

PROGRAMMA VAN EISEN MENTAAL GEZONDE JEUGD 2026

perceel 4 – Medicatie instellen en -controle

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 medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende om te kunnen communiceren met de gemeente en/of de jeugdige en zijn/haar ouders/verzorgers. De medewerkers zijn vakbekwaam, klantvriendelijk en hebben aantoonbare werkervaring met de doelgroep.
5. De dienstverlening vindt altijd plaats onder toezicht van een kinderarts of kinderpsychiater.
6. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn BIG geregistreerd of geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).
7. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers 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. De VOG is niet eerder afgegeven dan één jaar voor het tijdstip waarop de medewerker of derde is gestart. Opdrachtnemer zorgt dat eenmaal per vijf jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen voor medewerkers 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.

Invulling en einde opdracht

10. Opdrachtnemer neemt uiterlijk binnen twee werkdagen na opdrachtverstrekking telefonisch contact op met de jeugdige en/of ouders/verzorgers om een afspraak te maken. Wanneer opdrachtnemer binnen tien dagen geen contact heeft kunnen krijgen, neemt opdrachtnemer contact op met de toegang van de gemeente.
11. Opdrachtnemer plant binnen vijf werkdagen na het telefonische contact onder punt 10 het intakegesprek in, tenzij dit niet mogelijk is voor jeugdige en/of ouders/verzorgers.
12. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe de behandeling binnen acht weken te starten. Als opdrachtnemer niet binnen deze termijn kan leveren, meldt opdrachtnemer dit binnen vijf werkdagen bij de contactpersoon van contractmanagement van de gemeente via contract_management@voorneaanzee.nl. In overleg met de gemeente wordt in dat geval besloten of de jeugdige naar een andere opdrachtnemer wordt verwezen.
13. Indien de gemeente besluit dat opdrachtnemer de zorg dient te leveren en de wachttijd bij opdrachtnemer langer dan acht weken bedraagt, levert opdrachtnemer overbruggingszorg.
14. Opdrachtnemer heeft conform art. 4.1.3 lid 5 Jeugdwet binnen zes weken na opdrachtverstrekking een hulpverleningsplan opgesteld dat besproken en



overeengekomen is met de jeugdige en de ouders/verzorgers. Het plan wordt eens per halfjaar geëvalueerd met de jeugdige en ouders/verzorgers en wordt indien gewenst bijgesteld.

15. Het hulpverleningsplan bevat tenminste:
 - a. SMART geformuleerde (sub)doelen, inclusief wie voor welk doel verantwoordelijk is vanuit hulpverlening of het netwerk, in voor de jeugdige en/of ouders/verzorgers begrijpelijke taal
 - b. afspraken over tijdstip en dag, frequentie, locatie, vorm, technieken en middelen
 - c. betrokkenen vanuit netwerk, voorliggende voorzieningen, overige betrokken professionals en op welke wijze deze een rol vervullen ten aanzien van het realiseren van de doelen in het hulpverleningsplan
16. Opdrachtnemer kan jeugdigen een combinatie van face-to-face en digitale behandelmethoden bieden.
17. Opdrachtnemer is niet gerechtigd om ondersteuning op voorhand te weigeren of om ondersteuning te beëindigen terwijl de opdrachtverstrekking niet is ingetrokken en de behoefte aan ondersteuning bij de jeugdige nog actueel is. Hierop kan een uitzondering worden gemaakt in geval van zwaarwegende redenen, zoals:
 - a. onwerkbaar situatie wegens een ernstige mate van bedreiging of intimidatie
 - b. een onherstelbaar verstoorde vertrouwensrelatie
 - c. hygiënische omstandigheden die ernstige gezondheidsrisico's opleveren voor de medewerker die de ondersteuning verleent
 - d. het niet nakomen van essentiële (wettelijke) verplichtingen, de gemeentelijke regelgeving of de afspraken tussen jeugdige en opdrachtnemer.Bij een voorgenomen weigering informeert opdrachtnemer de gemeente. Opdrachtnemer levert hiervoor een schriftelijke analyse aan met daarin een visie op de problematiek, waarin wordt aangegeven welke ondersteuning nodig is, onderbouwing van de beëindiging van de ondersteuning en de beoogde andere zorgaanbieder.
18. Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht bij op- en afschalen van de zorg en/of overgang naar een andere zorgaanbieder. Opdrachtnemer draagt de noodzakelijke informatie voor verdere ondersteuning en zorg compleet en tijdig over aan de opvolgende partij.
19. 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 de toegekende beschikking inclusief verlengingen, conform productomschrijving.

Algemene kwaliteitseisen

20. 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.
21. 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.



22. Opdrachtnemer werkt via evidence based methodes of algemeen erkende best practices.
23. Indien hulpmiddelen noodzakelijk zijn voor de behandeling worden de hulpmiddelen om niet beschikbaar gesteld aan de cliënt.
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. Opdrachtnemer registreert in eigen systeem.
27. Opdrachtnemer houdt minimaal om de week de beschikbaarheid bij via www.beschikbaarheidswijzer.nl.
28. Gedurende de contractperiode of zoveel vaker als partijen dit nodig achten, vindt tweemaal per jaar een contractgesprek plaats in het eerste en derde kwartaal. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken voor het contractgesprek een format contractgesprek (**bijlage 11D**) en actuele managementrapportage (**bijlage 12D**) in.
29. Opdrachtnemer levert uiterlijk in de eerste week van februari een managementrapportage (**bijlage 12D**) over het voorgaande kalenderjaar aan.
30. 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.
31. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks voor 1 april een bestuursverklaring van de inzet van uren.
32. 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
33. 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

34. 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.
35. Opdrachtnemer bevestigt binnen zeven dagen de ontvangst van de klacht indien de klacht nog niet is afgehandeld binnen die termijn.
36. Binnen 30 dagen na de ontvangst van de klacht is de klacht afgehandeld door opdrachtnemer.
37. Indien de inschrijving van de opdrachtnemer of een van diens behandelaars in het BIG-register is geschorst of doorgehaald dan dient de opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan de gemeente. Deze meldingsplicht bestaat ook indien de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd maatregelen omtrent opdrachtnemer heeft getroffen waarbij het 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.
38. 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.
39. 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 informatieveiligheid

40. 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.
41. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat indien nodig een verwerkersovereenkomst wordt gesloten tussen de verwerkingsverantwoordelijken.
42. 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

43. 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.
44. 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 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

45. 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

46. 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.

