

Bijlage 5 PROGRAMMA VAN EISEN - ERNSTIGE DYSLEXIEZORG

Algemeen

1. Gedurende de gehele contractperiode zal communicatie, in woord en geschrift, in de Nederlandse taal worden gevoerd.
2. Grootschalige communicatie naar jeugdigen en ouders/verzorgers, dat wil zeggen communicatie buiten één-op-één cliëntcontact, zoals nieuwsbrieven, groepsbijeenkomsten of digitale berichten aan meerdere ontvangers, vereist 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.
4. Opdrachtnemer is gecertificeerd conform de meest actuele certificeringseisen van het Nederlands Kwaliteitsinstituut Dyslexie.

Personeel

5. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal uitstekend 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.
6. Medewerkers zijn opgeleid en gecertificeerd conform de meest actuele NKD Leidraad Competentie- en Opleidingseisen en de actuele eisen in het Protocol Dyslexie Diagnose & Behandeling van het Nederlands Kwaliteitsinstituut Dyslexie.
7. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers, die direct contact hebben met jeugdige en ouders/verzorgers, zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) met screeningsprofiel 45: gezondheidszorg en welzijn van mens en dier met relevante risicogebied 08 (personen). 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 drie maanden voor het tijdstip waarop de medewerkers is gestart in het kader van deze overeenkomst. Opdrachtnemer zorgt dat eenmaal per jaar een nieuwe VOG wordt aangevraagd en verkregen voor medewerkers. Op eerste verzoek van de gemeente kan opdrachtnemer de VOG's overleggen.
8. Indien een VOG voor een medewerker van opdrachtnemer niet wordt verstrekt door Justis, dient de opdrachtnemer dit onverwijld te melden aan de gemeente. Opdrachtnemer inventariseert per direct bij welke jeugdigen en ouders/verzorgers de betreffende medewerker betrokken is en zorgt per direct voor vervanging.
9. Opdrachtnemer draagt zorg voor (bij)scholing van zijn/haar medewerkers om vakkennis op peil te houden.
10. Opdrachtnemer draagt aantoonbaar zorg voor een zo groot mogelijke continuïteit in medewerkers. In geval van afwezigheid geldt het volgende:
 - In geval van tijdelijke, kortdurende afwezigheid van één of meerdere medewerkers draagt opdrachtnemer zorg voor directe achtervang.
 - In geval van voorziene langdurige afwezigheid (zes weken of langer) draagt opdrachtnemer zorg voor een warme overdracht en structurele vervanging vanaf datum afwezigheid.
 - In geval van onvoorziene langdurige afwezigheid (zes weken of langer) draagt opdrachtnemer zorg voor structurele vervanging binnen vier weken nadat duidelijk is geworden dat de afwezigheid langdurig is.In geval van langdurige afwezigheid wordt de gemeente geïnformeerd.
11. Opdrachtnemer zorgt voor een complete en tijdige warme overdracht naar een aanvullende of opvolgende zorgprofessional indien noodzakelijk.
12. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de poortwachter en andere professionals die betrokken zijn bij de jeugdige en ouders/verzorgers. Dit omvat tijdige afstemming over aanmelding, behandelplannen, voortgang en noodzakelijke interventies, zodat de ondersteuning van de jeugdige coherent, effectief en integraal verloopt.

Invulling en einde opdracht

13. De toegang tot vergoede dyslexiediagnostiek verloopt via een externe beoordeling door een onafhankelijke poortwachter. Bij een positieve beoordeling stelt de gemeente een beschikking op waarmee het dyslexieonderzoek wordt vergoed. Opdrachtnemer ontvangt het startbericht via het berichtenverkeer.

14. Opdrachtnemer communiceert via een beveiligde verbinding en ontvangt daarmee, met toestemming van de gezaghebbenden, de voor de opdracht benodigde gegevens van de Poortwachter.
15. Na ontvangst van het startbericht start de opdrachtnemer binnen acht weken met het uitvoeren van de diagnostiek.
16. Na afronding van het diagnostiektraject beoordeelt opdrachtnemer of bij de jeugdige sprake is van ernstige dyslexie. Opdrachtnemer levert één op één behandeling. Indien er geen sprake is van ernstige dyslexie stelt opdrachtnemer een adviesrapport op met aanbevelingen voor verdere ondersteuning op school. Het dossier en de adviezen worden vervolgens overgedragen aan de ouders/verzorgers en, indien toestemming wordt gegeven door ouders/verzorgers, aan school zodat de jeugdige op passende wijze verder kan worden begeleid.
17. Wanneer uit de diagnostiek blijkt dat de jeugdige ernstige dyslexie heeft, verzorgt dezelfde opdrachtnemer de behandeling tenzij ouders/verzorgers kiezen voor een andere zorgaanbieder.
18. Opdrachtnemer dient de prioritering van de toewijzing voor behandeling vast te stellen op basis van de datum van de diagnose ernstige dyslexie. Toepassing van schoolvoorrang is niet toegestaan.
19. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe de behandeling binnen acht weken te starten na beëindiging van het diagnostiektraject. Als opdrachtnemer niet binnen de termijn kan leveren, dan meldt opdrachtnemer dit binnen zeven dagen bij de contactpersoon van contractmanagement van de gemeente.
20. Conform artikel 4.1.3, lid 5 van de Jeugdwet stelt opdrachtnemer binnen zes weken na afronding van de diagnostiek een behandelplan op. Dit plan wordt afgestemd met de jeugdige, de ouders/verzorgers en school. Het behandelplan wordt vervolgens elke zes maanden geëvalueerd met de betrokken partijen en kan op basis van deze evaluatie worden aangepast. Indien de ouders niet instemmen met de betrokkenheid van school, kan opdrachtnemer deze instemming niet afdwingen; in dat geval wordt de gemeente geïnformeerd.
21. Het behandelplan bevat tenminste:
 - a. SMART geformuleerde (sub)doelen in voor de jeugdige en ouders/verzorgers begrijpelijke taal, inclusief wie voor welk doel verantwoordelijk is vanuit hulpverlening of het netwerk
 - b. afspraken over tijdstip, dag, frequentie, locatie, vorm, technieken en middelen
 - c. afspraken over hoe de leerkracht en andere professionals van school worden betrokken bij het traject
 - d. namen of gegevens van overige 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 behandelplan
22. De jeugdige en zijn/haar ouders of verzorgers krijgen een keuze aangeboden tussen onlinebehandeling, traditionele face-to-face behandeling of een hybride vorm. Daarbij worden de voor- en nadelen van elke optie duidelijk uitgelegd.
23. De begeleiding wordt wekelijks geboden, kan variabel ingezet worden en wordt ondersteund door thuisoefeningen op de andere dagen.
24. Er wordt gesproken van no-show wanneer een geplande afspraak niet minimaal 24 uur van tevoren is afgezegd. Er is geen sprake van no-show bij: plotselinge ziekte van jeugdige en/of ouders/verzorgers, ongeplande ziekenhuisopname van jeugdige en/of een gezinslid.
25. Opdrachtnemer registreert no-show in eigen systeem en doet er alles aan om no-show te voorkomen door jeugdige en/of ouders/verzorgers proactief te wijzen op de gemaakte afspraak. Bij terugkerende no-show wijst opdrachtnemer jeugdige en/of ouders/verzorgers schriftelijk op het feit dat opdrachtnemer de gemeente informeert over de no-show. Een schriftelijke melding wordt in ieder geval verstuurd bij drie no-shows binnen zes weken.
26. Opdrachtnemer informeert de gemeente als in een tijdsbestek van zes weken bij jeugdige en/of ouders/verzorgers drie keer een no-show voor komt. De gemeente neemt in dat geval contact op met jeugdige en/of ouders/verzorgers om de no-show te bespreken.
27. De zorgaanbieder biedt de zorg zo dicht mogelijk bij de jeugdige aan, bij voorkeur op de school waar de jeugdige onderwijs volgt. Daarbij wordt geborgd dat zo min mogelijk onderwijstijd wordt gemist en dat de behandeling, indien face-to-face, minimaal binnen de gemeentegrenzen wordt geleverd.
28. Wanneer de zorg voor de jeugdige, vanwege comorbiditeit, in samenwerking met andere specialisten wordt uitgevoerd, dienen de zorgtrajecten zoveel als mogelijk onder één regie op elkaar te worden afgestemd. Daarnaast moeten in elk geval de start- en einddatum van de behandeling, de evaluatieresultaten en substantiële aanpassingen in het behandelplan worden gedeeld, mits toestemming van de ouders/verzorgers is verkregen.

29. Opdrachtnemer betreft ouders/verzorgers actief bij de behandeling en maakt heldere afspraken over de ondersteuning thuis door ouders/verzorgers. Opdrachtnemer handelt als volgt:
 - Ouders/verzorgers worden doelgericht begeleid en gemotiveerd om de oefeningen thuis effectief uit te voeren, waarbij afspraken worden vastgelegd ter optimalisering van de thuis ondersteuning.
 - Indien de ondersteuning thuis niet het gewenste effect heeft, initieert opdrachtnemer proactief overleg met school of het netwerk om samen passende oplossingen te ontwikkelen.
 - In goed overleg met de gemeente wordt periodiek geëvalueerd of voortzetting van de behandeling wenselijk is, waarbij een zorgvuldige afweging leidt tot eventuele beëindiging.
30. Na afronding van het behandeltraject stelt opdrachtnemer een afsluitend rapport op dat samen met eventuele vervolgadvisen wordt overgedragen aan de ouders/verzorgers en met toestemming wordt gedeeld met school. Daarnaast stuurt opdrachtnemer conform Standaard Administratieprotocol van het Ketenbureau i-Sociaal Domein een stopbericht aan de gemeente na het afsluiten van de diagnostiek en na de afronding van de behandeling.
31. Opdrachtnemer biedt oefenmateriaal aan ten behoeve van nazorg dat eenvoudig, begrijpelijk en toegankelijk is voor een periode van minimaal zes maanden.
32. Opdrachtnemer verplicht zich tot het uitvoering geven aan zorgcontinuïteit bij het verstrijken van de overeenkomst. Opdrachtnemer levert zorg tot einde van het traject conform de laatst geldende productomschrijving. Hierbij worden de laatst geldende contractvoorwaarden en tarieven gehanteerd.

Algemene kwaliteitseisen

33. 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 en de richtlijnen van het Nederlands Kwaliteitsinstituut Dyslexie (NKD).
34. Opdrachtnemer heeft een protocol waarin het afwegingskader van de Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling is verwerkt. In het protocol staat hoe opdrachtnemer en medewerkers omgaan met signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling. Het protocol is een integraal onderdeel van het kwaliteitssysteem van opdrachtnemer.
35. Alle medewerkers zijn aantoonbaar bekend met het protocol en geschoold in het toepassen van de vijf stappen van het afwegingskader. Indien medewerkers signalen of vermoedens hebben van huiselijk geweld, kindermishandeling of andere vormen van onveiligheid, wordt gehandeld conform de meldcode en wordt, indien vereist, melding gedaan bij Veilig Thuis. Opdrachtnemer registreert signalen, afwegingen en eventuele meldingen in het eigen systeem en kan deze registratie op verzoek van de gemeente geanonimiseerd inzichtelijk maken.
36. 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. De gemeente bepaalt of het systeem gelijkwaardig is.
37. Hulpmiddelen die nodig zijn voor de behandeling worden kosteloos aan de jeugdige en/of ouders/verzorgers verstrekt, met uitzondering van een laptop.
38. Opdrachtnemer informeert de jeugdige en zijn/haar ouders/verzorgers voorafgaand aan de diagnostiek en behandeling over algemene zaken, de klachtenregeling, het privacyreglement en de inhoud van de diagnostiek en behandeling.

Registratie en overleg

39. Opdrachtnemer registreert in het eigen registratiesysteem.
40. Opdrachtnemer levert een tekst en logo aan voor www.zorgkeuzenissewaard.nl/jeugd (Nissewaard) en www.beschikbaarheidswijzer.nl (Voorne aan Zee) en houdt de beschikbaarheid bij.
41. Gedurende de contractperiode, of zoveel vaker als partijen dit nodig achten, vindt tweemaal per jaar een contractgesprek plaats in het tweede en vierde kwartaal. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken voor het contractgesprek een format contractgesprek (**bijlage 10**) en actuele managementrapportage (**bijlage 11**) in.
42. Opdrachtnemer levert uiterlijk in de eerste week van februari de managementrapportage (**bijlage 11**) over het voorgaande kalenderjaar aan.

43. 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.
44. Opdrachtnemer overlegt jaarlijks voor 1 april een bestuursverklaring van de inzet van uren.
45. Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks vóór 1 juni aan de gemeente de jaarrekening, zijnde de bedrijfseconomische jaarrekening en de overige daarvoor relevante stukken. Indien opdrachtnemer deel uitmaakt van een concern, verstrekt opdrachtnemer tevens de jaarrekeningen van de betrokken concernrelaties. Opdrachtnemer verstrekt op eerste verzoek van de gemeente nadere informatie en beantwoordt aanvullende vragen over de jaarrekening en de overige stukken. Indien opdrachtnemer niet jaarrekeningplichtig is, dient opdrachtnemer vóór 1 juni van elk jaar een jaarverslag te overleggen.
46. Opdrachtnemer meet voor beëindiging van de zorg de cliëntervaring bij iedere jeugdige en zijn/haar ouders/verzorgers. Opdrachtnemer vraagt minimaal het volgende:
 - Periode van zorg
 - Datum invullen vragen
 - Door wie wordt de zorg geleverd? (aanbieder en hulpverlener(s))
 - Wat voor zorg is ontvangen? Diagnostiek en/of begeleiding
 - Hoe is de zorg geleverd? Face-to-face of online
 - Ben u tevreden over de geleverde zorg? Ja/nee (met ruimte toelichting)
 - Wat heeft het je/u opgeleverd? (met ruimte toelichting)
 - Bij behandeling: ben je/bent u tevreden met het resultaat? (minimaal 80% is tevreden met het resultaat)
 - Wat kan anders of beter?
 - Hoe gaat het nu? Is er sprake van een ander hulpverleningstraject?
 - Heeft u nog op- of aanmerkingen? Ja/nee (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

47. 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.
48. Opdrachtnemer bevestigt binnen zeven dagen de ontvangst van de klacht indien de klacht nog niet is afgehandeld binnen die termijn.
49. Binnen 30 dagen na de ontvangst van de klacht is de klacht afgehandeld door opdrachtnemer.
50. Opdrachtnemer informeert de gemeente 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.
51. Opdrachtnemer meldt iedere calamiteit en geweldsincident (volgens de definitie van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd) onverwijld bij de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. De calamiteit en/of geweldsincident wordt de eerstvolgende werkdag gemeld bij de gemeente.

Privacy en informatieveiligheid

52. 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.
53. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat indien nodig een verwerkersovereenkomst wordt gesloten tussen de verwerkingsverantwoordelijken.
54. 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. Meldingen van informatiebeveiligingsincidenten en/of privacy-incidenten dienen onverwijld, doch uiterlijk binnen 24 uur, te worden gedaan bij de gemeente.

Controle en onderzoek

55. Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate bedrijfs- en cliëntenadministratie, alsmede financiële administratie en richt de administratie zodanig in, dat hij de gemeente ten 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.

56. 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 tijdens een controle een werkplek beschikbaar is voor medewerkers van de gemeente of daartoe aangewezen derden.

Juridische eisen

57. Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst adequaat verzekerd voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid of zal direct na gunning van de opdracht, een dergelijke verzekeringen afsluiten en/of de bestaande verzekeringen aanpassen. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de aansprakelijkheidsverzekeringen een minimale dekking van € 1.000.000,- hebben per aanspraak gemaximeerd tot € 2.500.000,- per verzekeringsjaar.

Social return

58. Opdrachtnemer zet minimaal 5% van de totale omzet exclusief BTW in voor social return (**bijlage 13**). 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.