

PROGRAMMA VAN EISEN MENTAAL GEZONDE JEUGD 2026

perceel 1 – Praktijkondersteuning huisartsen jeugd ggz

Algemeen

1. Gedurende de gehele contractperiode zal de communicatie, in woord en geschrift, in de Nederlandse taal worden gevoerd.
2. Grootschalige communicatie naar jeugdigen en ouders/verzorgers vereist de voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.
3. Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van de gemeente.

Personeel

4. Alle door opdrachtnemer in te zetten praktijkondersteuners beheersen de Nederlandse taal voldoende om te kunnen communiceren met de gemeente en/of de jeugdige en zijn/haar ouders/verzorgers. De praktijkondersteuners zijn vakbekwaam, klantvriendelijk en hebben aantoonbare werkervaring met de doelgroep.
5. De in te zetten hbo of wo(+) geschoolde praktijkondersteuners zijn BIG geregistreerd of geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).
6. Een praktijkondersteuner beschikt over een relevante vooropleiding en werkervaring binnen de jeugd-ggz. Voorbeelden van relevante vooropleiding zijn: hbo psychologie, hbo verpleegkunde met differentiatie ggz, maatschappelijk werk- en dienstverlening of sociaal pedagogische hulpverlening, of wo orthopedagogiek en basispsycholoog (met kind & jeugd differentiatie).
7. Alle door opdrachtnemer in te zetten praktijkondersteuners en eventuele derden van opdrachtnemer, die direct contact hebben met jeugdige en zijn/haar ouders/verzorgers, zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan opdrachtnemer op verzoek van de gemeente inzage geven in de VOG's. Een VOG is niet eerder afgegeven dan één jaar voor het tijdstip waarop de praktijkondersteuner of derde is gestart in het kader van deze overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt dat eenmaal per vijf jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen voor praktijkondersteuners en eventuele derden.
8. Opdrachtnemer draagt zorg voor (bij)scholing en intervisie van zijn/haar werknemers om vak kennis op peil te houden.
9. Opdrachtnemer draagt aantoonbaar zorg voor een zo groot mogelijke continuïteit in medewerkers. In geval van tijdelijke, kortdurende afwezigheid, van één of meerdere medewerkers, draagt opdrachtnemer zorg voor directe achtervang. In geval van langdurige afwezigheid draagt opdrachtnemer zorg voor structurele vervanging binnen vier weken.
10. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de andere professionals in het sociaal gebiedsteam en de wettelijk verwijzers.

Invulling en einde opdracht

11. Opdrachtnemer levert 61 uur per week aan praktijkondersteuners voor zeven huisartsenpraktijken conform onderstaand schema.

Huisartsenpraktijk	Uren per week in de praktijk
Huisartsenpraktijk het Anker Hellevoetsluis	2
Huisarts Bonsenhoek	2
Huisartsenpraktijk Nieuwenhoorn	16
Huisartsenpraktijk Hellevoetsluis-west	8



Huisartsenpraktijk Helius MC Hellevoetsluis	10
Huisartsen De Struyten MC	13
Huisartsengroep Brielle	10
Totaal	61

12. Opdrachtnemer garandeert de mogelijkheid tot jaarlijkse bijstelling met 10% van het aantal uren naar boven of beneden. De bijstelling vindt plaats ten opzichte van het aantal uren in het voorafgaande kalenderjaar en gaat in per 1 januari van het daaropvolgende kalenderjaar.
13. Per praktijkondersteuner wordt een minimale inzet van vier uur per week geëist, in afstemming met de betreffende huisartsenpraktijk(en).
14. Per huisartspraktijk wordt maximaal één praktijkondersteuner ingezet.
15. Opdrachtnemer neemt de huidig werkzame praktijkondersteuners over via indiensttreding of door inhuur. Opdrachtnemer honoreert hierbij de keuze van de praktijkondersteuners voor indiensttreding of inhuur, waarbij opdrachtnemer verplicht is om minimaal de huidige voorwaarden, geïndexeerd naar 2026, voort te zetten. Onder deze voorwaarden vallen in ieder geval: loon, arbeidsduur, vakantiedagen, reiskostenvergoeding, gelijkwaardige pensioenregeling en opleidingsmogelijkheden.
16. Na einde looptijd van de overeenkomst is opdrachtnemer ertoe gehouden de alsdan werkzame praktijkondersteuners in dienst te laten treden bij een mogelijke nieuwe opdrachtnemer, dan wel hen door een mogelijke nieuwe opdrachtnemer in te laten huren. De keuze van de praktijkondersteuners voor indiensttreding of inhuur is leidend voor de nieuwe opdrachtnemer.
17. Bij de start van een andere praktijkondersteuner bij een huisartspraktijk vindt er een 'klik gesprek' plaats tussen de kandidaat en de medewerkers van de huisartsenpraktijk. Bij het ontbreken van een klik naar de mening van één of beide partijen wordt de kandidaat praktijkondersteuner niet geplaatst op de betreffende huisartsenpraktijk. De gemeente en opdrachtnemer treden zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg over mogelijke plaatsing van de kandidaat op een andere huisartsenpraktijk en over een andere kandidaat voor de betreffende huisartsenpraktijk.
18. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe de begeleiding binnen acht weken te starten. Als opdrachtnemer niet binnen de termijn kan leveren dan meldt opdrachtnemer dit binnen vijf werkdagen bij de contactpersoon van contractmanagement van de gemeente via contract_management@voorneaanzee.nl.
19. Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht bij opschalen van de zorg. Opdrachtnemer draagt de noodzakelijke informatie, middels een verkort ondersteuningsplan, voor verdere ondersteuning en zorg compleet en tijdig over aan de opvolgende partij.
20. Opdrachtnemer verplicht zich tot het uitvoering geven aan zorgcontinuïteit bij het verstrijken van de overeenkomst. Hierbij worden de laatst geldende voorwaarden en tarieven gehanteerd. Opdrachtnemer levert zorg tot einde van het traject conform productomschrijving.

Algemene kwaliteitseisen

21. Opdrachtnemer voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving, gangbare zorgvuldigheidsmaatstaven en algemeen aanvaarde professionele standaarden zoals die worden gehanteerd in de sector(en) waartoe opdrachtnemer behoort. Opdrachtnemer voldoet onder meer aan de van toepassing zijnde verordeningen van de gemeente, de beroepscode zoals opgesteld door de beroepsvereniging en de eisen gesteld in het Kwaliteitskader jeugd, gebaseerd op artikel 4.1.1 Jeugdwet en artikel 5.1.1 Besluit Jeugdwet. Tevens hanteert opdrachtnemer bij vermoeden van huiselijk geweld en kindermishandeling een risicotaxatie-instrument.



22. Opdrachtnemer dient te werken volgens een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem conform HKZ/ISO 9001 of gelijkwaardig. Opdrachtnemer dient de gelijkwaardigheid van een intern (schriftelijk) kwaliteitssysteem aan HKZ/ISO 9001 op verzoek te onderbouwen.
23. Opdrachtnemer werkt via evidence based methodes of algemeen erkende best practices.
24. Opdrachtnemer informeert de jeugdige en zijn/haar ouders/verzorgers voorafgaand aan de behandeling over algemene zaken, de klachtenregeling, het privacyreglement en de inhoud van de behandeling en de eventuele kosten voor de jeugdige en diens ouders/verzorgers.
25. Opdrachtnemer signaleert ontwikkelingen binnen het sociaal domein en werkt proactief mee aan innovatie.

Registratie en overleg

26. Praktijkondersteuners registreren in het cliëntregistratiesysteem van de huisartsenpraktijk.
27. Gedurende de contractperiode of zoveel vaker als partijen dit nodig achten, vindt tweemaal per jaar een contractgesprek plaats in het eerste kwartaal en in het derde kwartaal. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken voor het contractgesprek een format contractgesprek (**bijlage 11A**) en actuele managementrapportage (**bijlage 12A**) in via contract_management@voorneaanzee.nl.
28. Opdrachtnemer levert uiterlijk in de eerste week van februari een managementrapportage (**bijlage 12A**) over het voorgaande kalenderjaar aan.
29. Opdrachtnemer houdt de gemeente gedurende de looptijd van de overeenkomst op de hoogte van feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de uitvoering van de opdracht.
30. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks voor 1 april een bestuursverklaring van de inzet van uren.
31. Opdrachtnemer levert jaarlijks voor 1 april de definitieve productieverantwoording met accountantsverklaring aan bij de gemeente. Uiterlijk 1 juni levert opdrachtnemer jaarlijks de jaarrekening en overige stukken aan bij de gemeente. Indien opdrachtnemer onderdeel uitmaakt van een concern levert opdrachtnemer de jaarrekening van de betrokken concernrelaties aan. Opdrachtnemer beantwoordt aanvullende vragen vanuit de gemeente omtrent de jaarrekening en overige stukken. Indien opdrachtnemer niet jaarrekeningplichtig
32. is, levert opdrachtnemer voor 1 juni een jaarverslag in. Opdrachtnemer meet voor beëindiging van de zorg de cliënttevredenheid bij iedere jeugdige en zijn/haar ouders/verzorgers. Opdrachtnemer vraagt minimaal het volgende:
 - Postcode jeugdige
 - Periode van zorg
 - Datum invullen vragen
 - Door wie wordt de zorg geleverd? (aanbieder en hulpverlener(s))
 - Welke zorg is ontvangen?
 - Hoe is de zorg geleverd? Face to face of online
 - Ben u tevreden over de geleverde zorg? Ja/nee (met ruimte toelichting)
 - Hoe gaat het nu?
 - Heeft u nog op- of aanmerkingen? Nee/ja (met ruimte toelichting)Afhankelijk van de wens van de jeugdige en zijn/haar ouders/verzorgers vindt deze uitvraag digitaal of op papier plaats. De resultaten en verbetermaatregelen worden tweemaal per jaar gedeeld met de gemeente tijdens de contractgesprekken.



Klachten, incidenten en calamiteiten

33. Opdrachtnemer dient over een klachtenregeling te beschikken. Er dienen klachtenformulieren beschikbaar te zijn. Iedere uiting van ongenoegen, los van het feit of deze direct (telefonisch) wordt opgelost, zowel mondeling als schriftelijk, wordt in de klachtenregistratie opgenomen. Het aantal klachten, de omschrijving van de klachten, de status van de klacht en de afhandeling zijn in ieder geval in de klachtenregistratie terug te vinden en worden in de managementrapportage opgenomen aangevuld met eventuele verbetermaatregelen.
34. Opdrachtnemer bevestigt binnen zeven dagen de ontvangst van de klacht indien de klacht nog niet is afgehandeld binnen die termijn.
35. Binnen 30 dagen na de ontvangst van de klacht is de klacht afgehandeld door opdrachtnemer.
36. Indien de inschrijving van de opdrachtnemer of een van diens behandelaars in het BIG-register is geschorst of doorgehaald meldt opdrachtnemer dit onverwijld aan de gemeente. Deze meldingsplicht bestaat ook indien de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd maatregelen omtrent opdrachtnemer heeft getroffen waarbij de opdrachtnemer niet meer is toegestaan (al dan niet tijdelijk) praktijk uit te oefenen. Opdrachtnemer informeert de gemeente tevens over de aard en inhoud van elke melding aan de Inspectie op grond van artikel 4.1.8 van de Jeugdwet, mits het jeugdigen van de gemeente betreft of de zorg van deze jeugdigen raakt of kan raken.
37. Opdrachtnemer heeft een protocol waarin het afwegingskader van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is verwerkt. In het protocol staat onder meer hoe opdrachtnemer en medewerkers omgaan met incidenten en calamiteiten. Het protocol is een integraal onderdeel van het kwaliteitssysteem van opdrachtnemer.
38. Opdrachtnemer meldt iedere meldingswaardige calamiteit en geweldsincident (volgens de definitie van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) onverwijld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. De meldingswaardige calamiteit en/of geweldsincident wordt de eerstvolgende werkdag gemeld bij de gemeente.

Privacy en informatiebeveiliging

39. Opdrachtgever committeert zich aan wettelijke bepalingen inzake privacy zoals onder andere opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Jeugdwet en de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst.
40. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat indien nodig een verwerkersovereenkomst wordt gesloten tussen de verwerkingsverantwoordelijken.
41. Opdrachtnemer garandeert en kan aantonen dat hij in het kader van de informatiebeveiliging en privacybescherming de nodige voorzieningen en maatregelen treft van organisatorische en technische aard. Informatiebeveiligingsincidenten en privacy incidenten worden onmiddellijk ter informatie gerapporteerd aan de gemeente.

Controle en onderzoek

42. Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate bedrijfs- en cliëntenadministratie, alsmede financiële administratie en richt de administratie zodanig in, dat hij de gemeente te allen tijde, gevraagd en ongevraagd, inzicht kan verschaffen in de wijze waarop de diensten zijn uitgevoerd. Opdrachtnemer verleent alle medewerking wanneer de gemeente om bepaalde informatie verzoekt.
43. Het is de gemeente of daartoe aangewezen derden toegestaan verwachte en onverwachte controles (al dan niet steekproefsgewijs) uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit, rechtmatigheid en op presentie- en financiële administraties van de opdrachtnemer, alsmede onderzoek te doen naar het bestaan van fraude. Opdrachtnemer is verplicht hieraan mee te werken en documenten te overhandigen en inlichtingen te verstrekken die nodig zijn voor het onderzoek. Opdrachtnemer zorgt



ervoor dat er tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de gemeente of ingehuurde derden.

Juridische eisen

44. Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst adequaat verzekerd voor aansprakelijkheid of zal direct na gunning van de opdracht, een dergelijke verzekering afsluiten en/of de bestaande verzekering aanpassen. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de aansprakelijkheidsverzekering een minimale dekking van € 2.500.000,00 per gebeurtenis garandeert, waarbij geldt dat het eigen risico niet hoger mag zijn dan € 5.000,- en de dekking per gebeurtenissen in de polis in ieder geval tweemaal per jaar een maximale uitbetaling toestaat.

Social return

45. Opdrachtnemer zet minimaal 3% van de totale omzet exclusief BTW in voor social return (**bijlage 16**). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting en het (tijdig) aanleveren van gevraagde gegevens in het registratiesysteem WIZZR. De social return verplichting moet binnen de contractperiode van de overeenkomst worden uitgevoerd.

