

Voor de gemeenten Beverwijk, Heemskerk en Velsen

De Opdrachtgever verwacht dat de inschrijver bij de uitvoering van deze opdracht een service kan bieden die voldoet aan de in onderstaande tabel opgenomen eisen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen wordt de inschrijver uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

Kwaliteit dienstverlening

De gemeenten stellen een aantal eisen ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hechten veel waarde aan de kwaliteit van in te zetten professionals.

NR	EIS
1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om na contractondertekening uiterlijk 1 juli 2021 de dienstverlening te starten. De tussenliggende periode gebruikt de Opdrachtnemer voor de implementatie van de dienstverlening. Opdrachtnemer doet dit in nauw overleg met de gemeenten. Ten behoeve van de implementatie neemt Opdrachtnemer het initiatief om een kick-off bijeenkomst te arrangeren met team Wmo met daarin in ieder geval de aandacht voor bedrijfsprocessen. Wij zijn van mening dat de succesfactor van deze opdracht voor een groot deel afhankelijk is van de samenwerking/communicatie tussen uw medewerkers en de consultants van de gemeenten.
2	Opdrachtnemer garandeert voor de gehele Overeenkomstduur adequate, capacitieve invulling en continuïteit van de dienstverlening. Om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen garandeert Opdrachtnemer bij uitval direct (tijdelijke) adequate plaatsvervanging van de adviseurs en overige medewerkers die uitvoering geven aan de door de aanbieder te leveren dienstverlening. Voor de (tijdelijke) vervanging van personeel worden geen extra kosten in rekening gebracht.
3	De Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen twee maanden na definitieve gunning een spreekuurlocatie ingericht te hebben binnen de gemeentegrenzen van één van de deelnemende gemeenten. Deze ruimte dient te voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid voor gehandicapten en geoutilleerd te zijn voor indicatieadviezen op locatie. Verder is vereist dat de ruimte goed bereikbaar is per auto en openbaar vervoer en dat deze voorzien is van voldoende algemene gehandicaptenparkeerplaatsen in de directe omgeving.
4	De Opdrachtnemer werkt met een webportal waarin de IJmondgemeenten, uitgesplitst per gemeente, haar eigen portal heeft. De gemeenten kunnen aan de hand van de portal adviezen aanvragen en de status van de geplaatste adviezen volgen. We willen daarbij in ieder geval dat consultants hun eigen aanvragen kunnen volgen, maar vinden het ook wenselijk dat consultants per gemeente ook elkaars aanvragen kunnen inzien, in verband met, bijvoorbeeld, vervanging bij afwezigheid.

Eisen ten aanzien van het advies

De gemeenten hechten veel waarde aan een ondubbelzinnig en duidelijk advies, waar zowel de consulent mee uit de voeten kan en waarbij ook objectiviteit naar de cliënt toe is gewaarborgd.

NR	EIS
5	Het advies is op een onpartijdige, objectieve en inzichtelijke wijze opgesteld en bevat heldere conclusies, zodat de Opdrachtgever op basis van het advies tot een weloverwogen besluit kan komen over de melding of aanvraag van een cliënt.
6	Indien die adviesbehoefte onvoldoende duidelijk uit de aanvraag is op te maken, neemt de Opdrachtnemer (telefonisch) contact op met de aanvragende consulent om deze adviesbehoefte te verduidelijken.
7	Het advies kent een duidelijke scheiding tussen de sociale en medische beperkingen van cliënt en de gevolgtrekking van de medische adviseur met betrekking tot de aanvraag in kwestie.
8	Het advies is zorgvuldig en volledig opgesteld en is consistent.
9	Het advies is verwoord in een vast format en is gebaseerd op landelijke wet- en regelgeving, jurisprudentie en gemeentelijk beleid.
10	Het advies en de communicatie met de cliënt en de Opdrachtgever dienen in goed en begrijpelijk Nederlands te worden geschreven en gevoerd. Indien de cliënt de Nederlandse taal onvoldoende beheerst wordt een tolk ingeschakeld via het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland. De kosten van het vertaalcentrum komen voor rekening van de Opdrachtgever. Wij gaan er echter vanuit dat in veel gevallen de cliënt zorgt voor ondersteuning tijdens de keuring. Hoe vaak een tolk zal worden ingezet is niet goed in te schatten. De verwachting is wel dat dit sporadisch zal gebeuren.
11	Het advies gaat altijd uit van de meest goedkope en adequate oplossing, waarbij de gekantelde werkwijze (die wordt gehanteerd binnen het beleid van de Wmo) een prominente rol heeft.
12	Het advies dient in ieder geval de volgende onderdelen te bevatten: • naam, adres, postcode en woonplaats, geboortedatum, telefoonnummer, geslacht en BSN-nummer van de cliënt; • naam van de behandelend ambtenaar en de datum waarop het verzoek om (indicatie)advies is ontvangen; • de omschrijving van de onderzoeksactiviteiten inclusief datum en plaats van de activiteiten; • een objectieve omschrijving van de aandoeningen, stoornissen en beperkingen van de cliënt, conform de systematiek van het International Classification of Functioning (ICF); • een probleemanalyse, waarbij er rekening wordt gehouden met eigen kracht, netwerk, en eventuele voorliggende/ algemene voorzieningen, een diagnose en prognose van de aandoeningen, stoornissen en beperkingen van de cliënt, inclusief een omschrijving van de beperkingen die de cliënt ondervindt bij participatie; • een beschrijving van de mate waarin het resultaat met de geadviseerde voorziening wordt bereikt; • een conclusie ten aanzien van de adviesaanvraag; • het toekomstperspectief van de cliënt; • de reactie van de cliënt op het advies; • vermelding van eventueel geraadpleegde externe deskundigen.
13	Wmo standaard advies medisch: Betreft een advies voor een enkelvoudige ondersteuningsvraag binnen één van de volgende categorieën: rolstoelvoorziening, vervoersvoorziening, woonvoorziening, begeleiding, hulp bij het huishouden, waarbij in ieder geval beschreven wordt:

	• de aanwezige klachten en de gevolgen hiervan in het dagelijks functioneren; • inzicht in mogelijkheden en belemmeringen van de cliënt; • een inschatting van de duur van deze belemmeringen/klachten; • mogelijke interventie en behandeling of andere bijdragen aan herstel; • een beschrijving van de meest goedkope en adequate voorziening met daarbij een heldere onderbouwing. Er wordt rekening gehouden met eigen kracht, eigen netwerk, en eventuele voorliggende/ algemene voorzieningen etc. Deze vraag kan hierbij wel betrekking hebben op meerdere producten, zolang deze binnen eenzelfde categorie voorzieningen valt.
14	Wmo standaard advies ergonomisch: Dit advies bevat een programma van eisen op basis van de sociaal-medische situatie van de cliënt en is gericht op één voorziening. Het programma van eisen geeft aan waar de voorziening aan moet voldoen. Het advies bevat tevens een beschrijving van de meest goedkope en adequate voorziening met daarbij een heldere onderbouwing. Er wordt rekening gehouden met eigen kracht, eigen netwerk, en eventuele voorliggende/ algemene voorzieningen etc.
15	Wmo uitgebreid advies: Betreft een advies voor een meervoudige/complexere ondersteuningsvraag, waarbij in ieder geval beschreven wordt: • de aanwezige klachten en de gevolgen hiervan in het dagelijks functioneren; • inzicht in mogelijkheden en belemmeringen van de cliënt; • een inschatting van de duur van deze belemmeringen/klachten; • mogelijke interventie en behandeling of andere bijdragen aan herstel; • een beschrijving welke doelen naar verwachting binnen een bepaalde termijn kunnen worden gerealiseerd; • de mogelijkheden van cliënt richting de toekomst en wat hier voor nodig is; • indien van toepassing: een onderbouwing van het aantal geadviseerde uren (per doel/leefgebied), passend bij de verordening/beleidsregels van de IJmondgemeenten; • indien van toepassing: een programma van eisen op basis van de sociaal-medische situatie van de cliënt; • een beschrijving van de meest goedkope en adequate voorziening met daarbij een heldere onderbouwing. Er wordt rekening gehouden met eigen kracht, eigen netwerk, en eventuele voorliggende/ algemene voorzieningen etc.
16	Wmo bouwkundig advies: Betreft een advies waarbij de kennis van specifieke voorzieningen, ergonomie en bouwkunde gecombineerd wordt, waarin in ieder geval is opgenomen: • het realiseren van een bouwkundige tekening (plattegrond) en een kostenberekening; • wat de meest goedkope en adequate oplossing is; • een heldere onderbouwing voor de keuze.
17	Blanco Wmo advies: Betreft een advies waarbij de Opdrachtgever nog geen onderzoek heeft gedaan. Het gaat hier om aanvragen die vanwege onderbezetting of werkdruk zonder vooronderzoek doorgestuurd worden naar de externe adviseur. In deze gevallen dient een onderzoek gedaan te worden op basis van kantelingsprincipes van de Wmo en vindt er een gesprek met de cliënt, en indien nodig de omgeving, plaats. Het onderzoek wordt zodanig uitgevoerd dat de Opdrachtgever op basis van het advies een beslissing kan nemen op grond van de Wmo. Het volgende wordt o.a. beschreven:

	• een korte situatieschets per leefgebied voor de leefgebieden die van belang zijn bij de ondersteuningsvraag, er wordt daarbij rekening gehouden met eigen kracht en het netwerk; • een probleemanalyse en prognose van de beperkingen van de cliënt, inclusief een omschrijving van de klachten en beperkingen die de cliënt ondervindt; • mogelijke interventie en behandeling of andere bijdragen aan herstel; • een beschrijving van de meest goedkope en adequate voorziening met daarbij een heldere onderbouwing; • indien nodig een programma van eisen opgesteld op basis waarvan de leverancier een passing uitvoert.
18	Indien het advies een Wmo-voorziening betreft kan de Opdrachtgever naast het type voorziening ook vragen om een beschrijving van de nadere specifieke bijzondere kenmerken van de voorziening.
19	In het geval van een woon- en/of vervoersvoorziening kan indien nodig een passing met de cliënt worden gerealiseerd.
20	Gehandicapten parkeerkaart (GPK) en gehandicapten parkeerplaats (GPP): Een medische keuring in dit kader betreft de beoordeling van de noodzaak voor een GPK en/of GPP. Dit advies geeft aan in hoeverre er ten gevolge van een aandoening of gebrek sprake is van een aantoonbare loopbeperking van langdurige aard, waardoor iemand met de gebruikelijke loophulpmiddelen in redelijkheid niet in staat is zelfstandig een afstand van meer dan 100 meter aan een stuk te voet te overbruggen.
21	Participatiewet Kinderopvang: In dit advies wordt weergegeven in welke mate de inwoner lichamelijk en psychisch in staat is om op zijn/haar kind(eren) te passen. Het advies geeft een beschrijving van o.a.: • de aanwezige klachten en de gevolgen hiervan in het dagelijks functioneren; • in hoeverre de inwoner lichamelijk en psychisch belastbaar is; • een inschatting van de duur van de belemmeringen; • mogelijke interventies en behandelingen of andere bijdragen aan herstel; • er wordt rekening gehouden met eigen kracht, netwerk, en eventuele voorliggende/ algemene voorzieningen etc.
22	Participatiewet Bijzondere bijstand: In dit advies wordt in ieder geval het volgende weergegeven: • de aanwezige klachten en de gevolgen hiervan in het dagelijks functioneren; • inzicht in de mogelijkheden en belemmeringen; • inschatting van de duur van de belemmeringen en opgave van de mogelijke behandeling of andere bijdragen aan herstel.
23	Participatiewet Medisch belastbaarheidsonderzoek: In dit advies wordt in ieder geval het volgende weergegeven: • de aanwezige klachten en de gevolgen hiervan in het dagelijks functioneren; • in hoeverre de cliënt (psychisch en/of fysiek) belastbaar is voor participatie/ arbeidsvermogen; • inzicht in mogelijkheden en belemmeringen van de cliënt; • een inschatting van de duur van deze belemmeringen/klachten; • mogelijke interventie en behandeling of andere bijdragen aan herstel.
24	Leerlingenvervoer: In het advies over leerlingenvervoer wordt in ieder geval het volgende weergegeven: • de aanwezige klachten en de gevolgen hiervan in het dagelijks functioneren; • een probleemanalyse en prognose van de aandoeningen, stoornissen en beperkingen van de cliënt, inclusief een omschrijving van de beperkingen die

	de cliënt ondervindt bij het verplaatsen naar/ van school; er wordt rekening gehouden met een eventuele netwerk, voorliggende/ algemene voorzieningen etc. Wanneer gekeken wordt naar het netwerk dient een probleemanalyse van de ouders meegenomen te worden in de mogelijkheden of onmogelijkheden om het kind zelf naar school te brengen.
25	Leerplicht: Een keuring in het kader van de leerplichtwet en een eventuele vrijstelling. Hierbij wordt indien nodig overlegd met de betrokkenen deskundigen, zoals een samenwerkingsverband.
26	Woningurgentie: In het advies voor woningurgentie wordt duidelijk benoemd of de woonsituatie een zeer ernstige bedreiging vormt voor de lichamelijke en/of sociaal psychische gezondheid van cliënt. Bij een positief advies dient ook te worden geadviseerd of er bijzonderheden zijn aangaande de woonruimte of ligging van de woning, waarbij in de bemiddeling rekening mee moet worden gehouden. Er wordt rekening gehouden met eigen kracht, netwerk, en eventuele voorliggende/ algemene voorzieningen etc.

Kwaliteit Personeel

Om een goede uitvoering en continuïteit van de opdracht te borgen dient Opdrachtnemer te beschikken over voldoende gekwalificeerd personeel.

NR	EIS
27	De inschrijver heeft ruime ervaring met medische advisering in het kader van de Wmo, gehandicaptenparkeerkaart en gehandicaptenparkeerplaats, woningurgenties, leerlingenvervoer, leerplicht, kinderopvang, Participatiewet.
28	Het in te zetten personeel dient te beschikken over aantoonbare adequate diploma's op het gebied van medische, ergonomische en arbeidskundige vaardigheden, op HBO-niveau of hoger.
29	De adviseurs beschikken over relevante kennis van alle voorliggende wet- en regelgeving (van zowel gemeenten als Rijksoverheid) en kunnen een vertaling maken in het kader van de uitvoering van hun rol. Hieronder wordt in elk geval verstaan; de Algemene wet bestuursrecht, de geldende wet- en regelgeving inzake de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), de Participatiewet, Leerplicht, Leerlingenvervoer, Woningurgentie, de Regeling gehandicaptenparkeerkaart en gemeentelijke regelgeving omtrent gehandicaptenparkeerplaatsen.
30	De kennis en deskundigheid van de (medische) adviseurs dient up to date gehouden te worden door vakgerichte opleidingen en cursussen.
31	De medische advisering geschiedt door een arts met voldoende kennis van de doelgroepen en producten binnen de in eis 27 beschreven wet- en regelgevingen. Indien nodig kan er onderzoek door een psycholoog, orthopedagoog, gedragsdeskundig specialist VG of psychiater worden ingezet. Dit gebeurt altijd in opdracht van Opdrachtgever maar komt in de praktijk niet vaak voor. Uw medische adviseur is arts en ingeschreven in het BIG-register.
32	Uw (medische) adviseurs beschikken over de noodzakelijke sociale vaardigheden en mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden. Rekening houdend met verschillende culturele achtergronden.
33	Uw medische adviseur is arts of werkt als keuringsarts onder verantwoordelijkheid van een geregistreerd verzekeringsarts. Alle ergonomische adviezen dienen door een ergonomisch adviseur te worden afgegeven. Uw arbeidsdeskundige adviseurs dienen geregistreerd te zijn in het register voor gecertificeerde arbeidsdeskundigen.

34	U dient ervoor zorg te dragen dat alle medische adviezen door een arts worden afgegeven.
35	Voor een second opinion dient een andere arts beschikbaar te zijn dan de arts die het oorspronkelijke advies gegeven heeft.
36	Indien de Opdrachtgever niet tevreden is over de kwaliteit van de dienstverlening volgt overleg met Opdrachtnemer. Indien de dienstverlening niet verbetert na overleg garandeert de Opdrachtnemer adequate vervanging van de professionals die uitvoering geven aan de door de Opdrachtnemer te leveren dienstverlening op basis van de gestelde kwaliteitseisen.

Doorlooptijden

De gemeenten stellen een aantal eisen ten aanzien van de doorlooptijden en het nakomen van deze doorlooptijden.

Werkwijze NR	EIS
37	De Opdrachtgever stuurt volgens een vastgesteld format een aanvraag met de vraagstelling en het gevraagde type(n) advies (product). Naar aanleiding van deze aanvraag stuurt u een ontvangstbevestiging binnen 24 uur per mail of via de portal naar de betreffende ambtenaar van de Opdrachtgever met daarin de bevestiging van het type(n) in te zetten advies (product).
38	Bij twijfel over het in te zetten (type) advies, gezien de bijzondere situatie in een casus, consulteert u Opdrachtgever vóór het uitzetten van een opdracht. Doel van de consultatie is om op individueel niveau de juiste strategie te bepalen of onduidelijkheden in het onderzoek te verhelderen. Dit leidt tot vraagverheldering, kennisondersteuning, kennisbevordering, kostenbesparing en snelheid in de behandeling van de melding.
39	Na aanmelding door de gemeente, zoals beschreven in eis 37, krijgt de consultant binnen vijf werkdagen een terugkoppeling (in de portal/per mail) op het aangevraagde advies (product) met hierin de datum, tijdstip en de locatie dat het onderzoek is ingepland. Indien niet binnen vijf dagen een onderzoek wordt gepland wordt de consultant hierover geïnformeerd met de bijbehorende reden.
40	De medisch adviseur vraagt bij een medisch specialist informatie op over de cliënt, indien dit naar het oordeel van de medisch adviseur of naar het oordeel van de Opdrachtgever van toegevoegde waarde is. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.
41	Bij een adviesaanvraag voor meerdere voorzieningen wordt een integraal advies uitgebracht. Integraal houdt in dat waar noodzakelijk de verschillende leefgebieden en de verschillende wet- en regelgevingen betrokken worden in het onderzoek en advies.
42	Bij de advisering wordt altijd rekening gehouden met de individuele bijzonderheden van een aanvrager en diens omgeving en leefeenheid, waaronder bijvoorbeeld de eventuele inzet en belastbaarheid van mantelzorgers en het eigen netwerk en algemene voorzieningen.
43	Alle door de Opdrachtgever aangemelde cliënten worden door u geaccepteerd. U speelt flexibel in op de eventueel toenemende aantal aanmeldingen.
44	Het advies van de medisch adviseur dient aan de cliënt te worden meegedeeld.
45	De rapportage van het onderzoek moet binnen de gestelde doorlooptijd van 20 werkdagen aan de gemeente zijn verstuurd. De uiterste termijn van 20 werkdagen gaat in nadat de opdracht tot advisering door de gemeente is gegeven. Bij GPK/GPP geldt een termijn van 15 werkdagen.

	Indien u medisch advies/informatie moet opvragen stuurt u een uitstelbericht naar de betreffende ambtenaar met de verwachte opleverdatum. Indien u geen uitstelbericht stuurt maar toch te laat oplevert en de gemeente hiervoor een dwangsom op grond van de Wet dwangsom moet betalen, worden deze kosten aan u doorberekend. Indien het opvragen van medische informatie noodzakelijk is en het niet lukt om binnen bovengenoemde gestelde doorlooptijd het advies op te leveren aan de Opdrachtgever, doet u binnen een periode van 3 maanden, gerekend vanaf het moment van de aanvraag, zoals genoemd in eis 37, minimaal 2 herinneringsverzoeken aan de medisch specialist.
46	Wij verwachten dat de in eis 45 gestelde doorlooptijd minimaal in 95% van de aanmeldingen wordt gehaald.
47	Het risico van 'No Show' en eventuele bijkomende kosten ligt bij de Opdrachtnemer.

Wet en Regelgeving

De gemeenten hechten veel waarde aan de naleving van Wet en Regelgeving inzake Medische advisering. In het kader van de Opdracht gelden ondergenoemde eisen m.b.t. klachtenregeling, AVG en Privacy wet- en regelgeving.

NR	EIS
48	Opdrachtnemer dient aantoonbaar te beschikken over een klachtenregeling/klachtenregistratiesysteem. Op het moment dat een cliënt een geschil heeft met de Opdrachtnemer treedt eerst het reglement van de Opdrachtnemer in werking en daarna die van de gemeente.
49	Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen van de AVG, privacy wet- en regelgeving en het beroepsgeheim van keuringsarts.
50	Correspondentie moet plaatsvinden op een manier van "veilig" mailen.

Communicatie

De gemeenten hechten veel waarde aan zorgvuldige communicatie. In het kader van de Opdracht gelden ondergenoemde eisen.

NR	EIS
	Communicatie naar de cliënt:
51	De Opdrachtnemer dient op kantoor tijden, tussen 8:00 en 17:00 uur, telefonisch bereikbaar te zijn via een lokaalnummer met lokaal tarief en beschikt over een front office die de cliënt vriendelijk en deskundig informeert.
52	De Opdrachtnemer houdt de cliënt en/of netwerk op de hoogte over de voortgang. De communicatie mag geen verwachtingen wekken bij de klant dat hij of zij een bepaalde voorziening zal krijgen.
53	Uw (medische) adviseurs beschikken over de noodzakelijke sociale vaardigheden en mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden. Rekening houdend met verschillende culturele achtergronden.
54	De communicatie met de cliënt dient in goed en begrijpelijk Nederlands te worden geschreven en gevoerd. Indien de cliënt de Nederlandse taal

	onvoldoende beheerst wordt in overleg met de gemeente een tolk ingeschakeld via het Tol- en Vertaalcentrum Nederland.
	Communicatie met de gemeenten:
55	De Opdrachtnemer stelt een accountmanager en “vervangend” accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als aanspreekpunt fungeert.

Facturatie

Om het facturatieproces te stroomlijnen stellen de gemeenten de volgende eisen.

NR	EIS
56	De IJmondgemeenten wensen per gemeente een factuur voor advisering te ontvangen. Hierin dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de verschillende soorten adviezen. Deze factuur dient achteraf per maand ingediend te worden met als bijlage een overzicht van de geleverde diensten per cliënt.
57	De geleverde diensten worden via een verzamelnota per maand achteraf bij de Opdrachtgever gedeclareerd. Over de exacte manier van factureren worden nadere afspraken gemaakt.
58	Op deze factuur dient tevens aangegeven te zijn: - NAW-gegevens leverancier; - gemeente; - periode (maand) waarop factuur betrekking heeft; - totaalbedrag; - BTW apart vermeld; - welke afgeronde producten worden gefactureerd.
59	De facturen dient u per gemeente digitaal aan te bieden.

Contractmanagement

De gemeenten hebben de belangrijkste performance indicatoren samengevat in een KPI overzicht.

NR	EIS
60	In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van deze KPI's worden geëvalueerd. De Opdrachtnemer en de gemeenten overleggen op kwartaal basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.
61	De volgende KPI's worden gehanteerd: - De consultants kunnen op basis van de uitgebrachte adviezen een weloverwogen besluit, met inachtneming van de wet- en regelgeving, nemen. - De doorlooptijden van de adviezen sluiten aan bij de wettelijke gemeentelijke termijnen.
62	Indien één of meerder KPI's niet gehaald wordt is Opdrachtnemer verplicht om een plan van aanpak aan te leveren waarin hij/zij aangeeft hoe dit de volgende keer te voorkomen.
63	Management rapportage: De gemeenten hechten er groot belang aan te sturen op resultaat. Van de Opdrachtnemer verwachten wij daarom voor de 10 ^e dag van elk nieuwe kwartaal een

	beknopte management rapportage met bijbehorende bijlagen. Deze wordt per gemeente gespecificeerd. In de rapportage moet beschreven staan: Het aantal medische adviezen van afgelopen kwartaal uitgesplitst in: • het aantal uitgevoerde adviezen naar type; • de datum van ontvangst van de aanvraag om de adviezen; • de datum waarop de afspraak met de aanvrager is gemaakt en de datum afspraak; • de datum waarop het advies naar de Opdrachtgever is verzonden; • het aantal nog niet uitgevoerde adviezen; • indien de doorlooptijd niet is behaald de redenen waarom een advies niet binnen de gestelde termijn is uitgevoerd; • een overzicht van het aantal klachten en de status daarvan; • de wijze waarop de klacht is afgehandeld; • deze gegevens dienen herleidbaar te zijn op cliëntniveau; • Het aantal "no-shows" van het afgelopen kwartaal. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen in overleg en met wederzijds goedvinden aanpassingen worden doorgevoerd in de opzet en inhoud van de rapportage. Deze eventuele aanpassingen worden besproken en vastgesteld in de accountgesprekken.
64	Naar aanleiding van de kwartaalrapportages vinden er accountgesprekken plaats op initiatief van de Opdrachtgever. Deze zijn gericht op de uitvoering van de overeenkomst, evaluatie van de dienstverlening en de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Bij de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: • kwaliteitsniveau van de geleverde diensten; • nakomen van gemaakte afspraken; • tevredenheid van de Opdrachtgever en klanttevredenheid; • afstemming en samenwerking met de Opdrachtgever.
65	Social Return De Opdrachtgever heeft als doelstelling dat een investering in de vorm van het uitzetten van een opdracht in de markt, naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doet Opdrachtgever door Social Return on Investment bij diensten, werken en leveringen te verlangen onder de doelgroep van werkzoekenden en scholieren. Opdrachtgever stelt hier een eis van 5% van de totale opdracht, zie bijlage G - Protocol SROI Z-Kennemerland IJmond.