één keer per maand digitaal in een verzamelnota verstuurd aan factuur@edam-volendam.nl .	
26.	De exacte factuureisen worden nog besproken. De factuur dient in ieder geval te bevatten: startdatum en einddatum inzet plus het aantal ingezette uren	
Monitoring en verantwoording		Inschrijver voldoet ja/nee
27.	Inschrijver stelt één strategisch/tactisch contactpersoon op managementniveau aan voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid is er één vaste vervanger als contactpersoon beschikbaar. Deze contactpersoon is het inhoudelijke en commercieel-juridische aanspreekpunt voor de Opdrachtgever ten aanzien van de gehele raamovereenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om rechtsgeldig afspraken te maken.	
28.	Inschrijver levert per kwartaal een managementrapportage aan. De inhoud wordt in overleg tussen Opdrachtgever en inschrijver(s) bepaald.	

29.	Inschrijver stelt conform vigerende wetgeving een jaardocument met een financiële verantwoording op en publiceert dit document conform vigerende wetgeving en overige landelijke richtlijnen. Op verzoek van Opdrachtgever levert u deze documenten aan.	
30.	Periodiek is er overleg tussen inschrijver en Opdrachtgever, de frequentie wordt nader bepaald en in onderling overleg vastgesteld. In deze overleggen kijkt Opdrachtgever naar behaalde resultaten en de financiële en kwalitatieve ontwikkelingen. Bij ondermaats presteren (naar het oordeel van Opdrachtgever) wordt de frequentie van overleg verhoogd al naar gelang nodig om de kwaliteit van dienstverlening op een hoger niveau te krijgen.	
31.	Inschrijver volgt geldende (en toekomstige herzieningen) standaarden, richtlijnen, best practices, veelbelovende of evidence based methodes en implementeert deze in de werkwijze. Opdrachtgever monitort dit in evaluatiegesprekken. Afwijkingen zijn alleen toegestaan na goedkeuring van Opdrachtgever.	
32.	Inschrijver begeleidt jeugdige/ouder(s)/verzorger(s) aantoonbaar naar het Team Jeugd van het BSL indien procesregie van een zorgregisseur van het Team Jeugd nodig is.	
Kwaliteit		Inschrijver voldoet ja/nee
33.	Inschrijver houdt grip op wachttijden en brengt prioriteit aan op basis van een eerste inschatting van de problematiek en veiligheidssituatie in het gezin. Bij het aanbrengen van prioriteiten houdt de inschrijver uiteraard rekening met crisis- en spoedgevallen. Het zorgregisseurs van het team Jeugd van het BSL en de cliënt worden geïnformeerd over de voortgang van de wachttijd.	
34.	Inschrijver verleent kwalitatief goede ondersteuning, daaronder wordt verstaan dat de dienstverlening in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en gezinsgericht wordt verleend en afgestemd op de problematiek van de cliënt.	
35.	Inschrijver is (bereikbaar en toegankelijk (indien nodig ook buiten kantoor tijden) om inwoners, verwijzers en samenwerkingspartners goed van dienst te kunnen zijn. Bereikbaarheid zowel telefonisch, als fysiek bij de start van de ondersteuning en op de locatie waar de ondersteuning geboden wordt.	
36.	Inschrijver werkt kosteloos mee met inspecties en geeft opvolging aan aanbevelingen die hieruit naar voren komen.	
37.	Inschrijver heeft een proactieve houding ten aanzien van doorontwikkeling van kwaliteit. Inschrijver is verantwoordelijk voor het continu leren en innoveren, alsmede voor het bijscholen van het personeel en neemt actief deel aan fysieke en/of digitale overlegtafels.	
Samenwerken		Inschrijver voldoet ja/nee
38.	Inschrijver draagt zorg voor een goede samenwerking met de professionals in Zorgteam, Centrum voor jeugd en gezin, Breed Sociaal Loket, Wijksteunpunt en andere relevante actoren die voor de cliënt van belang zijn. Onder een goede samenwerking wordt in ieder geval verstaan onderlinge afstemming tussen eigen personeel van aanbieder en andere betrokken of te betrekken professionals. Daarbij wordt van inschrijver een proactieve houding verwacht.	
39.	Inschrijver draagt zorg voor dat alle in te zetten professionals kennis nemen van de sociale kaart.	

Dienstverlening en deskundigheid personeel		Inschrijver voldoet ja/nee
40.	Inschrijver is op zodanige wijze georganiseerd, voorzien van zodanig kwalitatief en kwantitatief personeel en materieel en draagt zorg voor een zodanige verantwoordelijkheidstoedeling, dat een en ander leidt of redelijkerwijs moet leiden tot verantwoorde ondersteuning die in ieder geval veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht is en die is afgestemd op de problematiek van de cliënt met respect voor de eigenheid van de cliënt.	
41.	De in te zetten professional(s) kan/kunnen vanuit zijn/haar/hun expertise indien nodig adviseren over ondersteuningsvragen, ongeacht of betreffende cliënt onderdeel is van het cliëntenbestand van de inschrijver.	
42.	De in te zetten professional(s) handelt/handelen te allen tijde integer en transparant zowel ten aanzien van de uit te voeren programma's en methodieken als wat betreft omgang, begeleiding en ondersteuning van de doelgroep.	
43.	Inschrijver beschikt, voor zover dit voor het specifieke aanbod vereist is, over een geldige licentie die is verbonden aan de methodiek of het programma dat inschrijver aanbiedt en voldoet gedurende de uitvoering van de opdracht aan de vereisten die aan deze licenties zijn gesteld.	
44.	De in te zetten professional(s) stellen in het denken en handelen de jeugdige/ouder(s)/verzorger(s) centraal. Hij/zij beschikt over uitstekende communicatieve, verbindende vaardigheden en inlevingsvermogen om aan te sluiten bij ouders en het kind. Hij/zij is in staat om de eigen kracht van opvoeders en kinderen aan te spreken en te versterken.	
45.	De in te zetten professional(s) geven collegiaal advies, kunnen actuele thema's op het gebied van opvoeding en ontwikkeling aanjagen en/of daar producten op ontwikkelen, op aanvraag van Opdrachtgever.	
Communicatie		Inschrijver voldoet ja/nee
46.	De in te zetten professional(s) beschikt/beschikken over zodanige communicatieve vaardigheden en beheersing van de Nederlandse taal dat zij hun communicatie kunnen afstemmen op de individuele (on)mogelijkheden van de cliënt. De professional kan helder formuleren, samenvatten en reflecteren.	
Privacywet		Inschrijver voldoet ja/nee
47.	In verband met het verwerken van persoonsgegevens, stemt Inschrijver in met de verwerkersovereenkomst die na gunning met opdrachtnemer zal worden gesloten. De verwerkersovereenkomst is naar een model van de VNG en in concept als bijlage 4 toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten.	
Opdracht specifieke eisen		Inschrijver voldoet ja/nee
1.	Opdrachtgever eist van lokale jeugd aanbieders bereidheid de lokale situatie naar een hoger niveau te tillen, zodat aanbieders van het lokale aanbod van Segment A optimaal samenwerken met: <ul style="list-style-type: none"> • De zorgregisseurs van het Team Jeugd van het BSL 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Contractpartners uit het voorliggende veld • De lokaal georganiseerde basis-GGZ • De regionale contractpartners • Overige ketenpartners en andere belanghebbenden 	
2.	Vanuit de gedachte dat het type ondersteuning in segment A zo nabij mogelijk moet worden geboden, is regiobinding met Zaanstreek-Waterland een belangrijke eis voor toetreding door de Opdrachtnemer.	
3.	Bij de in te zetten ondersteuning vanuit segment A bepaalt de zorgregisseur van het Team Jeugd van het BSL samen met de jeugdige, ouder(s) en/of verzorger(s) de benodigde intensiteit van de ondersteuning, al dan niet met consultatie van een gedragswetenschapper of een gecontracteerde hulpverlener binnen het segment A.	
4.	Indien de Opdrachtnemer constateert dat er op meerdere leefgebieden ondersteuning nodig is, stemt Opdrachtnemer af met de betrokken zorgregisseur van het Team Jeugd van het BSL. Indien blijkt dat de ondersteuningsvraag te complex is om op te pakken vanuit segment A en er (hoog)specialistische jeugdhulp ingezet moet worden, dan zal het Team Jeugd van het BSL hiernaar een verwijzing doen. Opdrachtnemer is hierin deels verantwoordelijk voor het aanvullen van de analyse in het perspectiefplan die dient als grondslag voor de verwijzing.	
5.	Aan afschalen van ondersteuning naar voorliggend veld wordt meegewerkt. Zulks uitsluitend naar mening en in opdracht van zorgregisseur.	
6.	Voor ondersteuning in segment A geldt geen acceptatieplicht voor de Opdrachtnemer	
7.	Inschrijver zorgt in geval van ziekte, verlof of afwezigheid van de ingezette professional(s) voor onmiddellijke en vakbekwame vervanging. Bij een periode van meer dan drie weken wordt dit afgestemd in overleg met Opdrachtgever.	
8.	Inschrijver beschikt over ervaren en gekwalificeerde professionals ten aanzien van de omgang, begeleiding en ondersteuning van de doelgroep qua betrouwbaarheid en transparantie. Ook indien er sprake is van complexe en diverse problematiek. Dit is aantoonbaar met minimaal een Hbo-diploma 'maatschappelijke dienstverlening', Hbo 'pedagogiek' of een Hbo-diploma van een vergelijkbare opleiding in dezelfde categorie.	
9.	Inschrijver stelt professionals beschikbaar die flexibel en proactief zijn en een klant- en kwaliteitsgerichte houding hebben.	
10.	De professional(s) beschikken minimaal over een registratie bij de Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ) en/of Registerplein en voldoet aan de jaarlijkse accreditatie eisen.	
11.	Professional(s) die de opdracht uitvoeren, hebben aantoonbaar ervaring en beschikken over expertise in het verlenen van ondersteuning aan betreffende doelgroep (segment A) met complexe (maatschappelijk) ondersteuningsvragen of waar sprake is van factoren die de ondersteuningsvraag complex maken. Dit geldt zowel voor jeugd, ouder(s) en/of verzorger(s) met als zonder beperking.	
12.	Professional(s) hebben aantoonbare ervaring en affiniteit met de doelgroep en ervaring met outreachend/ambulant werken.	
13.	Professional communiceert ontwikkelingen in het proces met de zorgregisseur van het team Jeugd van het BSL.	
14.	Indien de ondersteuningsvraag te complex blijkt, de veiligheid in het gedrang is, of er andere hulpverleners nodig zijn om de gestelde doelen c.q. de te behalen resultaten te behalen, treedt de (ingezette) professional in overleg met de zorgregisseur van het team Jeugd van het BSL.	