

Bijlage 2: Programma van Eisen Multi en Basis Begeleiding - Sociaal Domein Flevoland



Algemene eisen	
A1	De jeugdhulpaanbieder 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 (Wvvgz). Wet toetreding zorgjeugdhulpaanbieders (Wtza). Convenant Bevorderen Continuïteit Jeugdhulp. Wet integere bedrijfsvoering. Bouwbesluit 2012. Aanbestedingswet 2012. Contractstandaarden. Richtlijnen NJI. KJP en GGZ-standaarden Richtlijnen Jeugdhulp en Jeugdbescherming. Norm verantwoorde werktoedeling.
A2	De jeugdhulpaanbieder stelt zich elk moment op de hoogte van de laatste ontwikkelingen, kwaliteitseisen, beroepsstandaarden en wet- en regelgeving op lokaal, regionaal en landelijk niveau en handelt hiernaar.
Geschiktheidseisen aan de locaties	
B1	De jeugdhulpaanbieder dient te voldoen aan de richtlijnen met betrekking tot brandveiligheid. Daarnaast dient de locatie strategisch te worden gekozen, zodat deze goed bereikbaar is voor de doelgroep en een omgeving biedt waarin zij zich optimaal kunnen ontwikkelen. De locatiekeuze dient rekening te houden met factoren zoals bereikbaarheid met het openbaar vervoer, veiligheid, toegankelijkheid voor rolstoelen en slechtzienden, van de omgeving en de behoeften van de doelgroep, zodat zij de best mogelijke ondersteuning kunnen ontvangen en zich veilig en op hun gemak voelen.
Communicatie eisen	
C1	De jeugdhulpaanbieder dient op werkdagen minimaal van 09.00 – 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn.
C2	De jeugdhulpaanbieder informeert de jeugdige en/of ouder(s)/opvoeder(s) voorafgaande aan de uitvoering van het behandelplan over algemene zaken, bereikbaarheid, klachtenregeling, vertrouwenspersoon en/ of cliëntondersteuning. Ook informeert de jeugdhulpaanbieder over de manier waarop een jeugdige en/of ouder(s)/opvoeder(s) rechtstreeks contact kunnen krijgen met de betrokken hulpverlener(s).
C3	De jeugdhulpaanbieder beschikt over een klachtenregeling die volledig voldoet aan de eisen uit de Jeugdwet (Hoofdstuk 4, Paragraaf 4.2.1). De regeling wordt op begrijpelijke wijze actief onder de aandacht van de cliënt gebracht. De jeugdhulpaanbieder registreert binnengekomen klachten en de wijze van afhandeling. De jeugdhulpaanbieder rapporteert minimaal eenmaal per jaar, over het aantal en de aard van de ingediende klachten en de wijze van afhandeling, of vaker op verzoek van de Opdrachtgever.

	<p>Deze rapportage geschiedt volledig geanonimiseerd en is niet herleidbaar tot individuele jeugdigen of ouders, conform de privacy bepalingen in de AVG en de Jeugdwet.</p>
C4	<p>De jeugdhulpaanbieder is wettelijk verplicht om iedere calamiteit en elk geweldsincident bij de verlening van jeugdhulp onverwijld te melden bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ), conform artikel 4.1.8 van de Jeugdwet. De jeugdhulpaanbieder beschikt over een intern protocol waarin de procedure voor het herkennen en melden van dergelijke incidenten is vastgelegd.</p> <p>Melding aan de opdrachtgever</p> <p>De jeugdhulpaanbieder informeert de contractmanager van de opdrachtgever onverwijld (binnen 24 uur) nadat een melding is gedaan bij de IGJ, of zodra er sprake is van een incident dat grote maatschappelijke of politieke impact kan hebben.</p> <p>Deze melding aan de opdrachtgever is primair procesmatig van aard. De jeugdhulpaanbieder deelt hierbij informatie over de aard van het incident, de genomen directe veiligheidsmaatregelen en het vervolgproces.</p> <p>Privacy en Persoonsgegevens</p> <p>De informatieverstrekking aan de opdrachtgever geschiedt in de basis geanonimiseerd. Persoonsgegevens van jeugdigen en/of hun ouders worden niet gedeeld, tenzij:</p> <p>De betrokkene(n) hiervoor uitdrukkelijke schriftelijke toestemming hebben gegeven; De verstrekking noodzakelijk is voor een wettelijke taak van de Gemeente (zoals het direct organiseren van alternatieve veilige opvang/zorg).</p> <p>De jeugdhulpaanbieder en de opdrachtgever handelen hierbij strikt conform de AVG en de geheimhoudingsplichten uit de Jeugdwet.</p> <p>Onderzoek en Evaluatie</p> <p>De jeugdhulpaanbieder deelt de definitieve onderzoeksrapportage van de calamiteit (inclusief het oordeel van de IGJ) met de opdrachtgever, mits geanonimiseerd. Indien de calamiteit wijst op structurele tekortkomingen in de kwaliteit van de zorg, is de jeugdhulpaanbieder verplicht om in overleg met de opdrachtgever een verbeterplan op te stellen.</p>
C5	<p>De jeugdhulpaanbieder is verplicht te beschikken over een actuele Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling die voldoet aan artikel 4.1.7 van de Jeugdwet. De jeugdhulpaanbieder waarborgt dat bij (vermoedens van) onveiligheid altijd wordt gehandeld volgens het wettelijke 5-stappenplan en het verplichte afwegingskader. Meldingen worden, indien de veiligheidsafweging daartoe aanleiding geeft, onverwijld gedaan bij Veilig Thuis.</p> <p>De Meldcode moet aantoonbaar geborgd zijn in de dagelijkse praktijk van de jeugdhulpaanbieder:</p> <p>Scholing: De jeugdhulpaanbieder zorgt dat alle medewerkers (inclusief zzp'ers en onderaannemers) aantoonbaar geschoold zijn in het herkennen van signalen en het toepassen van de stappen van de Meldcode.</p>

	<p>Ondersteuning: Medewerkers hebben toegang tot een (al dan niet externe) aandachtsfunctionaris voor advies en ondersteuning tijdens het proces. Vastlegging: Het doorlopen van de stappen en de gemaakte afwegingen worden procesmatig gedocumenteerd in het cliëntdossier.</p> <p>De jeugdhulpaanbieder hanteert de volgende rapportagelijnen richting de opdrachtgever via contact@sdf.nl:</p> <p>Directe procesmelding: Indien de toepassing van de Meldcode leidt tot een melding bij de Inspectie (IGJ) op grond van een geweldsincident of calamiteit (art. 4.1.8 Jeugdwet), wordt de opdrachtgever hiervan binnen 24 uur procesmatig (zonder cliëntgegevens) op de hoogte gesteld.</p> <p>Periodieke verantwoording: De jeugdhulpaanbieder rapporteert jaarlijks geanonimiseerd en op geaggregeerd niveau over de uitvoering van de Meldcode (aantal gestarte trajecten en aantal meldingen bij Veilig Thuis).</p>
C6	De jeugdhulpaanbieder is verplicht de medezeggenschap van cliënten te organiseren conform artikel 4.2.4 van de Jeugdwet. Hierbij is de Wet medezeggenschap cliënten zorginstellingen 2018 (Wmcz 2018) van overeenkomstige toepassing op de bedrijfsvoering van de jeugdhulpaanbieder.
Contractmanagement	
D1	De jeugdhulpaanbieder voert als onderdeel van haar dienstverlening cliënttevredenheidsonderzoeken uit onder haar cliënten op casusniveau na afloop van het traject en zo nodig gedurende het traject. De resultaten en verbeteracties worden gedeeld met de gemeente tijdens de contactmomenten.
D2	De gemeente wil zo weinig mogelijk administratieve handelingen bij de jeugdhulpaanbieder leggen. De meeste gegevens zullen door de gemeente gegenereerd worden vanuit het berichtenverkeer. De gemeente kan daarnaast een jeugdhulpaanbieder vragen in een gesprek de uitvoering te bespreken. Het contractmanagement maakt hier per jeugdhulpaanbieder aparte afspraken over.
D3	De gemeente voert gedifferentieerd contractmanagement uit, passend bij de grootte van de organisatie van de jeugdhulpaanbieder, de risico's en strategische betekenis van de jeugdhulpaanbieder in relatie tot het contract. Er kunnen meerdere contactmomenten per jaar zijn. De frequentie hangt af van de rol die de aanbieder binnen de regio speelt. Bij sommige jeugdhulpaanbieders zullen deze gesprekken dan ook vaker plaatsvinden dan bij andere jeugdhulpaanbieders. In die gesprekken wordt in ieder geval gesproken over: <ul style="list-style-type: none"> De kwaliteit van de zorg; de ontwikkeling in de aantallen jeugdigen in zorg; de inzet van de gecontracteerde producten; de duur van de zorg; de landelijke en regionale resultaatindicatoren; evaluatie van de dienstverlening op basis van de door de aangeleverde managementrapportage inclusief Kritische Prestatie Indicatoren (zie bijlage 11) als zich knelpunten voordoen worden deze ook geagendeerd.
D4	De gemeente ziet de jeugdhulpaanbieder als partners bij het vormgeven van de veranderingen in de jeugdhulp. Van gecontracteerde jeugdhulpaanbieders verwacht de gemeente actieve deelname aan beleidsoverleg en het leerlandschap (zie bijlage 12) met partners waar uitvoering van gemeentelijk beleid, trends en ontwikkelingen en innovaties worden geagendeerd.

D5	<p>Bij ondermaats presteren kan de contractmanager de contactintensiteit verhogen om de kwaliteit van de dienstverlening op het vastgestelde niveau te krijgen. De jeugdhulpaanbieder verplicht zich tot:</p> <p>Het opstellen van een verbeterplan</p> <p>Medewerking aan cliëntervaringsonderzoeken door opdrachtgever, waarbij de jeugdhulpaanbieder en de gemeente zich houden aan de privacywetgeving en de Jeugdwet.</p> <p>Aanlevering van (digitale) gegevens en rapportages als de gemeente hierom vraagt, waarbij de jeugdhulpaanbieder en de gemeente zich houden aan de privacywetgeving en de Jeugdwet. De jeugdhulpaanbieder garandeert dat de registratie betrouwbaar en sluitend is.</p> <p>Medewerking aan alle vormen van controle door of namens de gemeente op juistheid van de gegevens, rechtmatigheid en/of de geleverde kwaliteit.</p> <p>Het inzicht geven in de financiën</p> <p>Door contractmanagement wordt het escalatiemodel gevolgd zoals beschreven in bijlage 4.</p>
D6	<p>De jeugdhulpaanbieder dient open te staan voor het ontwikkelen van processen om de geleverde prestaties (beter) vast te kunnen stellen op recht- en doelmatigheid. Zo is financiële verantwoording door finale kwijting een mogelijkheid die de gemeente bestudeert. De doelmatige controle van prestaties zal samen met de jeugdhulpaanbieder verder ontwikkeld worden. Zolang er geen nieuwe afspraken zijn gemaakt is het landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet van kracht.</p>
Personele eisen	
E1	<p>De jeugdhulpaanbieder garandeert de continuïteit van de hulpverlening ook als deze noodzakelijkerwijs plaatsvindt tijdens weekeinden of algemeen erkende/nationale feestdagen. Indien dit in uitzonderingsgevallen niet mogelijk is, wordt de jeugdige tijdig een aanvaardbaar alternatief geboden. Tijdens vakantieperiodes gaat de hulpverlening door.</p>
E2	<p>De jeugdhulpaanbieder streeft ernaar zoveel mogelijk dezelfde hulpverlener in te zetten bij de jeugdige en garandeert zo stabiliteit en zo weinig mogelijk wisselingen.</p>
E3	<p>De jeugdhulpaanbieder garandeert dat alle medewerkers (inclusief zzp'ers, stagiairs en vrijwilligers) die worden ingezet voor de uitvoering van deze overeenkomst, voldoen aan de wettelijke eisen conform de Jeugdwet. Dit omvat onder meer:</p> <p>Het bezit van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) conform artikel 4.1.6 Jeugdwet;</p> <p>De vereiste beroepskwalificaties en, indien van toepassing, een geldige SKJ- of BIG-registratie.</p> <p>De jeugdhulpaanbieder voert een deugdelijke administratie waaruit de kwalificaties en de betrouwbaarheid van het personeel direct blijken. De jeugdhulpaanbieder draagt zorg voor de periodieke verversing van documenten (zoals de drie jaarlijkse VOG-check) om de veiligheid en kwaliteit continu te waarborgen.</p> <p>Algemeen Recht op Inzage en Audit</p> <p>De opdrachtgever heeft het recht om de naleving van de gestelde personele eisen te controleren. De jeugdhulpaanbieder verleent op eerste verzoek van de opdrachtgever medewerking aan een audit of controle op locatie.</p>

	<p>Tijdens deze controle is de jeugdhulpaanbieder verplicht om de relevante documenten (waaronder VOG's en diploma's) ter inzage aan te bieden aan de contractmanager of een door de opdrachtgever aangewezen auditor.</p> <p>De opdrachtgever controleert de aanwezigheid en geldigheid van de documenten visueel. Conform de AVG worden er door de opdrachtgever geen kopieën of scans gemaakt of opgeslagen van persoonsgegevens uit deze dossiers, tenzij dit voor een specifiek juridisch onderzoek noodzakelijk en wettelijk toegestaan is.</p> <p>De opdrachtgever kan de jeugdhulpaanbieder verplichten om periodiek een schriftelijke zelfverklaring te ondertekenen waarin de jeugdhulpaanbieder bevestigt dat alle ingezette medewerkers op dat moment aan de gestelde eisen (VOG, registraties, diploma's) voldoen.</p>
E4	<p>De jeugdhulpaanbieder garandeert dat alle medewerkers die belast zijn met de uitvoering van de jeugdhulp beschikken over de voor die werkzaamheden wettelijk vereiste diploma's, kennis en expertise.</p> <p>Professionals zijn, voor zover de functie dit vereist, geregistreerd in het kwaliteitsregister SKJ (Stichting Kwaliteitsregister Jeugd) of het BIG-register. De Aanbieder ziet erop toe dat professionals handelen volgens de richtlijnen en beroepscode van hun respectievelijke beroepsgroepen.</p> <p>De jeugdhulpaanbieder houdt een overzicht bij van de registratienummers en lidmaatschappen van het ingezette personeel. Dit overzicht is op verzoek van de Gemeente direct beschikbaar voor controle (inzage)</p>
E5	<p>Ervaringsdeskundigen hoeven niet te voldoen aan de minimale HBO eis, ook hoeven deze niet te beschikken over een SKJ registratie. In die situatie biedt de ervaringsdeskundige altijd ondersteuning onder supervisie van een SKJ geregistreerde professional. Beschikt de ervaringsdeskundige over een SKJ registratie en een hbo diploma, dan vervalt de supervisie.</p>
Onderaanneming	
F1	<p>Bij het inzetten van onderaannemer zal de jeugdhulpaanbieder, die als hoofdaannemer fungeert, de onderaannemer een realistisch en marktconform tarief betalen. Het moet voor een onderaannemer in ieder geval mogelijk zijn om haar personeel een tarief te betalen conform de voor onderaannemer geldende van toepassing zijnde cao.</p>
Financiële verantwoordelijkheden	
G1	<p>Bij afsluiting van het boekjaar, binnen een termijn van maximaal drie maanden, verstrekt de jeugdhulpaanbieder aan de gemeente per gemeente een opgave van het aantal jeugdigen waaraan jeugdhulp is verleend, gewaardeerd tegen het afgesproken bedrag, in het landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet zoals landelijk afgestemd en gepubliceerd op website i-Sociaaldomein.</p>
G2	<p>Indien de jeugdhulpaanbieder niet kan beschikken over een goedkeurende verklaring van de accountant of niet tijdig kan beschikken over een goedkeurende verklaring van de accountant, zoals aangegeven in het landelijk accountantsprotocol financiële productieverantwoording Wmo en Jeugdwet, dan wordt het afgesproken tarief per product vergoed en zal tot terugvordering van het teveel betaalde worden overgegaan.</p>
G3	<p>De kosten van het accountantsrapport komen voor rekening van de jeugdhulpaanbieder.</p>

G4	De gemeente kan een nieuwe controleverklaring eisen als de declaraties definitieve productieverantwoording overschrijden.
G5	Opdrachtnemer maakt maximaal 5% winst op jaarbasis. Indien opdrachtnemer in een bepaald jaar meer winst maakt, investeert opdrachtnemer de extra winst het jaar daarop in de kwaliteitsverbetering van de zorg. Opdrachtnemer verstrekt inzicht aan opdrachtgever in de gemaakte kwaliteitsverbeteringen en de geïnvesteerde middelen.
Wachttijden	
H1	De jeugdhulpaanbieder registreert de wachttijd (middels het op de juiste wijze gebruiken van het berichtenverkeer) en wachtlijst en is verplicht deze data, voor regionaal ingekochte jeugdhulp, te ontsluiten via de Beschikbaarheidswijzer. De jeugdhulpaanbieder zorgt ervoor dat deze gegevens ten alle tijden actueel zijn door deze minimaal 1 maal per maand bij te werken.
Samenwerking	
I1	De jeugdhulpaanbieder werkt gedurende het jeugdhulptraject samen met de jeugdige, ouder(s)/verzorger(s) en het relevante netwerk. Daarbij wordt, waar passend, afstemming gezocht met onderwijsinstellingen en overige partners die een rol spelen in de ontwikkeling en ondersteuning van de jeugdige.
I2	Op verzoek van de gemeentelijke toegang of een andere wettelijke verwijzer neemt de jeugdhulpaanbieder actief deel aan het overleg met het Regionaal Expert Team (RET) voor lokaal te organiseren zorg en ondersteuning rondom een jeugdige en/of het gezin. Voor meer informatie over het RET kunt u terecht op de website: https://sociaaldomeinflvovland.nl/handelingskader/regionaal-expert-team-ret .
I3	De jeugdhulpaanbieder werkt volgens de uitgewerkte afspraken over verwijzing, regievoering en uitvoering van de jeugdhulptrajecten zoals deze in de meest actuele versie van het Regionaal Handelingskader zijn opgesteld Dit handelingskader (bijlage 14) en de Leidraad procesregie (bijlage 15) zijn randvoorwaardelijk voor kwalitatief goede, toegankelijke en betaalbare jeugdzorg.
Pilots/ innovatie	
J1	De jeugdhulpaanbieder is gedurende de looptijd van het contract gehouden om medewerking te verlenen aan eventuele toekomstige pilots. De jeugdhulpaanbieder kan zelf ook een innovatief idee inbrengen. De werkwijze van samen leren staat beschreven in bijlage 12

Onderstaande eisen gelden als aanvullend op de zorgvorm. Het is mogelijk dat er per deelproduct nog specifieke aanvullende eisen zijn. Deze eisen zijn in de productomschrijvingen vermeld als 'Product specifieke eisen'.

Specifieke eisen Multi

Multi	
M1	De behandeling en begeleiding vindt altijd zo lokaal als mogelijk plaats. Zo lokaal als mogelijk houdt in binnen de gemeentegrenzen. De vestigingsplaats mag binnen een straal van 15km van de gemeentegrenzen gelden. De begeleidingslocatie hoeft dus niet altijd samen met de vestigingslocatie te vallen. Voor gemeente Almere gelden de gemeentegrenzen van Almere. Voor de gemeenten Dronten, Noordoostpolder en Urk gelden de gemeentegrenzen van één deze drie gemeenten.

	Voor de gemeente Lelystad gelden de gemeentegrenzen van Lelystad.
M2	Het is aan de opdrachtnemer om hulp of zorg aan te bieden op zowel reguliere kantoor tijden als op tijden die noodzakelijk zijn bij de geboden vorm van hulpverlening.
M3	Voor bepaalde producten kunnen aparte bereikbaarheidseisen gelden, Deze zijn te vinden in de productomschrijvingen.

Specifieke eisen Basis Begeleiding

Basis Begeleiding	
BB1	De begeleiding vindt altijd zo lokaal als mogelijk plaats. Zo lokaal als mogelijk houdt in binnen de gemeentegrenzen van de gemeenten Noordoostpolder en Urk. De vestigingsplaats voor de Noordoostpolder en Urk mag binnen een straal van 15km van de gemeentegrenzen van Noordoostpolder gelden. De begeleidingslocatie hoeft dus niet altijd samen met de vestigingslocatie te vallen.