PROGRAMMA VAN EISEN
Perceel 1 jeugdmaatschappelijk werker en 2 gezinsmaatschappelijk werker

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen aan de opdracht.

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 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 in te zetten medewerkers zijn geregistreerd bij Stichting Kwaliteitsregister Jeugd (SKJ).
6. Een medewerker beschikt over een relevante positief afgeronde hbo-opleiding diploma.
7. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers die direct contact hebben met een jeugdige en zijn/haar ouders/verzorgers, zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Het screeningsprofiel moet passend zijn en blijven bij de (feitelijke) werkzaamheden. Een VOG dient tenminste getoetst te zijn op risicoprofiel 45 met relevante risicogebieden 08 (personen), 12 (goederen) en 13 (informatie).
8. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan opdrachtnemer op verzoek van de gemeente inzage geven in de VOG's van de medeweker. De VOG is op dat moment niet ouder dan twee jaar oud. Medewerkers mogen pas worden ingezet nadat de geldige VOG is ontvangen en beoordeeld door de gemeente. Evenwel kan er bij acute en onvoorziene vervanging gemotiveerd maatwerk worden toegepast. Wanneer een vervangende medewerker op het moment van starten beschikt over een passende VOG die ouder is dan twee jaar, kan deze worden geaccepteerd onder de voorwaarde dat direct een nieuwe VOG wordt aangevraagd en deze na ontvangst overeenkomstig de gemaakte afspraken wordt overgelegd.
9. 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/of ouders/verzorgers de betreffende medewerker betrokken is en zorgt per direct voor vervanging.
10. Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan de vergewisplicht en vergewist zich voorafgaand aan de inzet én gedurende de looptijd van de overeenkomst van de geschiktheid, deskundigheid, betrouwbaarheid en integriteit van medewerkers. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het controleren van diploma's, relevante beroepsregistraties (zoals SKJ of BIG, indien van toepassing), de geldigheid van de VOG en overige signalen of omstandigheden die aanleiding kunnen geven om de geschiktheid of inzet van een medewerker opnieuw te beoordelen. Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbare procedure voor de uitvoering van de vergewisplicht en kan op eerste

verzoek van de gemeente inzicht geven in de wijze waarop hier invulling aan wordt gegeven en welke maatregelen zijn getroffen indien daartoe aanleiding bestaat.

11. Opdrachtnemer beschikt over een integriteitsbeleid waarin wordt beschreven hoe belangenverstrengeling wordt voorkomen, gesignaleerd, gemeld en beëindigd. De gemeente staat belangenverstrengeling op geen enkele wijze toe. Een medewerker die door opdrachtnemer wordt ingezet voor deze opdracht en de uit de opdracht voortvloeiende nadere opdrachten, mag niet de belangen van meerdere partijen behartigen waarvan de belangen mogelijk kunnen conflicteren op dat moment of naar verwachting in de nabije toekomst. Opdrachtnemer neemt hier een risicomijdende houding in en signaleert en handelt vroegtijdig.
12. Medewerkers accepteren geen contante betalingen, giften of andere vergoedingen van jeugdigen en/of ouders/verzorgers in relatie tot de geleverde jeugdhulp.
13. Opdrachtnemer draagt zorg voor (bij)scholing van zijn/haar medewerkers om vakkennis op peil te houden. De scholing van de medewerkers vindt in afstemming met de wijkteamleider van het sociaal gebiedsteam van de gemeente plaats. Opdrachtnemer draagt geen zorg voor intervisie; deze wordt aangeboden binnen het sociaal gebiedsteam.
14. Opdrachtnemer draagt aantoonbaar zorg voor een zo groot mogelijke continuïteit in medewerkers. In geval van (verwachte) langdurige afwezigheid van een medewerker, draagt opdrachtnemer zorg voor structurele vervanging binnen twee weken.
15. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede samenwerking met de andere professionals in het sociaal gebiedsteam en de wettelijke verwijzers.
16. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere medewerker zelfstandig de functie kan uitvoeren. Indien een medewerker minder dan een jaar ervaring heeft in het werkveld van deze aanbesteding, zal een ervaren medewerker, met meer dan drie jaar ervaring, van dezelfde organisatie deze medewerker ondersteunen. Op ieder moment mogen minimaal twee ervaren medewerkers een onervaren medewerker bijstaan. Opdrachtnemer dient de verhouding tussen ervaren en niet-ervaren medewerkers te garanderen binnen de gegunde/overeengekomen capaciteit.
17. Indien opdrachtnemer een onderaannemer in wenst te zetten voor het leveren van personeel dan dient zij vooraf schriftelijke toestemming te krijgen hiervoor van opdrachtgever. De bepalingen van dit Programma van Eisen gelden ook voor de onderaannemer.

Bijstellen capaciteit gedurende overeenkomst

18. Per medewerker wordt een minimale inzet van vierentwintig (24) uur per week geëist, tenzij de gegunde/overeengekomen capaciteit van de gemeente minder is.
19. Opdrachtgever mag jaarlijks de gegunde/overeengekomen capaciteit bijstellen.
20. Opdrachtnemer garandeert de mogelijkheid tot jaarlijkse bijstelling tot 10% van het aantal fte naar boven of beneden. De bijstelling vindt plaats ten opzichte van het aantal fte in het voorafgaande kalenderjaar en gaat in per 1 januari van het daaropvolgende kalenderjaar.
21. Indien een vermindering of vermeerdering van het aantal fte van meer dan 10% door de gemeente gewenst is, gaat zij hierover in gesprek met de opdrachtnemer(s).
22. Het is ter discretie van de gemeente welke leveranciers tot 10% van hun capaciteit naar boven of naar beneden bijgesteld krijgen.

Invulling en einde opdracht

23. Aanmelding vindt plaats op basis van de hulpvraag van ouders/verzorgers en/of de jeugdige bij de daarvoor bestemde toegangsmogelijkheden. Een professional van school of kinderopvang kan ouders/verzorgers en/of een jeugdige ook aanmelden op basis van

dit criterium door een aanmeldingsformulier (zie bijlage 16) te overleggen aan de jeugdmaatschappelijk werker.

24. Opdrachtnemer heeft conform art. 4.1.3 lid 5 Jeugdwet binnen zes weken na aanmelding 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.
25. 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
26. Opdrachtnemer is onderdeel van het sociaal gebiedsteam:
    - opdrachtnemer neemt deel aan wijkteamoverleggen; er zijn vijf wijkteams die eenmaal per week overleg voeren over onder meer casuïstiek met betrekking tot veiligheid of stagnatie
    - opdrachtnemer neemt deel aan triage-overleggen eenmaal per week over afstemming van benodigde hulpverlening of ondersteuning
    - opdrachtnemer neemt deel aan intervisiebijeenkomsten van het sociaal gebiedsteam.
    - opdrachtnemer is beschikbaar voor inhoudelijke vragen van consulenten
    - opdrachtnemer draagt uit onderdeel te zijn van het sociaal gebiedsteam door een emailadres met handtekening van het sociaal gebiedsteam te gebruiken.
    - opdrachtnemer neemt deel aan de telefonische toegang van het sociaal gebiedsteam
    - opdrachtnemer tekent het samenwerkingsconvenant van het sociaal gebiedsteam (**bijlage 18**)
27. Opdrachtnemer zorgt voor een warme overdracht bij op- en afschalen van de ondersteuning. Opdrachtnemer draagt de noodzakelijke informatie voor verdere ondersteuning compleet en tijdig over aan een opvolgende partij.
28 Opdrachtnemer verplicht zich tot het uitvoering geven aan zorgcontinuïteit bij het verstrijken van de overeenkomst. Dit betekent dat in de laatste twee maanden van de overeenkomst 50% van de fte van opdrachtnemer wordt ingezet opdat de nieuw gegunde partij gedurende deze twee maanden de uitvoering geleidelijk kan overnemen. De overdracht van zaken kan op deze manier zorgvuldig plaatsvinden. Hierbij worden de laatst geldende voorwaarden en tarieven gehanteerd.

Algemene kwaliteitseisen

29 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 en heeft kennis onder meer aan de van toepassing zijnde verordeningen en beleidsregels van de gemeente, de beroepscodes 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.

23 Opdrachtnemer dient te werken volgens een gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem conform NEN 7510 of ISO 27001, met ruimte voor aantoonbare gelijkwaardigheid. Opdrachtnemer dient de gelijkwaardigheid van een intern (schriftelijk) kwaliteitssysteem aan NEN 7510 of ISO 27001op verzoek te onderbouwen. Daarnaast dient opdrachtnemer te werken volgens een

informatiebeveiligingssysteem volgens NEN 7510 of ISO 27001 of aantoonbaar gelijkwaardig systeem. Bij het werken op de laptop en in de systemen van de gemeente houdt opdrachtnemer zich aan het informatiebeveiligingsbeleid van de gemeente, gebaseerd op de op dat moment geldende Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).

24 Opdrachtnemer werkt volgens evidence based methodes of algemeen erkende best practices.

25 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.

26 Medewerkers van opdrachtnemer registreren in het clientvolgsysteem van opdrachtgever.

27 Indien hulpmiddelen noodzakelijk zijn voor de ondersteuning worden de hulpmiddelen om niet beschikbaar gesteld aan de jeugdige en/of ouders/verzorgers.

28 Opdrachtnemer informeert de jeugdige en zijn/haar ouders/verzorgers voorafgaand aan de ondersteuning over algemene zaken, de klachtenregeling, het privacyreglement, de inhoud van de ondersteuning en de eventuele kosten voor de jeugdige en diens ouders/verzorgers.

29 Opdrachtnemer signaleert ontwikkelingen binnen het sociaal domein en werkt proactief mee aan innovatie. Dat houdt ook in dat opdrachtnemer aansluit bij implementatie van regionale richtlijnen en handelingskaders als de gemeente hiertoe overgaat.

30 Opdrachtnemer verplicht zich ertoe de ondersteuning 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.

Privacy, werkplek en toegang gemeentelijke systemen

31 Opdrachtnemer committeert zich aan wettelijke bepalingen inzake privacy zoals onder andere opgenomen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, de Jeugdwet, de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst en het privacyreglement van het SGT.

32 Bij een (vermoedelijk) datalek of een beveiligingsincident maakt opdrachtnemer een melding binnen 24 uur bij een vast meldpunt van opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of een melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens nodig is, doet deze melding en informeert zo nodig de betrokkenen.

33 Autorisaties worden door opdrachtgever toegekend op basis van need-to-know en een autorisatiematrix per rol. Opdrachtgever voert een jaarlijkse herbeoordeling uit, opdrachtnemer werkt mee aan deze controle.

34 Opdrachtnemer meldt in-, door- en uitstroom van medewerkers uiterlijk één werkdag vooraf bij de gemeente. Dit geldt ook voor tijdelijke vervanging. Bij onvoorziene uitstroom meldt opdrachtnemer dit direct. Bij uitstroom trekt opdrachtgever het account in en levert opdrachtnemer de laptop in conform artikel 35.

35 Per medewerker van opdrachtnemer wordt vóór de start een geheimhoudingsverklaring opgemaakt en ondertekend.

36 Opdrachtnemer neemt de bewaartermijn in acht. Bij de beëindiging van inzet van opdrachtnemer trekt opdrachtgever het account in. Bij beëindiging van het contract houdt opdrachtnemer geen kopieën behalve de gegevens die hij zelf moet vastleggen (artikel 46) en levert hij een verwijderverklaring aan de gemeente.

37 Voor opdrachtnemer geldt een verbod op doorgifte buiten de EER, op inzet van onderaannemers zonder toestemming, en op cloud- of AI-tooling voor deze gegevens zonder toestemming van opdrachtgever.

38 Indien opdrachtgever een DPIA laat uitvoeren, werkt opdrachtnemer hier kosteloos aan mee.
39 Opdrachtgever verstrekt aan de medewerker van opdrachtnemer een laptop in bruikleen; het eigendom blijft bij opdrachtgever. Iedere medewerker van opdrachtnemer tekent vooraf de gemeentelijke gebruikersovereenkomst ICT.
40 Het centraal beheer van de laptop blijft bij opdrachtgever (MDM, encryptie, patching, EDR). Medewerkers van opdrachtgever hebben geen beheerdersrechten en installeren geen eigen software.
41 De laptop wordt uitsluitend voor deze opdracht verstrekt, dus mag niet worden gebruikt voor andere opdrachtgevers en niet worden gedeeld met collega's of gezinsleden. Omgekeerd geldt dat er geen gegevens voortkomend uit deze opdracht op apparatuur van opdrachtnemer mogen worden gezet, behalve het eigen dossier en andere gegevens die opdrachtnemer op grond van wet- en regelgeving of dit programma van eisen zelf moet vastleggen, langs de door de gemeente aangegeven weg
42 Het is mogelijk dat opdrachtgever de laptop op afstand kan blokkeren en kan wissen.
43 Bij verlies of diefstal dient opdrachtnemer dit binnen 24 uur te melden bij opdrachtgever. Bij afloop van de inzet van een medewerker dient opdrachtnemer de laptop binnen vijf werkdagen in te leveren, met aansprakelijkheid bij niet-retourneren.
44 De laptop en account worden zo snel mogelijk na de melding van instroom beschikbar gesteld. Voor vragen en storingen is de servicedesk van opdrachtgever het aanspreekpunt.

Contractoverleg

45 Gedurende de contractperiode, of zoveel vaker als partijen dit nodig achten, vindt tweemaal per jaar een contractgesprek plaats in het eerste en in het derde kwartaal. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken voor het contractgesprek een format contractgesprek (**bijlage 10**) en actuele managementrapportage (**bijlage 11A)** in.
46 Opdrachtnemer levert uiterlijk in de eerste week van februari de managementrapportage (**bijlage 11A**) over het voorgaande kalenderjaar aan.
47 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.
48 Opdrachtnemer overlegt jaarlijks voor 1 april een bestuursverklaring van de inzet van uren.
49 Opdrachtnemer verstrekt jaarlijks vóór 1 juni aan de gemeente de jaarrekening, zijnde de bedrijfseconomische jaarrekening en de overige daarvoor relevante stukken. 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 is, levert opdrachtnemer voor 1 juni een jaarverslag in.
50 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)
- Wat voor zorg is ontvangen?
- Hoe is de zorg geleverd, face to face of digitaal? Digitaal overleg vindt slechts plaats in afstemming en met goedkeuring van de wijkteamleider.

- Ben u tevreden over de geleverde zorg? Ja/nee (met ruimte toelichting)
- 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 via de managementrapportage uitgevraagd.

51 Vanaf 2026 werkt de gemeente Voorne aan zee vanuit het Effectensturingsmodel. Dit betekent dat opdrachtnemer zichtbaar dient te maken dat zijn aanbod bijdraagt aan wat we als gemeente willen bereiken. Voor het aanbod uit deze inkoop gaan we uit van de gemeentelijke opgave ‘kinderen groeien veilig, gezond en kansrijk op’. Opdrachtnemer dient ieder jaar inzichtelijk te maken hoe de resultaten van zijn inzet bijdragen aan deze opgave en uiteindelijk het maatschappelijk effect. In afstemming stellen we hiervoor een vorm van meting en monitoring vast, waarin opdrachtnemer verantwoordelijk is om de opbrengst kwalitatief en kwantitatief te duiden.

Klachten, incidenten en calamiteiten

52 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.

53 Opdrachtnemer bevestigt binnen zeven dagen de ontvangst van de klacht indien de klacht nog niet is afgehandeld binnen die termijn.

54 Binnen 30 dagen na de ontvangst van de klacht is de klacht afgehandeld door opdrachtnemer.

55 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.

56 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.

Controle en onderzoek

57 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 opdrachtgever om bepaalde informatie verzoekt.

58 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 deelnemende gemeente of ingehuurde derden.

Juridische eisen

59 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 € 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.

60 Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de beroepsaansprakelijkheidsverzekering een minimale dekking van € 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

61 Opdrachtnemer zet minimaal 3% van de totale omzet exclusief BTW in voor social return (**bijlage 17**). 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.