

Bijlage Programma van Eisen en KPI's

Inleiding

Dit Programma van Eisen (PvE) bevat een overzicht van de voorwaarden voor alle Opdrachtnemers. Voor het inschrijven op een Aanbesteding dient aan alle betreffende eisen voldaan te worden.

Dit PvE bevat:

1. een opsomming van de algemene eisen die gesteld worden;
2. een opsomming van de eisen die voor deze aanbesteding specifiek van toepassing zijn;
3. KPI's .

De algemene en specifieke eisen worden onderverdeeld in:

1. Algemene eisen – Basis
2. Algemene eisen – Inhoud
3. Algemene eisen – Uitvoeringsproces
4. Specifieke eisen – Jeugdbescherming en Jeugdreclassering

1. Algemene eisen

1.1 Algemene eisen – Basis

1. Algemene eisen - Basis

Nr.	Eis
1.1	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen gesteld in onderstaande niet limitatieve lijst aan wet- en regelgeving indien van toepassing: ▪ Jeugdwet. ▪ Wet BIG. ▪ Wet inzake de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). ▪ Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). ▪ Wet Normering Topinkomens. ▪ Wet verplichte GGZ. ▪ Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza.) ▪ Convenant Bevorderen Continuïteit Jeugdhulp. Opdrachtnemer voldoet aan de regels gesteld aan goed bestuur en toezicht voor zorginstellingen zoals vastgelegd in de Governancecode Zorg 2022. Opdrachtnemer is op de hoogte van de regels van deze code en handelt conform deze code. In het bijzonder verklaart Opdrachtgever ook de Wet Integere Bedrijfsvoering van toepassing wanneer deze inwerking treedt.
1.2	De Opdrachtnemer werkt vanuit de meest recente versie van het 'Kwaliteitskader Jeugd' (op dit moment is versie 2.1 uit 2016 de meest recente versie). Opdrachtnemer zorgt bij de inzet van personeel dat Opdrachtnemer voldoet aan de bepalingen die zijn opgenomen in de 'Norm van verantwoorde werktoedeling'. Opdrachtnemer kan dit onder andere aantonen door op verzoek van gemeente Haarlemmermeer een overzicht van registraties te verstrekken.
1.3	De Opdrachtnemer is verbonden met landelijke kenniscentra en/of netwerken en doet aantoonbaar aan deskundigheidsbevordering/kennisontwikkeling middels dit netwerk.
1.4	De Opdrachtnemer levert consultatie en advies aan andere professionals buiten de organisatie en in het lokale veld, indien dat in het belang is van een jeugdige.
1.5	De Opdrachtnemer neemt op verzoek van de Toegang deel aan multidisciplinair overleg en neemt waar nodig deel aan de experttafel (Regionaal Expert Team).
1.6	De gemeente Haarlemmermeer wil graag dat de zorg zo dicht mogelijk bij de jeugdige plaatsvindt. Daarvoor wordt door jeugdbescherming en -reclassering zoveel gebruik gemaakt van het door de gemeente Haarlemmermeer gecontracteerd aanbod.

Nr.	Eis
1.7	Opdrachtnemer dient: ▪ zich te conformeren aan de algemene normen voor een verantwoorde bedrijfsvoering; ▪ te werken met voldoende opgeleid en gekwalificeerd personeel; ▪ wachttijden te voorkomen; ▪ personeel uit te betalen volgens de van toepassing zijnde CAO; ▪ voor het uitvoeren van de voorzieningen, over de benodigde (voor)opleidingen en certificeringen te beschikken, hetgeen blijkt uit SKJ en/of BIG registratie voor jeugdbeschermers/gezinsmanagers die direct betrokken zijn bij de hulpverlening aan de jeugdige, met inachtneming van de Norm voor verantwoorde werktoedeling; ▪ hulpverlening door een niet geregistreerde medewerker altijd plaats te laten vinden onder verantwoordelijkheid van een SKJ geregistreerde medewerker van opdrachtnemer, c.q. onder de voorwaarden die de Wet BIG daaraan stelt; ▪ bij- en nascholing te verzorgen voor eigen medewerkers en indien gevraagd aan externe professionals om registraties op orde te houden en kennis te delen; ▪ de Norm voor verantwoorde werktoedeling toe te passen zoals beschreven in het “Kwaliteitskader Jeugd”, versie 2.1 september 2016; ▪ over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) te beschikken voor al de in te zetten personeel zoals omschreven in artikel 4.1.6 Jeugdwet bij indiensttreding. Opdrachtnemer monitort de personeelsleden op hun doen en laten, gerelateerd aan de geldende eisen voor de VOG. Opdrachtnemer dient de Verklaring Omtrent Gedrag op aanvraag van de gemeente Haarlemmermeer te kunnen overleggen; ▪ de Nederlandse taal te beheersen; ▪ met ingehuurd personeel, dezelfde kwaliteitseisen te stellen als voor eigen personeel en waarbij deze minimaal dezelfde vergoeding ontvangt als personeel dat in dienst is (inclusief emolumenten). Hetgeen toepast dat is beschreven in het ‘Kwaliteitskader Jeugd’; ▪ geen leningen te verstrekken die geen verband houden met de te leveren zorg of niet zijn voorzien van een zekerheidsstelling en die niet worden verstrekt volgens marktconforme voorwaarden; ▪ geen vastgoed te huren, of diensten of producten af te nemen tegen voor de regio en de branche niet-marktconforme voorwaarden; ▪ geen management-, consultatie-, of franchisevergoedingen af te dragen die niet marktconform zijn of die niet voldoen aan landelijke richtlijnen ten aanzien van reële vergoedingen in de zorg; ▪ geen bedragen te onttrekken aan de bedrijfsvoering op een voor de branche niet gebruikelijke, niet integere, of niet marktconforme wijze.
1.8	Gezinsmanagers van de Opdrachtnemer werken Evidence Based. Dit houdt in dat zij op juiste wijze gebruik maken van de geldende richtlijnen, onderbouwde standaarden, en protocollen in dialoog met de jeugdige en zijn systeem. Deze zijn gebaseerd op wetenschappelijke kennis, professionele normen, praktijkkennis van hulpverleners en ervaringskennis van jeugdigen en ouders.

2. Algemene eisen - Basis- Samenwerking

Nr.	Eis
2.1	De Opdrachtnemer heeft actuele kennis van het totaal beschikbare gecontracteerde zorgaanbod van de gemeente en daarmee van het aanbod van de jeugdhulpaanbieders, de algemene voorzieningen en de vrij toegankelijke voorzieningen.
2.2	De Opdrachtnemer dient vooraf toestemming te vragen aan de gemeente en akkoord te krijgen voor het inzetten van niet gecontracteerde zorgaanbieders.
2.3	De Opdrachtnemer werkt conform de actuele Verordening Sociaal domein van de gemeente Haarlemmermeer.

2.4	De Opdrachtnemer werkt conform het Haarlemmermeers model. Opdrachtnemer is op de hoogte van de taken en bevoegdheden van de Gemandateerde professionals om te komen tot goede zorgoverdracht en inzet van de zorg door de Opdrachtnemer.
2.5	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige overdracht van het dossier aan de Gemandateerde professional en/of opvolgende Jeugdhulpaanbieders met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.
2.6	De Opdrachtnemer geeft in het Gezinsplan aan in hoeverre en op welke wijze samenwerking wordt vormgegeven met andere professionals en informele ondersteuners die betrokken bij het Gezin, met als doel om passende zorg te bieden aan het Gezin.
2.7	De Opdrachtnemer neemt, als Opdrachtnemer zelf geen geschikt hulpaanbod kan vinden, contact op met de Gemandateerde professional, voor een geschikt alternatief.

3. Algemene eisen - Basis - Communicatie

Nr.	Eis
3.1	De Opdrachtnemer stelt voor de communicatie over de gesloten raamovereenkomst, één persoon aan als contactpersoon voor de Gemeente Haarlemmermeer.

1.2 Algemene eisen – Inhoud

4. Algemene eisen - Inhoud - Eigenaarschap Gezin

Nr.	Eis
4.1	De Opdrachtnemer zorgt dat de regie bij voorkeur is belegd bij het Gezin en anders een betrokkene uit het (in)formele sociale netwerk. Als dit niet passend is dan een professional uit de eigen organisatie, die de samenhang en voortgang bewaakt van het Gezinsplan. Het Gezin wordt bij elke stap van de zorg en ondersteuning betrokken zodat de gekozen werkwijze en prioriteiten aansluiten bij de belevingswereld 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. Na afsluiting van het traject staan in het borgingsplan nadere afspraken over waar het Gezin terecht kan bij terugval.
4.2	De Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om het sociale netwerk rond de jeugdige/het Gezin in kaart te brengen en te versterken, bijvoorbeeld door het organiseren en uitvoeren van een netwerkberaad, met als doel ervoor te zorgen dat de regie bij het Gezin en hun netwerk blijft of kan worden teruggelegd.
4.3	De Opdrachtnemer stelt met de jeugdige/Gezin vast wie voor de jeugdige een vertrouwenspersoon is en betreft deze persoon bij het Familiegroepsplan. Als de jeugdige aangeeft geen vertrouwenspersoon in zijn netwerk te hebben dan ondersteunt de Opdrachtnemer de jeugdige met het vinden van een onafhankelijk vertrouwenspersoon.
4.4	De Opdrachtnemer maakt afspraken met andere Opdrachtnemers wie de regie heeft op het moment dat er meerdere Opdrachtnemers bij een Gezin betrokken zijn. Waar nodig of gewenst neemt Opdrachtnemer de rol van regisseur op zich.
4.5	De Opdrachtnemer werkt met Verwijsindex Risicjongeren.

5. Algemene eisen – Inhoud - Overgang 18-/18+

Nr.	Eis
5.1	De Opdrachtnemer ondersteunt de jeugdige bij het opstellen van een Toekomstplan uiterlijk vanaf het moment dat de jeugdige 16 jaar wordt.
5.2	Vanaf de leeftijd 18 jaar zijn andere wetten voorliggend. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige aanvraag en zorgt voor een overdracht naar Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet langdurige zorg (Wlz). Opdrachtnemer maakt een inschatting of een jeugdige in de toekomst in aanmerking zou kunnen komen voor een Wlz-indicatie en zet de aanvraag daarvan tijdig (17 jaar en 3 maanden) in gang. Indien vervolghulp op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Participatiewet (PW), Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) of verlengde jeugdhulp nodig is, vraagt de Opdrachtnemer dit uiterlijk met 17 jaar en 6 maanden aan.

	Jongvolwassenen tot 27 jaar kunnen veroordeeld worden onder het adolescentenstrafrecht en vallen dan nog onder de jeugdwet.
--	---

6. Algemene eisen - Inhoud - Veiligheid

Nr.	Eis
6.1	De Opdrachtnemer is bereikbaar en beschikbaar buiten kantoortijden voor die cliënten en/of Gezinnen die in zorg zijn bij Opdrachtnemer en die in acute crisissituaties verkeren.
6.2	De Opdrachtnemer is regiehouder van de cliënt, ook nadat cliënt in acute crisis is geweest en is dus ook verantwoordelijk voor het vervolg van het traject na de acute crisis (crisisopvolging).
6.3	De Opdrachtnemer is verplicht te werken volgens de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling .
6.4	De Opdrachtnemer moet op grond van de Jeugdwet onmiddellijk melding maken bij de inspectie van iedere calamiteit of geweldsincident dat zich voordoet bij de uitvoering van een kinderschermingsmaatregel of jeugdreclassering. Tevens informeert de Opdrachtnemer de Gemeente Haarlemmermeer over de aard en de inhoud van de melding aan de inspectie binnen 24 uur.

7. Algemene eisen – Inhoud - Instroom, doorstroom, uitstroom

Nr.	Eis
7.1	De Opdrachtnemer zorgt bij alle jeugdigen waar het traject wordt beëindigd, voor een goede borging en nazorg, waar mogelijk, door een warme overdracht.

1.3 Algemene eisen - Uitvoeringsproces

8. Algemene eisen – Uitvoeringsproces - Toewijzen

Nr.	Eis
8.1	Aanvullend op een verwijzing van een Wettelijk verwijzer kan Gemeente Haarlemmermeer aanvullende eisen stellen voor de toeleiding tot specifieke voorzieningen.
8.2	De Gemeente Haarlemmermeer vergoedt alleen zorg van effectief bewezen interventies, die goed beschreven, goed onderbouwd dan wel effectief blijken te zijn op basis van praktijkkennis van professionals en ervaringskennis van cliënten (zie ook eis 1.6). Effectief bewezen interventies zijn beschreven in: 1. de 'databank effectieve jeugdinterventies' van het NJI, 2. de 'databank langdurige GGZ', 3. het 'Kenniscentrum LVB'.

9. Algemene eisen – Uitvoeringsproces - Hulpverlening

Nr.	Eis
9.1	De Opdrachtnemer verschaft de jeugdige bij aanvang van de regievoering op zorgvuldige en begrijpelijke wijze relevante informatie over alle zaken betreffende het traject, klachtenprocedure, cliëntenvertegenwoordiging, etc.
9.2	De Opdrachtnemer zorgt dat hij over voldoende informatie beschikt om een afweging over passende zorg te maken. De verantwoordelijkheid om voldoende informatie aan te leveren ligt bij de verwijzer en de jeugdige/Gezin.
9.3	De Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting voor het tot stand brengen van netwerksamenwerking, waarbij de Opdrachtnemer verantwoordelijkheid neemt voor tijdige op- en afschalen van de geleverde zorg.
9.4	De Opdrachtnemer communiceert adequaat met en is bereikbaar voor de jeugdige.
9.5	Ingeval de Inspectie besluit tot (tijdelijke) sluiting van een instelling van Opdrachtnemer, garandeert Opdrachtnemer alle medewerking te verlenen die Gemeente Haarlemmermeer nodig acht, voor een goede en vlotte overgang van de jeugdige naar de door de Gemeente Haarlemmermeer daartoe aangewezen Opdrachtnemer en voor de ononderbroken voortzetting van de hulp.
9.6	Bij de zorg van de jeugdigen houdt de Opdrachtnemer specifiek rekening met hun culturele achtergrond en de zorg vindt indien nodig plaats in de taal van de jeugdige.

10. Algemene eisen – Uitvoeringsproces - Administreren

Nr.	Eis
10.1	Het berichtenverkeer over opdrachtverstrekking, wijzigingen, declaraties en beleid- en managementinformatie tussen de Opdrachtnemer en de Gemeente Haarlemmermeer verloopt via landelijk vastgestelde gegevensstandaarden iJW. Partijen gebruiken de meest actuele versies van de i-standaarden en de productcodelijsten zoals landelijk vastgesteld.
10.2	Opdrachtnemer dient via VECOZO de berichten met gemeenten uitwisselen. De berichten worden aangemaakt conform de standaarden van de iJW -berichten, in lijn met de voorgeschreven uitvoeringsvariant. De Opdrachtnemer is aangesloten op het Vecozo Schakelpunt en geautoriseerd voor iJW - berichtenverkeer. Deze aansluiting dient de Opdrachtnemer zelf te regelen.
10.3	De Opdrachtnemer houdt zich aan het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) en onderliggende handleiding.
10.4	De Opdrachtnemer houdt zich aan de termijnen zoals opgenomen in het landelijk standaard administratieprotocol (SAP). Daarbinnen gelden de volgende termijnen, omdat die niet landelijk zijn bepaald: 323 Declaratiebericht: ▪ maandelijks declareren binnen 30 dagen na afloop van de maand van zorgverlening; ▪ elke maand declareren; ▪ uitzondering: eerste declaratie na nieuw traject als gevolg van woonplaatsbeginsel; ▪ uitzondering: bij disputen over individuele toewijzingen alleen die declaraties niet indienen, welke uitzonderingen separaat worden beoordeeld door de Gemeente; ▪ recht op betaling vervalt wanneer een declaratie na 90 dagen na de verleende hulp door de Gemeente ontvangen wordt en dat aan de Opdrachtnemer is toe te rekenen. Opdrachtgever heeft het recht om coulance te betrachten.
10.5	Aanvullend op het landelijk standaard administratieprotocol (SAP) stelt Gemeente Haarlemmermeer een regionaal administratieprotocol (RAP) op die onderdeel wordt van de Overeenkomst. In het RAP wordt binnen de kaders van het landelijk standaard administratieprotocol de werkwijze beschreven van de jeugdregio Haarlemmermeer. In het RAP wordt de werkwijze beschreven m.b.t.: ▪ Contactinformatie; ▪ Sociale kaart Haarlemmermeer; ▪ Beschikbaarheidswijzer Haarlemmermeer; ▪ Werkwijze toewijzingen; ▪ Werkwijze signaalbudgetten; ▪ Werkwijze declareren (inclusief de declaratieregels).
10.6	De Opdrachtnemer kan werken met het 301 Toewijzingsbericht van het type Specifiek, A-Specifiek en het type Generiek.
10.7	De Opdrachtnemer start niet eerder met de hulp in het vrijwillig kader alvorens daar door middel van een 301 Toewijzingsbericht toestemming voor is gegeven. De Opdrachtnemer kan eerder de zorg starten als hiervoor toestemming is door de Gemandateerde professional (bijvoorbeeld voor het uitvoeren van een intake of voor het maken van een inschatting maakt of de zorg passend is). Uitzondering hierop is een crisissituatie.
10.8	De Opdrachtnemer neemt bij de start contact op met de jeugdige en maakt op basis van het Gezinsplan met de jeugdige afspraken om te komen tot de levering van hulpverlening en de geformuleerde doelen.
10.9	Er wordt gebruik gemaakt van landelijke productcodes en/of door de Gemeente Haarlemmermeer opgestelde productcodes voor de voorzieningen. De Opdrachtnemer gebruikt deze bij de uitwisseling met de gemeente via het berichtenverkeer en draagt zorg voor de verwerking van de codes in de eigen informatiesystemen. Het staat de Opdrachtnemer daarmee vrij om een (huidig) intern registratiesysteem in stand te houden.
10.10	De Opdrachtnemer registreert de uitgevoerde werkzaamheden per jeugdige op een wijze die past bij haar bedrijfsvoering en die past bij de voorzieningen, de bekostiging en tarieven. De Opdrachtnemer creëert uit deze registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie welke naar de Gemeente Haarlemmermeer wordt verstuurd.
10.11	Voor het 305 Startzorg bericht houdt de Opdrachtnemer de feitelijke start van de hulpverlening aan. Onder de feitelijke start van de hulpverlening wordt verstaan de datum van de eerste afspraak na de

	toetsing en acceptatie. Opdrachtnemer stuurt een 305 Startzorg bericht (jw305) binnen 5 dagen na de eerste afspraak die plaatsvindt na de toetsing en acceptatie. Deze leveringstijd is achteraf (retrospectief) uit het berichtenverkeer te halen.
10.12	Voor het 307 Stopzorg bericht houdt de Opdrachtnemer het feitelijke eind van de hulpverlening aan. Onder het feitelijke eind van de hulpverlening wordt verstaan de datum van de laatste geleverde cliëntgebonden tijd. De Opdrachtnemer stuurt een 307 Stopzorg bericht (jw307) binnen 5 dagen na de laatste afspraak. Deze leveringstijd is achteraf (retrospectief) uit het berichtenverkeer te halen.
10.13	De Opdrachtnemer is verplicht om in het 315 Verzoek om toewijzing-bericht en het 317 Verzoek om verlenging of wijziging (VOW-bericht) het veld type en naam van de Wettelijk verwijzer in te vullen.
10.14	De Opdrachtnemer is verplicht om in het 315 Verzoek om toewijzing-bericht en het 317 Verzoek om verlenging of wijziging (VOW-bericht) de einddatum in te vullen, met een maximum 2 jaar/ of tot de leeftijd van 18 jaar van de cliënt.
10.15	De Opdrachtnemer en de Gemeente Haarlemmermeer communiceren waar mogelijk digitaal en maken gebruik van beveiligd versturen van informatie.

11. Algemene eisen – Uitvoeringsproces - Verantwoorden

Nr.	Eis
11.1	De Opdrachtnemer bewaart een ondertekende privacyverklaring indien de ouders/jeugdige aangeeft het Gezinsplan uit privacyoverwegingen niet te willen delen. Het Gezinsplan, gemaakt door de Opdrachtnemer, hoeft dan niet te worden gedeeld met de Gemeente Haarlemmermeer.
11.2	De Gemeente Haarlemmermeer en de Opdrachtnemer zijn verplicht elkaar terstond schriftelijk in kennis te stellen van risicovolle financiële en ook andere omstandigheden die de continuïteit van de hulpverlening op enigerlei wijze kunnen bedreigen.
11.3	De Opdrachtnemer heeft tegenover de Gemeente Haarlemmermeer geen recht op vergoeding voor hulpverlening die niet in overeenstemming met deze overeenkomst is verleend.
11.4	Verantwoording vindt plaats volgens landelijke controleprotocol: - De productieoverantwoording: Uiterlijk 1 maart van ieder kalenderjaar verstrekt Opdrachtnemer aan Gemeente Haarlemmermeer een opgave van het aantal Jeugdigen waaraan hulp is verleend, gewaardeerd tegen het afgesproken bedrag, in het format zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. - De getekende productieoverantwoording: Indien Opdrachtnemer voor de gemeente Haarlemmermeer een totale omzet (in het vorige boekjaar) heeft voor de Jeugdwet boven de € 125.000 dan is een controleverklaring van haar accountant vereist op basis van het landelijk controleprotocol. Deze controleverklaring, eventueel inclusief een naar aanleiding van de accountantscontrole gewijzigde productieoverantwoording, dient voor 1 april van het lopende boekjaar door Gemeente Haarlemmermeer ontvangen te zijn. - De getekende jaarrekening: Indien Opdrachtnemer voor de gemeente Haarlemmermeer een totale omzet (in het vorige boekjaar) heeft voor de Jeugdwet boven de € 125.000 dan is een getekende jaarrekening vereist. Deze getekende jaarrekening dient uiterlijk 1 juni beschikbaar te zijn. De Opdrachtnemer kan ten behoeve van de controleverklaring van haar accountant aangeven dat zij gebruik maakt van een landelijk protocol gepubliceerd op website i-Sociaaldomein. De kosten van het accountantsrapport komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
11.5	Indien de Opdrachtnemer op jaarbasis meer dan € 125.000 omzet heeft bij de gemeente Haarlemmermeer, dan moet de Opdrachtnemer kwartaalrapportages aanleveren indien zij niet conform de landelijke standaard werken met het berichtenverkeer. Tijdigheid van declaratie en toewijzingen hebben een hoge prioriteit. Als dit niet gehaald wordt vragen wij een rapportage met in ieder geval de volgende gegevens: - AGB-code en Jeugdhulpaanbieder naam. - Producten. - Aantal cliënten per product. - Productie-eenheden. - Omzet per product. Op basis van de behoefte kunnen, in onderling overleg, de aan te leveren gegevens aangepast worden.

N.B. Expliciet wordt opgemerkt dat kwartaalrapportages de gegevens van de productie bij de Opdrachtnemer betreffen en niet hetgeen over dat kwartaal gedeclareerd is.

De Gemeente Haarlemmermeer kan een nieuwe controleverklaring eisen als de declaraties de definitieve productieverantwoording overschrijden.

De Gemeente Haarlemmermeer kan de Opdrachtnemer verzoeken om gedurende het boekjaar productiegegevens te verstrekken (opdat de Gemeente Haarlemmermeer een beter beeld krijgt van de ontwikkeling van de jeugdzorgkosten).

12. Algemene eisen – Uitvoeringsproces - Monitoren en Beheersen

Nr.	Eis
12.1	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige, juiste en volledige uitvoering van het berichtenverkeer.
12.2	Monitoring en sturing vanuit contractmanagement van de Gemeente Haarlemmermeer bevat in ieder geval de volgende onderdelen (BTICK): ▪ Budgetten Uitnutting, prognose ▪ Tijdigheid berichtenverkeer VOT (JW315), startzorg (JW305, binnen 5 werkdagen), stopzorg (JW307, binnen 5 werkdagen), alles binnen de normen ▪ Inhoudelijke ontwikkelingen ▪ Cliëntaantallen In-/door/uitstroom/Wachttijden (Treeknormen GGZ) ▪ Kwaliteit geleverde hulp Klanttevredenheid, uitval, klachten De monitoring maakt gebruik van data uit het berichtenverkeer, aangevuld met gegevens over de ervaren kwaliteit.
12.3	De Gemeente Haarlemmermeer en de Opdrachtnemer bespreken de monitoring en beheersing via een onderling te bepalen frequentie. Deze gesprekken vinden plaats op verschillende niveaus (bestuurlijk, management, beleid en uitvoering).

2. Specifieke eisen

Aanvullend op de algemene eisen, zijn de volgende eisen van toepassing:

Nr.	Eis
13.1	Opdrachtnemer werkt gezinsgericht en kijkt hierbij breed naar de problematiek van alle gezinsleden en werkt met hen aan duurzame oplossingen. - Opdrachtnemer kijkt naar elk lid van het gezin en beschrijft daarin patronen binnen het gezin waardoor onveiligheid in stand wordt gehouden en hoe deze doorbroken kunnen worden. Deze informatie wordt vastgelegd als onderdeel van het gezinsplan, waarmee zowel het gezin als het betrokken (professionele) systeem akkoord is. - Opdrachtnemer zet actief in op het opbouwen van een relatie met het gehele gezinssysteem. - Opdrachtnemer onderzoekt alle levensgebieden van de gezinsleden en zet ondersteuning in afstemming met lokale partners in. - Opdrachtnemer zoekt samen met betrokken partners en het gezin naar duurzame oplossingen als de situatie voldoende gestabiliseerd is. - Opdrachtnemer zoekt samenwerking met partners vanuit een breder perspectief, zoals het netwerk in de wijk, de Toegang (ook voor bestaanszekerheid zoals wonen, werk, inkomen, schulden), het onderwijs, en de volwassenenzorg (zoals vGGZ- en/ of vLVB- zorg). - Opdrachtnemer wordt gevraagd om met betrokken partijen samen te werken als een maatwerkteam ten behoeve van het gezin in een systeemgerichte aanpak; niet los van elkaar of ná elkaar. - Opdrachtnemer heeft de bedrijfsvoering van de organisatie zodanig ingericht dat het de gezinsgerichte aanpak ondersteunt door middel van gezinsdossiers, i.p.v. individuele dossiers. - Opdrachtnemer zorgt bij het overdragen van een gezin voor een warme overdracht richting de Toegang en vice versa. Bij de warme overdracht zijn aanwezig: het gezin, betrokken partners en vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer.
13.2	Uiterlijk binnen vijf werkdagen nadat Opdrachtnemer is belast met een taak binnen een Opdracht, of zoveel eerder als de situatie daarom vraagt, koppelt Opdrachtnemer een speciaal aan het gezin betrokken jeugdbeschermer/gezinsmanager aan het gezin die direct het traject kan opstarten. De Opdrachtnemer zal binnen vijf werkdagen in elk geval een huisbezoek afleggen. Als het om wat voor reden dan ook niet mogelijk is een speciaal aan het gezin toegewijde jeugdbeschermer binnen de gestelde termijn te koppelen, dan blijft de Opdrachtnemer verantwoordelijk om de veiligheid te borgen.
13.3	Opdrachtnemer is bekend met en werkt gebiedsgericht. Samen met de Toegang, aanbieders van jeugdhulp en volwassenen zorg (vGGZ en vLVB, bestaanszekerheid), scholen, huisartsen, politie en het informele netwerk (denk hierbij aan psychische ondersteuning, burens en familie) werkt Opdrachtnemer systemisch aan een samenhangende maatwerkaanpak per gezin. Opdrachtnemer verwijst waar mogelijk door naar lokale partners, conform de contractafspraken van de gemeente Haarlemmermeer.
13.4	Opdrachtnemer toont door middel van kwartaalrapportages aan op welke wijze en welk resultaat zij heeft gewerkt aan de gestelde eisen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de KPI's zoals bijgevoegd. Opdrachtgever verwacht hierin van Opdrachtnemer eerlijkheid, zorgvuldigheid en transparantie, zodat waar mogelijk tijd maatregelen en/of ondersteuning geboden kan worden.
13.5	Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de opdracht, inclusief verlengingen, gecertificeerd te blijven.
13.6	Opdrachtnemer neemt als onderdeel van het gezinsplan bij jeugdigen vanaf 16+ jaar op hoe de jeugdige na het 18e levensjaar een duurzaam perspectief heeft, conform regionale afspraken en in lijn met de afspraken die in 'een Thuis voor Noordje' zijn gemaakt.
13.7	Opdrachtnemer werkt conform het kwaliteitskader Jeugdbescherming en de Prestatiebeschrijving(en) Jeugdbescherming.
13.8	Opdrachtnemer committeert zich aan het Toekomstscenario Jeugd- en Gezinsbescherming en hanteert zoveel als mogelijk de werkwijze zoals geschetst in het Toekomstscenario (bijgevoegd rapport rijksoverheid 2026-2030). Daarnaast werkt Opdrachtnemer met Opdrachtgever actief mee aan de weg (of wegen) hier naar toe en zoekt hierin de samenwerking met andere Opdrachtnemers en stakeholders.
13.9	Bij de start van een jeugdreclasseringsmaatregel of indien er sprake is van terugkeer uit detentie, wordt door de organisatie binnen vijf werkdagen contact opgenomen met (een nader aangewezen contactpersoon van) de gemeente en de politie.

Nr.	Eis
13.10	Indien naar het oordeel van het Landelijke Expertise Team (LET) inzet noodzakelijk is, stelt de organisatie de gemeente op de hoogte voordat het traject van start gaat. De ambitie van de organisatie is om deze inzet zo kort als mogelijk te laten duren. De organisatie informeert de gemeente ieder kwartaal over de duur, het resultaat en de mogelijkheid om de LET inzet af te schalen.
13.11	Incidenteel wordt de opdracht "begeleiding tijdens een raadsonderzoek" aan de organisatie opgelegd. Het besluit hierover wordt aan de Beschermingstafel genomen. De organisatie neemt deze opdracht aan en voert deze uit conform de eisen die gesteld worden bij de uitvoering van een maatregel

3. KPI's

Onderstaande indicatoren dienen onderdeel uit te maken van de kwartaalrapportage. Wanneer een norm niet wordt gehaald dient dit vergezeld te worden van een toelichting/analyse waarom dit niet gehaald is en suggestie(s) hoe de norm wel gehaald kan worden.

Nr.	Indicator	Definitie	Waarde	Norm
1.	100% van 16,5 jarige afgerond perspectief-/toekomstplan of dient binnen 6 maanden na instroom (preventief en maatregel) gereed te zijn en uitgevoerd te worden.	Bij 100% van de 16,5 jarige dient een afgerond perspectief-/toekomstplan aanwezig te zijn of het perspectief-/toekomstplan dient binnen 6 maanden na instroom (preventief en maatregel) gereed te zijn en uitgevoerd te worden.	%	100%
2.	90% van de aangemelde kinderen heeft binnen 5 werkdagen face to face contact gehad.	Aantal kinderen op totaal aantal kinderen dat binnen vijf werkdagen na aanmelding face to face is gesproken door de vaste jeugdbeschermers/gezinsmanager of instroommanager.	%	90%
3.	90% van de gezinnen heeft binnen 5 werkdagen een vaste gezinsmanager toegewezen gekregen.	Aantal gezinnen op totaal aantal gezinnen dat binnen vijf werkdagen na aanmelding een vaste jeugdbeschermers/gezinsmanager heeft.	%	90%
4.	90% van de gezinnen is binnen 6 weken een veiligheidsplan.	Aantal gezinnen van totaal aantal gezinnen dan binnen 6 weken na aanmelding een veiligheidsplan heeft.	%	90%
5.	90% van de gezinnen heeft binnen 3 maanden een vastgesteld gezinsplan.	Aantal gezinnen op totaal aantal gezinnen dat binnen 3 maanden na aanmelding een vastgesteld gezinsplan heeft.	%	90%