

Bijlage H Opdrachtomschrijving

Veilig Thuis NHN is het advies- en meldpunt voor inwoners en professionals die te maken hebben met (vermoedens van) huiselijk geweld en kindermishandeling in de regio Noord-Holland Noord. Opdrachtgever wil de bestaande werkvoorraad aan vervolgdiensten (Onderzoek en Voorwaarden & Vervolg) binnen een afgebakende periode terugbrengen, zonder concessies te doen aan de kwaliteit van de wettelijke taakuitvoering. Opdrachtgever zoekt daarom een opdrachtnemer die als zelfstandig projectteam de verantwoordelijkheid neemt voor het uitvoeren en afronden van een vooraf overeengekomen aantal vervolgdiensten. De opdracht is resultaatgericht: opdrachtgever koopt geen capaciteit in, maar kwalitatief afgeronde vervolgdiensten (Voorwaarden & Vervolg en Onderzoek).

Omschrijving projectopdracht voor het projectteam

1. Omvang van het project

Een zelfstandig projectteam is integraal verantwoordelijk voor een bundel van dossiers. De omvang van de bundel zal op 1 januari 2027 naar verwachting minimaal 150 vervolgdiensten bevatten. Dit betreft een prognose op basis van de huidige inzichten en historische gegevens. Deze vervolgdiensten bestaan voor circa 75% uit Onderzoeken en voor circa 25% uit Voorwaarden & Vervolg.

Opdrachtgever wil op basis van productafspraken (afgeronde dossiers) aanbesteden en beschrijft de omvang van het project derhalve op basis van aantal vervolgdiensten (in plaats van capaciteitsinhuur in aantal fte).

2. Uitvoeren van Onderzoeken en Voorwaarden & Vervolg

De opdrachtnemer is integraal verantwoordelijk voor een tijdige, kwalitatief hoogwaardige en navolgbare afronding van de toegewezen vervolgdiensten.

VTNHN zelf zoveel mogelijk zelf de regie houden over complexe, klachtgevoelige of mediagevoelige casuïstiek. Ook zal casuïstiek waarbij in de veiligheidsbeoordeling al een vermoeden is van strafbare kindermishandeling en seksueel misbruik onder regie van VTNHN blijven.

Elk dossier dient afgerond te worden conform het geldende Handelingsprotocol en de door opdrachtgever vastgestelde werkprocessen, waarbij rekening gehouden wordt met de urgentiebepaling in de volgorde van oppakken.

Het afronden van een vervolgdoosier en overdragen aan een vervolgpaij dient te gebeuren binnen 10 weken na het opstarten van het doosier. Uitzonderingen op deze termijn moeten worden gemotiveerd in het doosier.

De kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden voldoet aan belangrijke kaders/richtlijnen in de sector, met inachtneming van de geldende privacywetgeving, namelijk:

- [handelingsprotocol Veilig Thuis miv 1 juli 2026](#)
- [toetsingskader 2025 Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd](#)
- [Beroepscode BPSW 2021](#)
- [Privacyreglement](#)
- De werkwijze van opdrachtgever die is vastgelegd in de werkinstructies (zie handboek hierna)

Bij aanvang van de opdracht vindt een kick-off bijeenkomst plaats, op locatie van Veilig Thuis NHN, ten behoeve van kennismaking, en vastleggen samenwerkings- en werkafspraken.

In het **handboek** wordt de inzet van het projectteam beschreven, aan de hand van de werkwijze binnen Veilig Thuis NHN. Dit handboek bevat in ieder geval afspraken over:

- taakverdeling tussen opdrachtgever en het projectteam;
- toewijzing en verdeling diensten;
- inzet van gedragswetenschapper en vertrouwensarts, zie bijvoorbeeld [wanneer betrekken GW/VA](#);
- de belangrijkste werkinstructies van opdrachtgever die van toepassing zijn bij het uitvoeren van Vervolgdiensien;
- Periodiek (elke 2 weken) afstemming met teamleider VTNHN voor rapportage voortgang en kwaliteitsbewaking;
- gebruik van systemen (Outlook, Clavis);
- klachtenafhandeling en aansprakelijkheid.

3. Veiligheidsbeoordeling nieuwe meldingen

Wanneer het projectteam de doosiers vanuit de werkvoorraad op naam heeft gezet, is het projectteam verantwoordelijk voor de veiligheidsbeoordeling van nieuwe meldingen die in het doosier binnenkomen. Deze veiligheidsbeoordeling wordt binnen de aangeven termijn uitgevoerd, zodat de urgentie van het doosier tijdig gewogen kan worden.

4. Wachtlijstbeheer van dossiers

Wanneer een vervolgdienst op de werkvoorraad bij Veilig Thuis NHN staat, onderhoudt VTNHN – conform de inspectienorm - periodiek contact met de directbetrokkenen (of anderen) voor het houden van zicht op veiligheid (=wachtlijstbeheer) tot het moment dat de uitvoering van de vervolgdienst wordt gestart. Doel hiervan is om de veiligheid gedurende de wachttijd te blijven monitoren, dossiers tijdig te herprioriteren wanneer de situatie daarom vraagt en waar mogelijk dossiers eerder af te ronden of over te dragen.

Dit betekent dat de uitvoering van de vervolgdienst dient te starten binnen de afgesproken termijn na het laatste contact in het kader van zicht op veiligheid tijdens de wachtlijst. In het plan van aanpak vragen wij aan opdrachtnemer aan te geven hoe zij hier vorm aan willen geven, dan wel zelf wachtlijstbeheer door het projectteam uitvoeren.

5. Multidisciplinair Overleg (MDO)

Tijdens de uitvoering van de diensten betreft de uitvoerend medewerker van het projectteam de gedragswetenschapper en de vertrouwensarts van Veilig Thuis, conform de werkinstructies.

Daarnaast zijn er procesdeskundigen van VTNHN beschikbaar om dilemma's over de interpretatie van het handelingsprotocol en regionale samenwerkingsafspraken te bespreken.

6. Overdracht aan opdrachtgever na afronding dossier en monitoring

De monitorfase maakt géén onderdeel uit van deze opdracht. De monitoring na afronding van een dossier wordt uitgevoerd door medewerkers van het regioteam van opdrachtgever.

Opdrachtnemer draagt zorg voor een volledige, zorgvuldige en kwalitatief goede afronding van ieder dossier, zodat het regioteam de monitorfase zonder onnodige vertraging of aanvullende uitvraag kan voortzetten. Het dossier is bij overdracht actueel, volledig en navolgbaar, waarbij alle relevante afwegingen, besluiten en contactmomenten duidelijk zijn vastgelegd.

Bij afronding van een dossier vindt een warme overdracht plaats aan het regioteam. De opdrachtnemer stemt de overdracht af met de aangewezen medewerker van het regioteam en licht het dossier mondeling toe, zodat vragen kunnen worden beantwoord en de monitorfase aansluitend kan worden overgenomen.

Opdrachtnemer plant het eerste monitormoment in de agenda van de medewerker van het regioteam. Opdrachtnemer richt de werkwijze zodanig in dat de directbetrokkenen op de hoogte zijn van wat ze kunnen verwachten met betrekking tot de monitoring, en dat de uitvoering soepel verloopt in de overdracht van projectteam naar regioteam.

7. Kwaliteit

Het projectteam van de opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de geleverde diensten vanaf het moment dat een vervolgdienst op naam wordt gezet en op wordt gepakt. De kwaliteitseisen voor de inhoud van het werk komen voort uit het Handelingsprotocol, landelijke en regionale afspraken, werkinstructies, het beroepsregister SKJ en de beroepscode (zie ook onder 2.).

De opdrachtgever draagt de verantwoordelijkheid voor de opdrachtverstrekking aan opdrachtnemer en voor besluiten die genomen zijn in casussen en ten aanzien van de wachtlijst voordat opdrachtnemer de casus heeft opgepakt.

Om de kwaliteit van de verrichtte werkzaamheden te kunnen borgen richt opdrachtgever een kwaliteitsteam in. Doel van het kwaliteitsteam is vast te stellen of de werkwijze, dossiervorming, verslaglegging en besluitvorming aansluiten bij de kwaliteitsstandaarden van opdrachtgever, zoals beschreven onder 2. Indien uit deze (steekproef) controles blijkt dat verbetering noodzakelijk is, kan opdrachtgever aanvullende kwaliteitscontroles uitvoeren en afspraken maken over herstel- of verbetermaatregelen met de projectleider. Dit kwaliteitsteam bestaat uit procesdeskundigen, gedragswetenschappers en mentoren/inwerkers.

Bij de start van de overeenkomst worden de eerste twee afgeronde dossiers van iedere ingezette medewerker beoordeeld. Wanneer de kwaliteit na aanvang aantoonbaar voldoet aan de gestelde eisen, zal opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst steekproefsgewijs dossiers te beoordelen. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan deze kwaliteitscontroles en draagt er zorg voor dat eventuele verbeterpunten binnen een redelijke termijn worden opgepakt.

Wanneer directbetrokkenen een klacht indienen in een dossier, zal opdrachtnemer medewerking verlenen aan de klachtenfunctionaris van opdrachtgever voor de behandeling van de klacht.

8. Duur van het project

Voor de gezinnen is het belangrijk dat alle dossiers op de werkvoorraad zo snel als mogelijk (met behoud van kwaliteit) worden afgerond. Opdrachtgever verzoekt aan de inschrijver om in het projectplan te noemen hoeveel vervolgdiensten het projectteam per periode van 10 weken kan oppakken en afronden. Daaruit volgt in hoeveel batches van 10 weken de achterstand dan is afgehandeld. Dit is bepalend voor de looptijd van het project.

9. Werkwijze onder aansturing van projectleider

Opdrachtgever vraagt om een zelfstandig draaiend team, waarin de teamleden voor intercollegiale ondersteuning bij elkaar terecht kunnen. Het is van belang dat de opdrachtnemer zorgt voor een projectleider die sturing en begeleiding biedt aan het team. De projectleider is het vaste aanspreekpunt voor opdrachtgever en rapporteert elke 2 weken aan opdrachtgever over de voortgang en kwaliteit. De projectleider houdt overzicht signaleert tijdig afwijkingen en knelpunten.