

Programma van Eisen

Medische advisering

Kenmerk 2020-137

Opdrachtgever/Aanbestedende dienst:
Gemeente Zaanstad

Procesbegeleiding aanbesteding:
Gemeente Zaanstad
Domein Bedrijfsvoering
Afdeling Inkoop & Subsidies
Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ Zaandam

Datum: 28 januari 2021
Status: definitief

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking.

Inhoud

1 INLEIDING..... 4

2 DE OPDRACHT 4

3 EISEN..... 4

1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese aanbesteding sociale en andere specifieke diensten "Medische advisering". Dit document geeft de eisen, kaders en randvoorwaarden van de aanbestedende dienst weer.

Dit Programma van Eisen is een knock-out eis. Dit betekent bij inschrijving dat u akkoord bent met alle genoemde eisen en randvoorwaarden in onderhavig document. Indien u niet akkoord bent met dit Programma van Eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

2 De opdracht

De gemeente Zaanstad is voornemens door middel van een Europese aanbesteding voor sociale en andere specifieke diensten een opdracht in de markt te zetten voor het uitvoeren van medisch onderzoek en een daaruit volgend medisch (arbeidsdeskundig) advies. Uitgangspunt hierbij is dat er binnen deze in te kopen dienstverlening, ondanks aanwezige beperkingen, wordt gekeken naar de mogelijkheden van de burgers van Zaanstad. Voorkomen moet worden dat inwoners permanent aan de kant staan. De gemeente Zaanstad wil daarom bij de uitvoering van de toepasselijke wet- en regelgeving en de in te kopen dienstverlening, meer dan voorheen inspelen op de mogelijkheden die er nog wel zijn. Het gaat daarbij om het benutten en ontwikkelen van talenten en vaardigheden, omdat dit de beste manier is om mee te doen aan de samenleving.

3 Eisen

Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat hij akkoord gaat met alle in de Aanbestedingsleidraad vastgestelde (vorm-) voorschriften en met het Programma van Eisen. De opdrachtgever kan het contract ontbinden als gedurende opdracht blijkt dat een opdrachtnemer niet voldoet aan deze eisen.

In het Programma van Eisen worden eisen gesteld ten aanzien van de:

1. *Inschrijving.* In het geval de Inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de (vorm-) voorschriften en/of eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, dan zal de gemeente deze inschrijving niet in beoordeling nemen en komt de inschrijver derhalve niet in aanmerking voor gunning van een overeenkomst.
2. *Uitvoering van de opdracht.* Opdrachtnemer moet gedurende de gehele opdrachtperiode aan alle eisen (blijven) voldoen.

PROGRAMMA VAN EISEN

De gemeente Zaanstad heeft een aantal algemene eisen geformuleerd en een aantal eisen die gekoppeld zijn aan de specifieke onderdelen:

Nr.	Algemene eisen
1.	Alle door de Opdrachtgever aangemelde burgers worden door de inschrijver geaccepteerd.
2.	Inschrijver committeert zich aan alle relevante wettelijke verplichtingen zoals geformuleerd in onder andere de Algemene wet bestuursrecht, Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de privacywetgeving en de aanvullende privacy eisen die verbonden zijn aan (para)medische beroepsgroepen.

3.	Inschrijver committeert zich aan de beleidsregels en verordeningen van de gemeente Zaanstad (en voor het onderdeel Sociaal Medische woonurgentie de verordeningen en beleidsregels van de gemeenten Waterland, Landsmeer, Oostzaan, Wormerland en Edam-Volendam).
4.	Inschrijver garandeert dat, indien de dienstverlening van een van de in te zetten beroepskrachten naar het oordeel van de Opdrachtgever herhaaldelijk niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet, deze zo snel mogelijk wordt vervangen.
5.	Inschrijver heeft een openbaar toegankelijk/inzichtelijk klachtenprotocol. Inschrijver dient zelf aantoonbaar te beschikken over een klachtenprocedure voor cliënten.
6.	Inschrijver zorgt met betrekking tot het deel van de verwerking waarvoor hij verwerkingsverantwoordelijk is, voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 Algemene verordening gegevensbescherming.
7.	Inschrijver waarborgt het kennisniveau van de in te zetten medewerkers op het gebied van de relevante wet- en regelgeving (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend de WMO en Participatiewet), inclusief jurisprudentie.
8.	Inschrijver garandeert een permanente beschikbaarheid en inzet van gekwalificeerde artsen. De inschrijver biedt daarbij een vaste pool van (para) medische adviseurs binnen de gemeente Zaanstad, om daarmee de samenwerking, overleg en afstemming te garanderen.
9.	Oproepen in het kader van de medische advisering vinden uitsluitend plaats binnen de gemeente Zaanstad, tenzij anders met de gemeente overeengekomen
10.	Inschrijver stelt een vast aanspreekpunt aan voor de Opdrachtgever, die zowel voor de reguliere afstemming met medewerkers als op managementniveau kan acteren.
11.	Inschrijver is akkoord met communicatie via het gemeentelijk informatiesysteem en past dit waar nodig in binnen het eigen werkproces
12.	Inschrijver is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur
13.	Inschrijver voert het medisch onderzoek bij de burger thuis uit als dit door de gemeente noodzakelijk wordt geacht.
14.	Inschrijver geeft, in overleg met Opdrachtgever, invulling aan de dienstverlening als door calamiteiten (bijvoorbeeld Corona) de burger niet fysiek gezien kan worden
15.	Inschrijver biedt de mogelijkheid om telefonisch een afspraak in te boeken met de arts, binnen 5 werkdagen, als de urgentie van de aanvraag of de specifieke situatie daarom vraagt.
16.	Inschrijver levert een integraal medisch, arbeidsdeskundig en/of psychologisch advies, waarbij alle relevante factoren worden meegenomen. Dit betreft ook eventuele collegiale afstemming om tot een advies te kunnen komen
17.	Inschrijver stelt alles in het werk om de advisering binnen een termijn van 5 weken na aanmelding af te ronden, zodat de gemeente binnen de wettelijke beslistermijn van 8 weken blijft. Indien de afhandeling van het advies buiten de gemeentelijke beslistermijnen of de door Opdrachtnemer geoffreerde termijnen dreigt plaats te gaan vinden, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever zo snel mogelijk hiervan, maar uiterlijk in de vijfde week na aanmelding, met opgaaf van reden. De door inschrijver in zijn offerte aangegeven haalbare doorlooptijden, zullen door Opdrachtgever worden opgenomen als kritische prestatie indicator om de kwaliteit van de dienstverlening te meten.
18.	Uitsluitend als er bovenop een medisch advies een aanvullend, zelfstandig arbeidsdeskundig of psychologisch advies wordt geschreven in relatie tot de cliënt, mag inschrijver deze kosten conform het overeengekomen tarief factureren.
19.	Een psychologisch onderzoek mag uitsluitend na toestemming van de verwijzend medewerker van de gemeente worden ingezet.

Algemene Eisen m.b.t. (para) medische adviseurs	
20.	Alle door de Inschrijver in te zetten (para)medische adviseurs handelen volgens de van toepassing zijnde beroepscode en staan ingeschreven in het BIG-register als geneeskundige/arts danwel het bij de beroepsgroep horende register. Alle in te zetten (para) medische adviseurs dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) welke niet ouder is dan 6 maanden bij aanvang van de opdracht.
21.	De in te zetten medische adviseurs zijn aangesloten bij een van de verenigingspartners van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG)
22.	Alle door de Inschrijver in te zetten (para)medische adviseurs hebben een afgeronde relevante beroepsopleiding en minimaal 2 jaarervaring met het uitvoeren van medische en/of medisch arbeidsdeskundige keuringen.
23.	De (para) medisch adviseur voert de medische en/of arbeidsdeskundige onderzoeken zoveel mogelijk uit op het stadhuis in Zaandam, danwel op termijn op een andere locatie die in overleg met de gemeente Zaanstad wordt betrokken, tenzij de verwijzend medewerker akkoord gaat met een telefonisch onderzoek.
24.	De (para) medische adviseurs zijn na het afgeven van het advies telefonisch beschikbaar voor de medewerkers van Zaanstad om waar nodig verduidelijking en/ of toelichting op het advies te geven. De kosten hiervan vallen onder het integrale geoffreerde tarief.
25.	De (para)medische adviseurs beperken zich uitsluitend tot een advies. Het is hen niet toegestaan een toezegging te doen over de aangevraagde voorziening/ondersteuning/ vergunning.
26.	Inschrijver zet een (pool van) vaste, gekwalificeerde artsen per afdeling in.
Communicatie, proces, verantwoording en overleg met Opdrachtgever	
27.	<p>Inschrijver werkt mee aan periodiek overleg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal twee keer per jaar (of zo vaak als één van de partijen noodzakelijk acht) vindt er managementoverleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Dit overleg is gericht op de uitvoering van de overeenkomst, verantwoording, evaluatie van de dienstverlening en samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. • Variabel in geval van vragen, hiaten of knelpunten in de uitvoering bij (een van de) gemeentelijke onderdelen van de opdracht.
28.	Inschrijver werkt mee aan het maken van nadere werkafspraken per gemeentelijk onderdeel van de opdracht.
29.	<p>Inschrijver levert ieder kwartaal, een voortgangsrapportage aan. Hierin zijn de volgende elementen opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal aangevraagde adviezen per afdeling; - Het aantal uitgebrachte adviezen per afdeling; - Het aantal no shows per afdeling; - Doorlooptijden per afdeling gespecificeerd naar duur: < 20 werkdagen, 20-30 werkdagen, > 30 werkdagen + toelichting op oorzaken van de lange doorlooptijden (> 30 dagen); - Het aantal ontvangen klachten per afdeling, de aard een afhandeling daarvan; - Een kwalitatieve toelichting op bovengenoemde punten waarbij in ieder geval wordt in gegaan op de ontwikkelingen en knelpunten.
30.	<p>Inschrijver informeert de medewerker die een aanvraag voor een advies heeft gedaan proactief over de voortgang van de adviesaanvraag, minimaal op de volgende momenten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als de burger is uitgenodigd voor het onderzoek; • Als de burger niet is verschenen op de afspraak (mogelijk dat de medewerker kan interveniëren);

	<ul style="list-style-type: none"> • Voordat de adviesaanvraag definitief wordt afgesloten zonder advies (i.v.m. no show, mogelijk dat de medewerker kan interveniëren); • Als de adviesaanvraag niet volledig is of niet duidelijk geformuleerd is; • Als het advies is afgerond; • Als de verwachte doorlooptijd wordt overschreden; • Als er nadere informatie van een behandelend arts is opgevraagd, waardoor de doorlooptijd naar verwachting sterk overschreden zal worden, inclusief acties die Inschrijver inzet om het proces te bespoedigen; • In geval van calamiteiten (agressie, persoonlijke knelpunten bij de burger, etc.).
31.	Inschrijver zorgt ervoor dat alle detailinformatie en communicatie rondom het onderzoek en oordeelvorming zorgvuldig wordt vastgelegd in het adviesdossier en nadien opvraagbaar is in verband met nader onderzoek bij bezwaar.
32.	Inschrijver informeert Opdrachtgever per omgaande in geval van calamiteiten of problemen in bedrijfsvoering op personele capaciteit.
33.	Inschrijver reageert uiterlijk binnen 4 werkdagen op terugbelverzoeken (van de verwijzend medewerker) van de gemeente.
34.	Inschrijver betreft de verwijzend medewerker van de gemeente bij het opstellen van schriftelijke correspondentie met betrekking tot de uitnodiging voor het onderzoek aan de klant.
35.	Inschrijver informeert voor het definitief afsluiten van een niet succesvolle adviesaanvraag de aanvragende medewerker van Zaanstad, zodat deze nog een interventie kan doen bij betrokkene om het onderzoek alsnog uit te laten voeren.
36.	Inschrijver roept betrokkene minimaal schriftelijk per brief op, waar nodig aangevuld met een telefonische uitnodiging of email.
37.	Inschrijver houdt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder de verwijzend medewerkers van de gemeente Zaanstad en deelt de informatie met de contractmanager van Zaanstad.
Specifieke eisen gehandicapten parkeerkaart/plaats	
38.	De medische adviseur beschikt over de wettelijke kwalificaties die verbonden zijn aan het mogen afgeven van een advies in het kader van de Wegenverkeerswet
39.	Het medisch advies gehandicaptenparkeerkaart (GPK) en de gehandicaptenparkeerplaats (GPP) voldoet aan de landelijke criteria.
40.	Inschrijver stemt de afspraken voor de medische onderzoeken af met de openingstijden zoals genoemd in de offerteleidraad van de afdeling vergunningen, om daarmee het "one stop shopping" voor de aanvrager mogelijk te maken.
41.	Inschrijver plant minimaal 1 week vooruit en stelt aan het einde van de week de planning voor de komende week ter beschikking aan de afdeling, zodat de bezetting van de afdelingsbalie kan worden afgestemd.
42.	Inschrijver informeert de afdeling wekelijks over de voorgenomen negatieve adviezen, zodat de afdeling kan starten met de voorbereidende handelingen voor een afwijzende beschikking.
43.	<p>Het adviesrapport bevat in ieder geval de beantwoording op de volgende vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Heeft betrokkene ten gevolge van een aandoening of gebrek een aantoonbare loopbeperking van langdurige aard (langer dan 6 maanden)? 2. Is betrokkene met de gebruikelijke loophulpmiddelen in redelijkheid niet in staat zelfstandig 3. Een afstand van meer dan 100 meter aan een stuk te voet te overbruggen? 4. Is betrokkene buiten de woning volledig aangewezen op het gebruik van een rolstoel? 5. Is betrokkene voor vervoer van deur tot deur continu afhankelijk van hulp van chauffeur?

	<p>6. Heeft betrokkene andere medische beperkingen dan een loopbeperking waardoor betrokkene in aanmerking dient te komen voor de gevraagde parkeervoorziening?</p> <p>In geval van een gehandicaptenparkeerplaats:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wat is met de gebruikelijke loophulpmiddelen de gemiddelde aaneengesloten loopafstand van betrokkene? 2. Als betrokkene enkel passagier is, kan betrokkene dan achter de voordeur alleen gelaten worden?
44.	Het advies bevat een aanwijzing voor de eventuele herindicatietermijn.
45.	Inschrijver informeert de afdeling voordat het dossier i.v.m. no show wordt afgesloten, de afdeling onderneemt dan zelf nog actie richting de klant.
	Specifieke eisen Participatiewet
46.	Het medisch en/of medisch arbeidsdeskundig advies wordt uitgevoerd door een gekwalificeerde arts en/ of arbeidsdeskundige die ervaring heeft met advisering in het kader van de Participatiewet.
47.	De (para) medisch adviseur richt zich bij de medisch en/of medisch arbeidsdeskundige adviezen in relatie tot de Participatiewet uitdrukkelijk op mogelijkheden van de klant, ondanks de eventuele beperkingen. Naast beoordeling op geschiktheid voor reguliere arbeid, wordt in het advies ook aandacht besteed aan alternatieven, indien de klant naar verwachting te veel belemmeringen heeft om toe te treden op de arbeidsmarkt. Vrijwilligerswerk en/ of maatschappelijke participatie kan een eerste stap zijn.
48.	De (para) medisch adviseur licht zijn advies toe aan de cliënt.
49.	<p>Een afgerond (sociaal) medisch advies bevat in ieder geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Een advies voor de medewerker op basis de vraag van de medewerker, het onderzoek en eventuele aanvullende informatie; 2. Welke aanvullende behandelinformatie is opgevraagd bij een behandelend arts of instantie (indien van toepassing); 3. Cliëntnummer zoals verwijzer heeft toebedeeld; 4. Een motivering hoe het oordeel (advies) van de medisch adviseur tot stand is gekomen met medeneming van alle betrokken informatie; 5. Data/datum huisbezoek/spreekuur; 6. Datum schriftelijk advies; 7. Antwoord op de vraag welke mogelijkheden de klant heeft om te werken of te participeren, de mate van belastbaarheid, oplossingen/alternatieven, eigen verantwoordelijkheid en de zelfredzaamheid van de klant. 8. Een tijdlijn (indien belemmeringen van tijdelijke aard zijn en/of de cliënt onder behandeling is) waarbinnen participatie of toeleiding naar werk tot de mogelijkheden behoort; 9. Duur geldigheid advies (i.v.m. eventuele herindicatie); 10. Juridische onderbouwing van het advies (koppeling met de relevante wet- en regelgeving); 11. Reactie cliënt.
50.	Inschrijver informeert de verwijzende medewerker als er naast een arts en/ of arbeidsdeskundige ook psychologische inzet nodig is. De psycholoog wordt uitsluitend na expliciete toestemming van de medewerker ingezet.
51.	Inschrijver bewaart alle correspondentie met de cliënt, zodat dit in geval van no show door de gemeente kan worden gebruikt voor de dossieropbouw/maatregeltoepassing.
52.	Inschrijver informeert de verwijzend medewerker als er sprake is van no show, de medewerker kan in dat geval zelf een actie richting de cliënt ondernemen.

53.	Inschrijver sluit het dossier in geval van no show pas af na contact met de verwijzend medewerker.
Specifieke eisen WMO	
54.	De medisch adviseur is gekwalificeerd en heeft ervaring met advisering op grond van de WMO en de specifieke doelgroep.
55.	De medisch adviseur is bekend met de juridische basis van de besluitvorming en houdt hiermee rekening in het opstellen van zijn advies, waar nodig biedt Inschrijver de adviseur hierin ondersteuning.
56.	De medisch adviseur is bekend met actuele jurisprudentie op het gebied van de WMO.
57.	De medisch adviseur licht zijn advies aan de cliënt toe.
58.	Een afgerond (sociaal) medisch advies bevat in ieder geval: <ol style="list-style-type: none"> 1. Een advies voor de medewerker op basis de vraag van de medewerker, het onderzoek en eventuele aanvullende informatie; 2. Welke behandelinformatie is opgevraagd bij welke arts of instantie (indien van toepassing), wanneer is de informatie opgevraagd en wanneer ontvangen. 3. Cliëntnummer zoals verwijzer heeft toebedeeld; 4. Een motivering hoe het oordeel (advies) van de medisch adviseur tot stand is gekomen, welke aan de juridische kaders voldoet; 5. Data/datum huisbezoek/spreekuur; 6. Datum schriftelijk advies; 7. Duur geldigheid advies (i.v.m. eventuele herindicatie); 8. Medische onderbouwing van het advies (binnen de relevante wet- en regelgeving); 9. Reactie cliënt;
59.	Inschrijver informeert de verwijzend medewerker als er sprake is van no show, de medewerker kan in dat geval zelf een actie richting de cliënt ondernemen.
60.	Inschrijvers sluit het dossier in geval van no show pas af na contact met de verwijzend medewerker.
Specifieke eisen Woningurgenties	
61.	Er is een vaste medisch adviseur, met een vaste achtervang, beschikbaar voor het uitvoeren van de keuringen in het kader van de Woningurgenties. Deze arts doet zowel de keuringen als de SMT bijeenkomsten.
62.	De medisch adviseur is gekwalificeerd en heeft ervaring met advisering op grond van de Sociaal medische woonurgenties.
63.	De medisch adviseur is gegarandeerd beschikbaar op de dinsdagen voor het SMT en/of medisch onderzoek. Overige dagen in overleg.
64.	De medisch adviseur is bekend met de juridische basis van de besluitvorming en houdt hiermee rekening in het opstellen van zijn advies, waar nodig biedt Opdrachtnemer de adviseur hierin ondersteuning.
65.	De medisch adviseur is bekend met actuele jurisprudentie op het gebied van woonurgenties, huurrecht en de regelgeving van diverse gemeenten.
66.	De (para)medisch adviseur neemt tweewekelijks deel aan het SMT (Sociaal Medisch Team) overleg, ongeacht of het zaken zijn waarvoor de adviseur het advies heeft opgesteld. De aanvragen woningurgenties worden tijdens dit overleg besproken.
67.	Een afgerond (sociaal) medisch advies bevat in ieder geval: <ol style="list-style-type: none"> 1. Een advies voor de medewerker op basis de vraag van de medewerker/het SMT, het onderzoek en eventuele aanvullende informatie; 2. Welke behandelinformatie is opgevraagd bij welke arts of instantie (indien van toepassing); 3. Cliëntnummer zoals verwijzer heeft toebedeeld;

	<ol style="list-style-type: none"> 4. Een motivering hoe het oordeel (advies) van de medisch adviseur tot stand is gekomen, welke juridisch getoetst is; 5. Data/datum huisbezoek/spreekuur; 6. Datum schriftelijk advies; 7. Juridische onderbouwing van het advies (koppeling met de relevante wet- en regelgeving); 8. Duur geldigheid advies (i.v.m. eventuele herindicatie); 9. Reactie cliënt.
68.	Inschrijver zorgt na aanmelding van de cliënt voor de uitnodiging van de keuring.
69.	Inschrijver informeert de verwijzend medewerker als er sprake is van no show, de medewerker kan in dat geval zelf een actie richting de cliënt ondernemen.
70.	Inschrijvers sluit het dossier in geval van no show pas af na contact met de verwijzend medewerker.
Eisen leerlingenvervoer	
71.	Inschrijver spant zich in om in geval van vooraf door de gemeente aangegeven piekmomenten van aanvragen (april- september) medische adviezen tijdig af te leveren, zodanig dat de schoolgang niet belemmerd wordt door het uitblijven van een advies.
71	De medisch adviseur heeft ervaring met advisering Leerlingenvervoer.
72	De medisch adviseur richt zich bij de medische adviezen uitdrukkelijk op mogelijkheden van de leerling en het gezin, ondanks de eventuele beperkingen, om (op termijn) zelfstandig naar de school te kunnen.
73	De medisch adviseur betreft, waar nodig, bij zijn advies behandelinformatie van andere betrokken partijen (integraal advies).
74	De medisch adviseur is bekend met de juridische basis van de besluitvorming en houdt hiermee rekening in het opstellen van zijn advies, waar nodig biedt Opdrachtnemer de adviseur hierin ondersteuning.
75	De medisch adviseur beantwoordt het format met de door de verwijzend medewerker gestelde vragen en geeft ook duidelijk aan voor welke duur het advies geldig is.
76	Inschrijver informeert de verwijzend medewerker als er sprake is van no show, de medewerker kan in dat geval zelf een actie richting de cliënt ondernemen.
77	Inschrijver sluit het dossier in geval van no show pas af na contact met de verwijzend medewerker.

