

## Bijlage 3 Programma van Eisen

Sociaal/medisch advies Regio Lekstroom, zaaknummer 741720

### 1.1 Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese aanbesteding Sociaal/medische advisering. Dit document geeft de eisen, kaders en randvoorwaarden van de aanbestedende dienst weer.

De in dit Programma van Eisen genoemde eisen zijn knock-out eisen. 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.

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 Inschrijvingsleidraad vastgestelde (vorm-) voorschriften en met het Programma van Eisen.

#### Definities

Voor de definities wordt aansluiting gezocht bij de Inschrijvingsleidraad.

Echter, waar hieronder de term "Opdrachtgever" dan wel "gemeente" wordt gebruikt, wordt daarmee de specifieke gemeente (of WIL) bedoeld die in het desbetreffende geval op basis van de raamovereenkomst een specifiek (medisch) advies inkoopt.

En waar hieronder de term "Inschrijver" wordt gebruikt, dient na de gunning "Opdrachtnemer" te worden gelezen.

### 1.2 Programma van Eisen

De Opdrachtgever 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 Inwoners worden door de Inschrijver geaccepteerd
2.	Inschrijver committeert zich aan alle relevante wettelijke verplichtingen zoals geformuleerd in onder andere de Algemene wet bestuursrecht (Awb), Participatiewet, Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), Jeugdwet, Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), Huisvestingswet/het huurrecht (m.b.t. woonurgentie), Wegenverkeerswet (m.b.t. GPK/GPP), Wet op het primair onderwijs/Wet op het voortgezet onderwijs (m.b.t. leerlingenvervoer) en de aanvullende eisen die verbonden zijn aan (para)medische beroepsgroepen.
3.	Inschrijver committeert zich aan de beleidsregels en verordeningen van de gemeente (waaronder de Verordening Sociaal Medische Indicatie Kinderopvang).
4.	Inschrijver waarborgt het kennisniveau van de in te zetten (para)medische adviseurs op het gebied van de wet- en regelgeving en jurisprudentie ten aanzien van (onder meer) de Awb, Participatiewet, Wmo, Jeugdwet, Huisvestingswet/het huurrecht (m.b.t. woonurgentie), Wegenverkeerswet (m.b.t. GPK/GPP) en Wet op het primair onderwijs/Wet op het voortgezet onderwijs (m.b.t. leerlingenvervoer).

5.	Inschrijver garandeert dat, indien de dienstverlening van een van de in te zetten (para)medische adviseurs naar het oordeel van de Opdrachtgever herhaaldelijk niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet, deze op korte termijn wordt vervangen.
6.	Inschrijver heeft aantoonbaar een openbaar toegankelijke/inzichtelijke klachtenprocedure.
7.	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 (AVG).
8.	Inschrijver stelt een vast aanspreekpunt aan voor de Opdrachtgever, die zowel voor de reguliere afstemming met medewerkers als op managementniveau kan acteren.
9.	Inschrijver is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur.
10.	Inschrijver voert de (medische) onderzoeken zoveel mogelijk uit op het gemeentehuis/Stadshuis. Als Opdrachtgever daarmee akkoord gaat is het ook mogelijk om het (medisch) onderzoek op een andere locatie of op afstand uit te voeren.
11.	Inschrijver voert het medisch onderzoek bij de Inwoner thuis uit, als dit door Opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht. NB: Voor huisbezoeken geldt een vaste toeslag, die vermeld staat op het prijsopgaveformulier onder 11.
12.	Inschrijver geeft, in overleg met Opdrachtgever, invulling aan de dienstverlening als door calamiteiten (bijvoorbeeld Corona) de Inwoner niet fysiek gezien kan worden.
13.	Inschrijver biedt de mogelijkheid om, binnen twee werkdagen (48 uur), telefonisch een afspraak in te boeken met de (para)medische adviseur, als de urgentie van de aanvraag of de specifieke situatie daarom vraagt.
14.	Inschrijver levert een integraal medisch, arbeidsdeskundig en/of psychodiagnostisch advies, waarbij alle relevante factoren worden meegenomen. Dit houdt (onder meer) in dat de in te zetten (para)medische adviseurs, waar nodig, bij hun advies tevens behandelinformatie van de behandelende sector betrekken.
15.	Inschrijver stelt alles in het werk om de advisering (in ieder geval) binnen een termijn van 20 werkdagen na aanmelding af te ronden, zodat de gemeente binnen de wettelijke beslistermijn van acht weken blijft. Indien de afhandeling van het advies buiten voornoemde termijn of de door Inschrijver geoffeerde termijnen dreigt plaats te gaan vinden, informeert Inschrijver Opdrachtgever zo snel mogelijk hierover, maar uiterlijk op de 15 <sup>e</sup> werkdag na aanmelding en met opgaaf van redenen. NB: 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.
16.	Inschrijver voert uitsluitend (medisch) onderzoek uit waartoe Opdrachtgever uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven. Dit houdt onder meer in dat Inschrijver enkel het onderzoek c.q. de onderzoeken uitvoert, die Opdrachtgever expliciet heeft benoemd. Als het onderzoek desalniettemin buiten de scope van het uitdrukkelijk gevraagde treedt, dan geschiedt dit onverplicht en derhalve voor rekening van Inschrijver.
<b>Algemene Eisen m.b.t. (para)medische adviseurs</b>	
17.	Alle door Inschrijver in te zetten (para)medische adviseurs handelen volgens de van toepassing zijnde beroepscode en staan ingeschreven in het BIG-register (voor zover inschrijving mogelijk is) dan wel het bij de beroepsgroep horende register (voor zover zo een register bestaat).
18.	Alle in te zetten (para)medische adviseurs dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) welke niet ouder is dan 12 maanden bij aanvang van de Overeenkomst. NB: Inschrijver is hiervoor verantwoordelijk. Inschrijver dient desgewenst hieromtrent inzicht te verlenen aan Opdrachtgever.
19.	Inschrijver garandeert dat de in te zetten (para)medische adviseurs niet zijn geschorst als gevolg van een tuchtrechtelijke maatregel dan wel dat de bevoegdheid is ontzegd door de strafrechter.
20.	Inschrijver garandeert de in te zetten medisch adviseurs ten minste twee jaar ervaring hebben op het gebied van sociale geneeskunde.

21.	Alle door Inschrijver in te zetten (para)medische adviseurs hebben een afgeronde relevante beroepsopleiding en minimaal twee jaar ervaring met het uitvoeren van medisch / arbeidsdeskundig / psychodiagnostisch onderzoek en het in dit verband opstellen van adviezen.
22.	Inschrijver garandeert dat de in te zetten (para)medische adviseurs onafhankelijk zijn en op generlei wijze de desbetreffende Inwoner kennen dan wel behandeld hebben. Dit houdt onder meer in dat als in een specifiek geval blijkt dat de in te zetten (para)medische adviseur de desbetreffende Inwoner wel kent of behandeld heeft de Inschrijver ervoor zorgt dat de Inwoner een andere (para)medische adviseur krijgt toegewezen.
23.	Inschrijver garandeert dat de kennis en deskundigheid van de in te zetten (para)medische adviseurs up-to-date worden gehouden door vakgerichte opleidingen en cursussen (bijscholing). Daarnaast zorgt Inschrijver voor intervisie voor haar personeel.
24.	De (para)medische adviseurs beperken zich uitsluitend tot het geven van een advies. Het is hen niet toegestaan om een toezegging te doen over de aangevraagde voorziening/ondersteuning/ vergunning.
<b>Communicatie, proces, verantwoording en overleg met Opdrachtgever</b>	
25.	Inschrijver werkt mee aan periodiek overleg: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimaal twee keer per jaar (of zo vaak als één van de partijen noodzakelijk acht) vindt er managementoverleg plaats tussen Inschrijver en Opdrachtgever. Dit overleg is gericht op de uitvoering van de Overeenkomst, verantwoording, evaluatie van de dienstverlening en samenwerking tussen Inschrijver en Opdrachtgever. (Managementinformatie moet onderdeel zijn van het gesprek; een 24/7 portal is dus niet voldoende.)</li> <li>• Variabel in geval van vragen, hiaten of knelpunten in de uitvoering van de (Nadere) Overeenkomst tussen Inschrijver en Opdrachtgever.</li> </ul>
26.	Inschrijver werkt mee aan het maken van nadere werkafspraken per gemeente.
27.	Inschrijver informeert de medewerker die een aanvraag voor een advies heeft gedaan proactief over de voortgang van de adviesaanvraag, minimaal op de volgende momenten: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Als de Inwoner is uitgenodigd voor het onderzoek;</li> <li>• Als de Inwoner niet is verschenen op de afspraak (no show) (mogelijk dat de medewerker kan interveniëren);</li> <li>• Voordat de adviesaanvraag definitief wordt afgesloten zonder advies;</li> <li>• Als de adviesaanvraag niet volledig is of niet duidelijk geformuleerd is;</li> <li>• Als het advies is afgerond;</li> <li>• Als de doorlooptijd van 20 werkdagen dan wel de geoffreerde termijn naar verwachting zal worden overschreden (bijv. omdat informatie bij een behandeld arts wordt opgevraagd), inclusief acties die Inschrijver inzet om het proces te bespoedigen;</li> <li>• In geval van calamiteiten (agressie, persoonlijke knelpunten bij de Inwoner, etc.).</li> </ul>
28.	Inschrijver zorgt ervoor dat alle detailinformatie en communicatie met betrekking tot het onderzoek en oordeelvorming zorgvuldig wordt vastgelegd in het adviesdossier en nadien opvraagbaar is in verband met (in ieder geval): <ul style="list-style-type: none"> <li>• nader onderzoek tijdens de bezwaarfase;</li> <li>• dossieropbouw/maatregeltoepassing vanwege no show;</li> <li>• gebruikmaking van de rechten door de Inwoner die hij/zij heeft op grond van de artikelen 15 t/m 22 van de AVG (waaronder inzage, rectificatie, verwijdering, etc.).</li> </ul>
29.	Het adviesrapport bevat in ieder geval de volgende informatie: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een advies voor de medewerker op basis van de vraag (vragen) van de (verwijzend) medewerker, het onderzoek en eventuele aanvullende informatie;</li> <li>2. Welke aanvullende behandelinformatie is opgevraagd bij een behandelend arts, paramedicus of instantie (indien van toepassing);</li> <li>3. Het nummer dat Opdrachtgever de Inwoner heeft toebedeeld;</li> <li>4. Een motivering hoe het oordeel (advies) van de (para)medische adviseur tot stand is gekomen met medeneming van alle betrokken informatie;</li> </ol>

	<p>5. Data/datum huisbezoek/spreekuur (indien van toepassing);</p> <p>6. Datum schriftelijk advies;</p> <p>7. Duur geldigheid advies (i.v.m. eventuele herindicatie);</p> <p>8. Juridische onderbouwing van het advies (koppeling met de relevante wet- en regelgeving);</p> <p>9. Reactie Inwoner (indien van toepassing).</p>
30.	De door Inschrijver in te zetten (para)medische adviseurs zijn een vaste dag in de week (of een andere tijdsperiode) aanwezig op het gemeentehuis/Stadshuis. Welke dag dit is bepalen Inschrijver en Opdrachtgever in onderling overleg.
31.	De door Inschrijver in te zetten (para)medische adviseurs zijn, indien Opdrachtgever dit wenst, tevens beschikbaar voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deelname aan een overleg van het sociaal wijkteam;</li> <li>• Het fungeren als sparringspartner van (een) medewerker(s).</li> </ul> <p>NB: voor deelname aan een overleg is een toeslag van toepassing overeenkomstig het bepaalde in het prijsopgaveformulier onder 8a dan wel 8b. Voor het fungeren als sparringspartner is daarentegen in beginsel geen toeslag van toepassing.</p>
32.	Inschrijver informeert Opdrachtgever per omgaande in geval van calamiteiten of problemen in de bedrijfsvoering, voor zover dit gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden van de (para)medische adviseur(s).
33.	Inschrijver reageert uiterlijk binnen twee werkdagen (48 uur) op terugbelverzoeken van de (verwijzend) medewerker van de gemeente.
34.	Inschrijver zorgt na aanmelding van de Inwoner voor de uitnodiging van de Inwoner voor het (medisch) onderzoek, tenzij de gemeente voor bepaalde categorieën van (medisch) onderzoek of de (verwijzend) medewerker in een specifiek geval ervoor kiest om de Inwoner(s) zelf uit te nodigen. Bovendien informeert Inschrijver Opdrachtgever (ten minste) dat en wanneer (datum) de Inwoner voor een (medisch) onderzoek is uitgenodigd.
35.	Inschrijver betreft de (verwijzend) medewerker van de gemeente bij het opstellen van schriftelijke correspondentie met betrekking tot de uitnodiging voor het onderzoek aan de Inwoner, tenzij de (verwijzend) medewerker duidelijk aangeeft dat dit niet nodig is.
36.	Inschrijver kan als uitgangspunt hanteren dat Inwoners per e-mail worden uitgenodigd. Als echter blijkt dat een Inwoner een uitnodiging per post wenst te ontvangen, dan verstuurt Inschrijver de uitnodiging per post. Daarnaast staat het Inschrijver vrij om desgewenst een uitnodiging aan een Inwoner te bevestigen via een ander kanaal (bijv. de telefoon).
37.	De door Inschrijver in te zetten (para)medische adviseurs zijn na het afgeven van het advies telefonisch beschikbaar voor de medewerkers van de gemeente om waar nodig verduidelijking en/of toelichting op het advies te geven. De kosten hiervan vallen onder het integrale geoffreerde tarief.
38.	Inschrijver deelt het advies met de Inwoner en licht dit (desgewenst) aan de Inwoner toe.
39.	Inschrijver sluit het dossier in geval van no show pas af na overleg met de (verwijzend) medewerker.
40.	Indien Inschrijver de doorlooptijd van 20 werkdagen na aanmelding dan wel de geoffreerde doorlooptijd (ingeval laatstgenoemde termijn korter is) niet haalt, doet Opdrachtgever hiervan melding bij Inschrijver. Bij een tweede melding kan tevens een ingebrekestelling worden verstuurd. Bij een derde melding staat in beginsel vast dat Inschrijver tekort is geschoten in de nakoming van de verplichting om tijdig een (medisch) advies op te leveren en dat de tekortkoming ernstig genoeg is om ontbinding van de Overeenkomst te rechtvaardigen. Tenzij Inschrijver aannemelijk maakt dat de tekortkoming in belangrijke mate aan Inwoner dan wel Opdrachtgever te wijten is.
<b>Specifieke eisen gehandicapten parkeerkaart/parkeerplaats</b>	
41.	De medisch adviseur beschikt over de wettelijke kwalificaties die verbonden zijn aan het mogen afgeven van een advies in het kader van de Wegenverkeerswet.
42.	De (para)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 (para)medische adviseur hierin ondersteuning.

43.	De (te geven) medische adviezen met betrekking tot de gehandicaptenparkeerkaart (GPK) en de gehandicaptenparkeerplaats (GPP) voldoen aan de landelijke criteria.
44.	Inschrijver plant minimaal één week vooruit en stelt aan het einde van de week de planning voor de komende week aan de gemeente ter beschikking.
45.	<p>In aanvulling op eis 28 bevat het adviesrapport in ieder geval de beantwoording van de volgende specifieke vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Heeft de Inwoner ten gevolge van een aandoening of gebrek een aantoonbare loopbeperking van langdurige aard (langer dan 6 maanden)?</li> <li>2. Is de Inwoner met de gebruikelijke loophulpmiddelen in redelijkheid niet in staat zelfstandig een afstand van meer dan 100 meter aan een stuk te voet te overbruggen?</li> <li>3. Is de Inwoner buiten de woning volledig aangewezen op het gebruik van een rolstoel?</li> <li>4. Is de Inwoner voor vervoer van deur tot deur continu afhankelijk van hulp van chauffeur?</li> </ol> <p>In geval van een gehandicaptenparkeerplaats dienen ook de volgende vragen beantwoord te worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Wat is met de gebruikelijke loophulpmiddelen de gemiddelde aaneengesloten loopafstand van de Inwoner?</li> <li>6. Als de Inwoner enkel passagier is, kan hij/zij dan achter de voordeur alleen gelaten worden?</li> </ol>
46.	Het advies bevat een aanwijzing voor de eventuele herindicatietermijn.
<p><b>Specifieke eisen Participatiewet (inclusief Sociaal Medische Indicatie Kinderopvang)</b></p>	
47.	Het medisch / arbeidskundig / psychodiagnostisch onderzoek wordt uitgevoerd door een gekwalificeerde arts / arbeidsdeskundige / psycholoog die ervaring heeft met advisering in het kader van de Participatiewet.
48.	Het (medisch) onderzoek in verband met de indicaties voor de bijzondere bijstand (inclusief Sociaal Medische Indicatie(s) Kinderopvang) wordt uitgevoerd door een (para)medisch adviseur die ervaring heeft met advisering in het kader van de Participatiewet (en het beoordelen van Sociaal Medische Indicatie(s) Kinderopvang).
49.	De (para)medische 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 (para)medische adviseur hierin ondersteuning.
50.	<p>In aanvulling op eis 28 bevat het adviesrapport in ieder geval de beantwoording van de volgende specifieke vragen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Welke mogelijkheden de Inwoner heeft om te werken of te participeren, de mate van belastbaarheid, oplossingen/alternatieven, eigen verantwoordelijkheid en de zelfredzaamheid van de Inwoner;</li> <li>2. Een tijdlijn waarbinnen participatie of toeleiding naar werk tot de mogelijkheden behoort (indien belemmeringen van tijdelijke aard zijn en/of de Inwoner onder behandeling is).</li> </ol>
51.	<p>De (para)medische adviseur richt zich bij de medische / arbeidskundige / psychodiagnostische adviezen in relatie tot de Participatiewet uitdrukkelijk op de mogelijkheden van de Inwoner, ondanks de eventuele beperkingen.</p> <p>Naast beoordeling op geschiktheid voor reguliere arbeid, wordt in het advies ook aandacht besteed aan alternatieven, indien de Inwoner naar verwachting te veel belemmeringen heeft om toe te treden op de arbeidsmarkt. Vrijwilligerswerk en/ of maatschappelijke participatie kan een eerste stap zijn.</p>
<p><b>Specifieke eisen Wmo en Jeugdwet</b></p>	
52.	Het (medisch) onderzoek wordt uitgevoerd door een gekwalificeerde (para)medisch adviseur die ervaring heeft met advisering in het kader van de Wmo respectievelijk de Jeugdwet.

53.	De (para)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 (para)medische adviseur hierin ondersteuning.
54.	In aanvulling op eis 28 bevat het adviesrapport ook de beantwoording van de specifieke aanvullende vragen van de (verwijzend) medewerker die zien op de Wmo dan wel de Jeugdwet.
<b>Specifieke eisen Woningurgenties</b>	
55.	Het medisch onderzoek wordt uitgevoerd door een gekwalificeerde (para)medische adviseur die ervaring heeft met advisering in het kader van sociaal medische woningurgenties.
56.	De (para)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 (para)medische adviseur hierin ondersteuning.
57.	In aanvulling op 28 bevat het adviesrapport ook de beantwoording van de specifieke aanvullende vragen van de (verwijzend) medewerker die zien op sociaal medische woningurgenties.
<b>Specifieke eisen collectief vervoer en leerlingenvervoer</b>	
58.	Het (medisch) onderzoek wordt uitgevoerd door een gekwalificeerde (para)medische adviseur die ervaring heeft met advisering in het kader van collectief vervoer respectievelijk leerlingenvervoer.
59.	De (para)medische 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 (para)medische adviseur hierin ondersteuning.
60.	In aanvulling op eis 28 bevat het adviesrapport ook de beantwoording van de specifieke aanvullende vragen van de (verwijzend) medewerker die zien op collectief vervoer dan wel leerlingenvervoer.
61.	De (para)medische adviseur richt zich bij de medische adviezen uitdrukkelijk op de mogelijkheden van de Inwoner en de mogelijkheden van zijn directe omgeving om ondersteuning te bieden (indien van toepassing) teneinde, ondanks de eventuele beperkingen, (op termijn) zelfstandig (met het openbaar vervoer) te kunnen reizen.

#### Algemene toelichting

Aangaande de hierboven genoemde eisen ten aanzien van de gewenste ervaring en kennis is het mogelijk om, na uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever, een (para)medische adviseur in te zetten die niet aan deze vereisten voldoet, mits de desbetreffende (para)medische adviseur handelt onder supervisie van een ervaren (para)medische adviseur.

Ten aanzien van de scope van de eisen met betrekking tot ervaring en kennis geldt vanzelfsprekend dat deze gerelateerd is aan de wet(ten) c.q. regeling(en) en de daaraan verbonden categorie (categorieën) van onderzoek(en) die de desbetreffende (para)medische adviseur voor de gemeente uitvoert. (Voorbeeld: als een (para)medische adviseur enkel (medische) adviezen aan de gemeente verstrekt in het kader van de Wmo, zijn de eisen met betrekking tot ervaring en kennis enkel ten aanzien van de Wmo en de categorie (categorieën) van onderzoek(en) die de (para)medische adviseur in dit verband voor de gemeente uitvoert van toepassing.)