

Programma van eisen

Dit programma van eisen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Door in te schrijven verklaart de Inschrijver dat hij akkoord gaat met alle voorwaarden in de offerteaanvraag en het programma van 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 eisen, dan zullen de gemeenten 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.
3. *Specifieke eisen.* Aanvullende eisen op een specifiek taakgebied.

De gemeenten hebben een aantal algemene eisen geformuleerd die voor alle taakgebieden van toepassing zijn (onderdeel 1, 2 en 3) en een aantal eisen die gekoppeld zijn aan de specifieke onderdelen:

1	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, Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, Jeugdwet, 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 gemeenten.
4.	De inschrijver is bereid mee te denken/ werken aan de lokale werkprocessen per taakgebied.
5.	Inschrijver dient zelf aantoonbaar te beschikken over een klachtenprocedure voor inwoners.
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 inclusief jurisprudentie.
8.	Oproepen in het kader van de advisering vinden plaats binnen de gemeenten. Het is aan de inschrijver om per casus te bepalen of er op een locatie wordt gewerkt of een
9.	Inschrijver garandeert een beschikbaarheid en inzet van gekwalificeerde adviseurs.
10.	Inschrijver stelt een vast aanspreekpunt aan voor de opdrachtgever, zowel voor de reguliere afstemming met medewerkers als op managementniveau.
11.	Inschrijver voert het onderzoek bij de inwoner thuis uit als dit noodzakelijk wordt geacht.
12.	Inschrijver geeft, in overleg met opdrachtgever, invulling aan de dienstverlening als door calamiteiten (bijvoorbeeld Corona) de burger niet fysiek gezien kan worden
13.	Inschrijver levert op verzoek een integraal advies aan waarbij alle relevante factoren worden meegenomen. Dit betreft ook eventuele collegiale afstemming om tot een advies te kunnen komen.

14.	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 zo snel mogelijk hierover, 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.
15.	Inschrijver informeert de medewerker van de gemeente als er sprake is van no show, deze medewerker kan in dat geval zelf een actie richting de cliënt ondernemen.
16.	Inschrijver sluit het dossier in geval van no show pas af na contact met de medewerker van de gemeente.
17.	Een afgerond (sociaal) medisch advies bevat in ieder geval: 1. Een advies voor de medewerker van de gemeente op basis van de vraagstelling, 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. Een motivering hoe het oordeel (advies) van de adviseur tot stand is gekomen, welke aan de juridische kaders voldoet; 4. Data/datum huisbezoek/spreekuur; 5. Datum schriftelijk advies; 6. Prognose van de client (indien van toepassing); 7. Reactie cliënt;
18.	In het geval opdrachtgever de aanvraag "medisch advies" stopzet, mag opdrachtnemer de gemaakte kosten tot maximaal 20% van het geoffreerde tarief in rekening brengen in het geval de werkzoekende al door opdrachtnemer is uitgenodigd.
19.	No show: Cliënt kan de afspraak op de dag van de geplande afzeggen. In een werkafspraak met aanbestedende dienst wordt afgestemd tot wanneer een cliënt de geplande afspraak kan afzeggen. Indien cliënt dit tijdig aan opdrachtnemer meldt, kunnen hiervoor geen kosten in rekening gebracht te worden. Indien blijkt dat een afspraak niet door gaat en de cliënt dit niet tijdig heeft gemeld bij opdrachtnemer, kan opdrachtnemer hiervoor een no show tarief bij de gemeente in rekening brengen tot 35% van de onderzoekskosten.

2	Eisen met betrekking tot adviseurs
1.	Onder de term adviseur wordt niet alleen een medisch adviseur/ arts verstaan maar bijvoorbeeld ook een ergonomisch/ indicatie adviseur of arbeidsdeskundige/ verzekeringsarts. Het is aan de inschrijver om bij een aanvraag de meest passende discipline in te zetten.
2.	Alle door de Inschrijver in te zetten adviseurs handelen volgens de van toepassing zijnde beroepscode en staan ingeschreven in het BIG-register als geneeskundige/ arts dan wel het bij de beroepsgroep horende register.
3.	De adviseur richt zich bij het opstellen van de adviezen uitdrukkelijk op mogelijkheden van de klant, ondanks de eventuele beperkingen.
4.	De in te zetten medische adviseurs zijn aangesloten bij een van de verenigingspartners van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG)
5.	Alle door de Inschrijver in te zetten adviseurs hebben een afgeronde relevante beroepsopleiding en minimaal 2 jaar ervaring, zo niet, dan wordt er gewerkt onder supervisie van een ervaren collega.
6.	De adviseurs zijn na het afgeven van het advies telefonisch beschikbaar voor de medewerkers van de gemeenten om waar nodig verduidelijking en/ of toelichting op het advies te geven. De kosten hiervan vallen onder het integrale geoffreerde tarief.
7.	De adviseurs beperken zich tot een advies over de aangevraagde voorziening/ ondersteuning/ vergunning.

3	Communicatie, proces, verantwoording en overleg
1.	Inschrijver werkt mee aan managementoverleg: - Minimaal een 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. - De gemeenten monitort of de volgende KPI wordt gehaald gedurende de looptijd van het contract: - De gestelde doorlooptijden, zoals gesteld in de offerte van de inschrijver, wordt in 90% van de aanmeldingen gehaald. - Gedurende de looptijd van het contract heeft de gemeente de mogelijkheid, om in wederzijds overleg de haalbaarheid te bespreken en zo nodig de KPI's aan te passen of aan te vullen.
2.	Op het moment dat de vraagstelling van de medewerker van de gemeente niet duidelijk is neemt de inschrijver actief contact op met de gemeente met als doel optimalisering van de vraagstelling en samenwerking.
3.	Inschrijver werkt mee aan het maken van nadere werkafspraken per gemeentelijk onderdeel van de opdracht. Hierin wordt onder andere ook opgenomen hoe de communicatie met de inwoner verloopt.
4.	Inschrijver levert twee keer per jaar, een managementrapportage aan. Hierin zijn de volgende elementen opgenomen: - Het aantal uitgebrachte adviezen per taakgebied per gemeente, met daarin een specificatie van negatieve en positieve adviezen. - Het aantal no shows per taakgebied per gemeente; - Doorlooptijden per taakgebied per gemeente; - Het aantal ontvangen klachten per taakgebied per gemeente, de aard een afhandeling daarvan; Een kwalitatieve toelichting op bovengenoemde punten waarbij in ieder geval wordt ingegaan op de ontwikkelingen en knelpunten.

5.	Inschrijver informeert de medewerker van de gemeente proactief over de voortgang van de adviesaanvraag, minimaal op de volgende momenten: • Als de inwoner niet is verschenen op de afspraak (mogelijk dat de medewerker kan interveniëren); • Voordat de adviesaanvraag wordt afgesloten zonder advies (i.v.m. herhaaldelijk no show, mogelijk dat de medewerker kan interveniëren); • Als de adviesaanvraag niet volledig is of niet duidelijk geformuleerd is; • Als de verwachte doorlooptijd wordt overschreden; • Als er nadere informatie van een behandelend arts is opgevraagd, waardoor de doorlooptijd naar verwachting overschreden zal worden; • In geval van calamiteiten (agressie, persoonlijke knelpunten bij de inwoner, etc.); • Inschrijver informeert de medewerker van de gemeente als er naast een arts en/ of arbeidsdeskundige aanvullende inzet nodig is om tot een goed advies te komen.
6.	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.
7.	Inschrijver informeert Opdrachtgever per omgaande in geval van calamiteiten of problemen in bedrijfsvoering op personele capaciteit.
8.	Inschrijver reageert uiterlijk binnen 4 werkdagen op terugbelverzoeken (van de verwijzend medewerker) van de gemeenten.
9.	Inschrijver maakt zelf de afspraak met de inwoner waarvoor een advies gevraagd wordt.
10.	Inschrijver houdt jaarlijks een tevredenheidsonderzoek onder de cliënten van de gemeenten en deelt de informatie met de contractmanager van de gemeenten.

4	Specifieke eisen gehandicapten parkeerkaart/plaats
1.	De medische adviseur beschikt over de wettelijke kwalificaties die verbonden zijn aan het afgeven van een advies in het kader van de Wegenverkeerswet
2.	Het medisch advies gehandicaptenparkeerkaart (GPK) voldoet aan de wettelijke criteria en is inzichtelijk gemotiveerd.

5	Specifieke eisen Participatiewet
1.	De adviseur richt zich naast beoordeling op geschiktheid voor reguliere arbeid ook op 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

2.	Een afgerond (sociaal) medisch advies bevat voor participatie aanvullend de volgende informatie: 1. Antwoord op de vraag welke mogelijkheden de klant heeft om te werken of te participeren, de mate van belastbaarheid (ook in uren per week), oplossingen/alternatieven, eigen verantwoordelijkheid en de zelfredzaamheid van de klant. 2. 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.
----	--

6	Specifieke eisen leerlingenvervoer
1.	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.