

BIJLAGE 2 PROGRAMMA VAN EISEN MEDISCHE ADVISERING EN GPK

Het Programma van Eisen bevat de eisen aan de uitvoering van de opdrachten en bestaat uit zes (6) delen:

- Algemene eisen perceel 1 t/m 4
- Specifieke eisen Wmo medisch advies en GPK
- Specifieke eisen Medisch advies binnen het kader van de P-Wet
- Specifieke eisen Medisch advies Leerlingenvervoer
- Specifieke eisen Medisch advies binnen het kader van de Jeugdwet.

Onderstaande eisen gelden eveneens als minimumeis. Opdrachtnemer dient deze ook steeds bij de uitvoering van de opdracht integraal in acht te nemen.

ALGEMENE EISEN PERCEEL 1 T/M 4

1. Klantvolgsysteem

- a. Opdrachtnemer beschikt over een voor de opdrachtgever toegankelijk klantvolgsysteem, opdat de daartoe bevoegden van de opdrachtgever, d.m.v. een beveiligde en persoonlijke inlog met 2 factor authenticatie, tenminste inzicht kunnen hebben in de voortgang van de adviesaanvragen, de gemaakte afspraken en het inhoudelijk dossier per klant.
- b. Het adviesverzoek van de opdrachtgever dient uiterlijk de volgende werkdag verwerkt en geregistreerd te zijn in een online toegankelijk klantvolgsysteem.
- c. Opdrachtnemer meldt de opdrachtgever per e-mail en via het klantvolgsysteem dat het adviesrapport af is.

2. Periodiek overleg en evaluatie

- a. Periodiek, in nader af te stemmen frequentie, doch minimaal 1x per half jaar zullen opdrachtgever en opdrachtnemer overleg, inclusief evaluaties houden waarbij de agenda in ieder geval de navolgende onderwerpen zal bevatten:
 - De managementinformatie en rapportage per perceel en per deelnemende gemeente.
 - Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten.
 - De kwaliteit van door opdrachtnemer geleverde adviezen.
- b. Het evaluatieoverleg zal plaatsvinden op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk evaluatieoverleg.
- c. Indien gewenst zullen vertegenwoordigers van de betreffende afdelingen van opdrachtgever aanwezig zijn bij het (evaluatie.) overleg.
- d. De opdrachtgever maakt van het evaluatieoverleg een verslag en evt. actiepuntenlijst en deelt dit met opdrachtnemer.
- e. Op initiatief van opdrachtgever voert opdrachtnemer zo nodig tussentijds overleg met uitvoerenden van opdrachtgever om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen en uitvoerenden te informeren over actuele ontwikkelingen in de branche.

3. Inzet en bereikbaarheid opdrachtnemer en adviseur(s) en locatie

- a. De opdrachtnemer zal de naam van een vaste medisch adviseur en diens vervanger kenbaar maken aan opdrachtgever.
- b. Deze vaste adviseur is op werkdagen van tenminste 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar voor de consulent voor het op verzoek verstrekken van telefonische (niet medisch vertrouwelijke) adviezen, alsook wanneer er vragen zijn over een bepaalde casuïstiek.
- c. De vestiging van opdrachtnemer en haar medewerkers, betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst, zijn op werkdagen van tenminste 8.30 tot 17.00 uur per telefoon en per e-mail bereikbaar.
- d. De door opdrachtnemer in te zetten locatie (zie paragraaf 4.2.3 van de offerteaanvraag) is gelegen binnen de regio van Opdrachtgever en goed toegankelijk voor de doelgroep.

4. Managementinformatie

Betreffende de uitvoering van de overeenkomst heeft opdrachtnemer uiterlijk de 15de van de maand volgend op elk kwartaal de managementrapportage per perceel beschikbaar (digitaal/online of aangeleverd aan opdrachtgever, welke tenminste een overzicht van alle adviesopdrachten uitgesplitst per gemeente én naar type advies:

- Datum adviesopdracht
- Datum verzenden indicatieadvies aan opdrachtgever
- Ordernummer
- Aantal no shows

- Gefactureerde kosten per advies
 - De norm tijd voor het aanleveren van het advies, de gerealiseerde tijd na datum adviesopdracht en bij overschrijding van de normtijd het aantal kalenderdagen van overschrijding én vermelding verwijtbaar voor opdrachtnemer of niet en de reden daarvan.
 - Overzicht van ontvangen klachten, in aantallen en procentueel van het totaal aantal verstrekte adviesopdrachten, de datum van ontvangst en status van afhandeling.
 - Resultaten social return.
- b. Opdrachtnemer is in staat en bereid om op verzoek van opdrachtgever haar managementinformatie aan te leveren/ beschikbaar te stellen op een wijze en in een format, zodanig dat de opdrachtgever deze eenvoudig kan integreren in haar eigen digitale omgeving.

5. Klachtenregeling

- a. Een klacht is een uiting van ongenoegen van de klant (mondeling of schriftelijk) omtrent alle door Opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren leveringen, diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde voorzieningen en de houding en gedrag van personeel.
- b. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goed werkende adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten) procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.
- c. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure.
- d. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling waar uit blijkt:
 - hoe een klacht wordt aangemeld;
 - wat de reactietijd is;
 - hoe de klacht wordt afgehandeld;
 - hoe de registratie plaatsvindt.
- e. Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt wanneer iemand ontevreden is. Opdrachtnemer richt hiervoor in haar organisatie een klantenservice in die dit als primaire taak en dienst heeft. Deze verantwoordelijkheid mag niet liggen bij personen, medewerkers, afdelingen en leidinggevendenden die dagelijks verantwoordelijk zijn voor de operationele uitvoering van deze opdracht.
- f. Opdrachtnemer is voor klachten alle dagen bereikbaar voor klanten tijdens de operationele tijden.
- g. Klanten kunnen Opdrachtnemer in ieder geval telefonisch, per mail, per post bereiken.
- h. Opdrachtnemer gebruikt voor de telefoon geen (betaald) servicenummer en voor de post een antwoordnummer. De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer, de telefoonkosten, het antwoordnummer en alle andere bijkomende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- i. Iedere klant moet zelf kunnen klagen. Opdrachtnemer dient in de protocollen dus actief rekening te houden met eventuele beperkingen (zintuigelijk, verstandelijk, psychisch, lichamelijk).
- j. Opdrachtnemer bevestigt direct de ontvangst van een klacht aan de klant.
- k. Klachten worden binnen maximaal drie (3) werkdagen afgehandeld.
- l. Opdrachtnemer informeert de klant betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht, de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze.
- m. De klant wordt te allen tijde gehoord. Dit kan zijn telefonisch of in een persoonlijk gesprek.
- n. De klant wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen.

6. Prestatiemeting en boete

- a. Algemene prestatie-indicatoren:
 - Het aantal klachten is in een kwartaal niet hoger dan 2% van het aantal uitgebrachte adviezen per kwartaal;
 - Opdrachtnemer voldoet aan de doorlooptijden.
 - De kwaliteit van de adviezen én de daarbij behorende doorlooptijd is, naar oordeel van de opdrachtgever, voldoende. Daarbij wordt ook gekeken naar het hiermee samenhangende percentage bezwaar- en beroepzaken.
- b. Indien de opdrachtnemer niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van de opdrachtgever onvoldoende voldoet aan de voornoemde prestatie-indicatoren, is de opdrachtnemer verplicht een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan, waarin SMART geformuleerde doelen en borging op deze doelen concreet uiteen wordt gezet, aan de opdrachtgever aan te leveren binnen vijf (5) werkdagen na verzoek hiertoe. Opdrachtgever stelt in overleg met opdrachtnemer een termijn vast waarbinnen het verbeterplan, dat tevens – indien daartoe aanleiding bestaat - in zal gaan op alle in dit programma van eisen beschreven vereisten en prestaties, succesvol uitgevoerd dien(en)(t) te worden met dienovereenkomstig resultaat.

- c. In geval blijkt dat opdrachtnemer binnen de door de opdrachtgever vastgestelde termijn, als bedoeld in 5b, niet geleid heeft tot een, naar oordeel van de opdrachtgever en als bepaald in het verbeterplan, succesvol resultaat dan:
- Verkrijgt de opdrachtnemer van de opdrachtgever een zogenaamde gele kaart en is verplicht om binnen vijf (5) werkdagen, na een verzoek hiertoe door de opdrachtgever, wederom een gedetailleerd verbeterplan op te stellen en aan te leveren.
 - Indien ook na het verkrijgen van een gele kaart er geen verbetering optreedt, zulks ter bepaling door de opdrachtgever, dan kan een rode kaart worden gegeven. Een rode kaart houdt in dat de:
 - Opdrachtnemer telkens per direct een boete aan de opdrachtgever is verschuldigd tot maximaal 10% over de aan de opdrachtgever in het voorgaande kwartaal gefactureerde omzet. De per verbeterplan vast te stellen boete zal door de opdrachtgever vooraf kenbaar worden gemaakt. De opdrachtgever kan besluiten om de voornoemde boete niet in euro's maar in door opdrachtnemer voor te stellen en door de opdrachtgever goed te keuren algemeen maatschappelijke activiteiten te laten uitkeren. Het betreft een (extra) maatschappelijke activiteit die wordt gegeven bovenop datgene dat al reeds is vastgesteld op grond van de overeenkomst. De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk om in afstemming met de opdrachtgever de maatschappelijke activiteit vorm te geven. De opdrachtgever zal hierin geen actieve rol vervullen.
 - De opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om betaling van maandfacturen aan te houden gedurende de verdere uitvoering van het verbeterplan als bedoeld in voorgaand lid. Voorts heeft opdrachtgever het recht tot:
 - Ontbinding van de overeenkomst per direct, met een opzegtermijn van drie (3) maanden.

7. Social Return

- a. De Opdrachtgever heeft als doelstelling mensen met een relatief grote afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te krijgen. Onder mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt wordt verstaan alle kandidaten uit de Participatiewet, WAJONG of WSW en jongeren zonder startkwalificatie of nog in opleiding op een BBL of BOL plek. De Opdrachtgever kiest ervoor om de focus te leggen op inzet van mensen met een Participatiewet-uitkering.
- b. Opdrachtnemer dient vanaf 1 maart 2022 minimaal 2% van de omzet (excl. BTW) uit deze opdracht te besteden aan Social Return. In het eerste kalenderjaar wordt door Opdrachtgever een inschatting gemaakt van de omzet in het jaar 2022. De jaren daarna geldt de omzet in het voorgaande kalenderjaar. Deze verplichting eindigt op 31 december voorafgaand aan de einddatum van de overeenkomst inclusief eventuele verlenging. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken hier na definitieve gunning verdere werkafspraken over. De Social return zal zich richten op:

Primair:

- Inzet van personen vallend onder de Participatiewet bij werving, selectie en opleiding; Secundair:
 - inzet vanuit een bredere benadering zoals (niet limitatief) het:
 - i. creëren van stageplaatsen voor WSW/Participatiewet en scholen;
 - ii. post- en groendiensten uitbesteden aan het Werk-Ontwikkelbedrijf;
 - iii. overige maatschappelijke taken.
- c. De uitvoering van Social Return is conform het plan van aanpak bij inschrijving van opdrachtnemer en werkafspraken zoals overeengekomen met de opdrachtgever in samenwerking met het Servicebureau Social Return (SbSR) van opdrachtgever.
- d. Voor zover dit nog niet is geschied zal opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na datum van ondertekening van deze Raamovereenkomst in overleg treden met de contact persoon Social Return van opdrachtgever.
- e. De voortgang en ontwikkeling van de Social Return zal opdrachtnemer opnemen in de managementrapportage.

8. Overige voorwaarden

- a. De door u in te zetten medewerkers:
- zijn in staat om en hebben kennis van de doelgroep per perceel ten einde deze binnen zijn/haar beperkingen en verwachtingen op empathische en passende wijze te benaderen. Sociaal vaardig in omgang met klanten, medewerkers van opdrachtgever en overige te raadplegen personen en instanties in de procedure en proces van advisering.
 - hebben goede schriftelijke en mondelinge uitdrukingsvaardigheid.

- b. Opdrachtnemer bepaalt op welke wijze (telefonisch/online/spreekuur/huisbezoek) zij onderzoek doet voor een meest optimaal (medisch)advies. Opdrachtnemer maakt zelf de afspraken met klanten en bevestigt de afspraak schriftelijk aan de klant.
- c. Voorafgaand aan de start van de overeenkomst zullen de adviseurs en artsen kennis maken met de medewerkers van opdrachtgever.
- d. Uitvoeringsgerichte en pragmatische communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van de taakstelling door opdrachtnemer.
- e. Opdrachtgever kan tot en met de laatste dag van de overeenkomst een adviesaanvraag indienen bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord, dat het medisch advies wordt afgerond onder de voorwaarden neergelegd in de overeenkomst.
- f. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord, dat het niet meewerken van derden, bijvoorbeeld huisartsen, opdrachtnemer niet ontslaat van de verantwoordelijkheid een medisch advies uit te brengen. Opdrachtnemer zal zich maximaal inspannen en levert voor zover mogelijk het advies, in goed overleg met opdrachtgever.
- g. Indien opdrachtnemer moet afwijken van de door opdrachtgever opgedragen procedure, geeft opdrachtnemer daarvan per direct de reden aan door middel van een heldere schriftelijke onderbouwing. De opdrachtgever bepaalt of hier toestemming voor wordt gegeven.
- h. Opdrachtnemer informeert de klant uitsluitend over haar advies aan opdrachtgever, ingeval de klant geen gebruik maakt of nadat hij gebruik gemaakt heeft van het inzage - en correctierecht dan wel het blokkeringsrecht. Indien de klant het volledige adviesrapport wenst, zal de opdrachtnemer de klant verwijzen naar de opdrachtgever.
- i. Zie ook de grondslag voor het inzage- en blokkeringsrecht in boek 7 van het Burgerlijk Wetboek afdeling 5, artikel 464 lid 2 sub b.
- j. Het in te zetten personeel van opdrachtnemer, dat beroepsmatig in contact kan komen met klanten, beschikt over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die niet ouder is dan 12 maanden voorafgaand aan het in dienst treden van de werknemer of het gedetacheerd zijn door opdrachtnemer. Op verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer deze verklaringen overleggen.
- k. In geval de opdrachtgever van oordeel is dat een medewerk(st)er of diens vervanging, ondanks verzoek tot verbetering, niet voldoet aan de door de opdrachtgever gewenste mate van effectiviteit en/of klantvriendelijkheid zal de opdrachtnemer op eerste verzoek van de opdrachtgever een nieuwe medewerk(st)er voorstellen.
- l. De opdrachtnemer is gehouden de opdrachtgever in een zo vroeg mogelijk stadium in te lichten over aanpassingen, aanvullingen en wijzigingen die gevolgen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst en over de aard en inhoud daarvan.
- m. Opdrachtnemer is gehouden om opdrachtgever direct te informeren indien en voor zover de continuïteit van de uitvoering van deze overeenkomst in gevaar dreigt te komen. Partijen zijn alsdan gehouden om binnen één (1) week na melding in overleg met elkaar te treden. Inzet van dit overleg is het vinden van een oplossing teneinde de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
- n. No shows mogen niet in rekening worden gebracht bij de opdrachtgever. De kosten voor no shows zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- o. De adviezen hebben een zodanige transparante opzet, dat adviezen volgens een vast stramien plaatsvinden.

1. Eisen aan de uitvoering

Met betrekking tot:

1. Medische advisering rondom gehandicapten parkeerkaarten (GPK);
2. Medische advisering bij aanvraag maatwerkvoorziening Wmo.

- a. Afhankelijk van het type advisering, opgenomen in de opdrachtformulering van opdrachtgever voor individuele adviesopdrachten, beschikt de in te zetten adviseur over de volgende eigenschappen:
 - Hoogopgeleid en ervaren professionals die voldoen aan de kwalificaties als hieronder vermeld waarbij 'een verlengde arm constructie' nimmer zal worden toegepast:
 - Medische adviseurs; artsen met een BIG-registratie;
 - Psychologen: In staat om psychodiagnostisch onderzoek te doen (bij voorkeur een GZ-psycholoog); geregistreerd bij het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP);
 - Overig (para)medisch personeel: minimaal HBO geschoold.
 - Medische deskundigheid en ervaring (incl. ergonomische kennis), zodat de gebreken in de zelfredzaamheid van de klant kunnen worden vertaald in een doeltreffend en doelmatige verleningsbeschikking.
 - Sociaal vaardig in omgang met klanten, medewerkers van opdrachtgever en overige te raadplegen personen en instanties in de procedure en proces van advisering.
 - Goede schriftelijke en mondelinge uitdrukingsvaardigheid.

LET OP: Een opgave dient bij inschrijving te worden gedaan van de bij uitvoering van de overeenkomst daadwerkelijk in te zetten functionarissen. De opgaven omvatten: naam, functie en diploma/certificering/registratie.

- b. Het onderzoek voor adequate beoordeling en advisering, is telkens geënt op inhoudelijke benadering en in redelijke verhouding met de vraagstelling van de klant en de overige geconstateerde gebreken in de zelfredzaamheid.
- c. Een medisch advies moet altijd door een medisch adviseur (arts met BIG-registratie) worden opgesteld.
- d. Het onderzoek voor adequate beoordeling en advisering, is telkens geënt op inhoudelijke benadering en in redelijke verhouding met de vraagstelling van de consultant en de overige geconstateerde gebreken in de zelfredzaamheid.
- e. De opdrachtnemer zal binnen de uitvoering van de opdracht:
 - Adviesopdrachten registreren
 - No-shows registreren en melden aan de opdrachtgever.
 - Zo nodig medische informatie opvragen bij huisarts en/of specialist.
 - Zo mogelijk online onderzoek doen.
 - Zo nodig huisbezoeken verrichten.
 - Flexibel inspelen op de veranderende omgeving, denk aan de transformatie binnen het sociale domein en het primaat van de sociale omgeving.
- f. Het adviesrapport van opdrachtnemer bevat, afhankelijk van het type advisering, opgenomen in de opdrachtformulering van opdrachtgever voor individuele adviesopdrachten, tenminste de navolgende gegevens:
 - Datum waarop verzoek tot medisch onderzoek is ontvangen
 - Het verzoek van de opdrachtgever
 - NAW-gegevens en telefoonnummer van klant
 - Datum aanvang medisch onderzoek
 - Toetsing van aanvraag van klant aan de van toepassing zijnde criteria
 - Gepleegde onderzoeksactiviteiten:
 - Zo ja: hoe, met wie, wat, wanneer en met welke reden
 - Zo nee, motiveren waarom niet
 - Eventueel gebruikte (medische) dossiers
 - Objectieve motivatie en uitspraak over de (al dan niet) aanwezige beperkingen van de klant, de voorliggende behandelmogelijkheden, prognose en een eventueel te verwachten anti-revaliderend effect bij toekenning van een Wmo voorziening.
 - Advies m.b.t. aanvraag (is een medische noodzaak geobjectiveerd vast te stellen) en de mening van de klant m.b.t. het advies.
 - De naam van de adviseur die het advies heeft uitgebracht

De exacte vorm en inhoud van het advies wordt in overleg tussen beide partijen vastgesteld.
- g. Het advies wordt digitaal geleverd. In geval van een adviesaanvraag naar aanleiding van een bezwaar op een eerder genomen besluit moet het advies beoordeeld en ondertekend zijn door een arts.

2. Bouwkundig advies

- a. Incidenteel is opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever in staat deskundige advies te verstrekken betreffende onroerende woonvoorzieningen, inclusief technisch/ bouwkundig programma van eisen. Opdrachtnemer zet daartoe een gekwalificeerde bouwkundige in.

3. Specifieke aanvullende eisen m.b.t. medische advisering rondom gehandicapten parkeerkaarten

- a. Opdrachtnemer toetst de adviesaanvraag aan criteria voor de afgifte van gehandicaptenparkeerkaarten (GPK) als beschreven in de Regeling gehandicapten parkeerkaart. Dit betekent dat geneeskundig onderzoek te allen tijde door een bevoegd arts dient te worden uitgevoerd.
- b. Het adviesrapport omtrent de aanvraag voor een gehandicaptenparkeervoorziening wordt uitgevoerd overeenkomstig de normen zoals gesteld in het VIA-protocol.
- c. Het medisch onderzoek voor GPK wordt uitgevoerd aan de hand van een wettelijk vastgelegd formulier waarin persoonlijke kenmerken, het ziektebeeld en mogelijke stoornissen worden meegewogen.

4. Termijnen van dienstverlening

- a. Per maand dienen 90% van de adviezen GPK, zonder opvragen en beoordelen van (externe) medische informatie, uitgebracht te zijn binnen 10 werkdagen, gerekend na datum adviesverzoek van opdrachtgever.
- b. Per maand dienen 90% van de overige adviezen binnen 20 werkdagen uitgebracht te zijn, gerekend na de datum adviesverzoek van opdrachtgever.

5. Opleiding en training Wmo-consulent¹

- a. Opdrachtnemer zal bij aanvang en gedurende de looptijd van de overeenkomst Wmo-consulenten van de opdrachtgever educatie bieden voor alle medische advisering rondom GPK, aanvraag maatwerkvoorziening Wmo en voor een second opinion ingezet door bezwaar en beroep met als doel:
 - Deskundigheidsbevordering
 - Efficiënte en juiste vraagstelling bij verzoek tot extern medisch advies
- b. Opdrachtnemer draagt zorg voor één vaste medewerk(st)er die gedurende de looptijd van de overeenkomst effectief en klantvriendelijk de educatie verzorgt. Daarnaast zal opdrachtnemer één vervang(st)er kenbaar maken bij zijn/haar afwezigheid. Educatie aan onze Wmo-consulenten omvat maximaal twee (2) bijeenkomsten per jaar per deelnemende gemeente. Mocht het praktisch haalbaar zijn met meerdere deelnemende gemeenten geheel of gedeeltelijk de educatie te verzorgen dan is dat toegestaan. Kern blijft dat de consulenten de educatie ontvangen.

¹ Onder consulent wordt in de gemeente 's-Hertogenbosch verstaan de medewerker toegang.

1. Eisen aan de uitvoering

- a. Afhankelijk van het type advies/opdracht beschikt de in te zetten adviseur beschikt over de volgende eigenschappen:
 - Arbeidsdeskundigen: geregistreerd bij Stichting Register Arbeidsdeskundigen (SRA);
 - Psychologen: In staat om psychodiagnostisch onderzoek te doen (bij voorkeur een GZ-psycholoog): geregistreerd bij het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP).
 - Medische adviseurs: artsen met een BIG-registratie.
 - Tandartsen: BIG geregistreerd
 - (Medische) adviseurs: Kennis van de Participatiewet.

LET OP: Een opgave dient bij inschrijving te worden gedaan van de bij uitvoering van de overeenkomst daadwerkelijk in te zetten functionarissen. De opgaven omvatten: naam, functie en diploma/certificering/registratie.

- b. Het belastbaarheidsonderzoek dient, indien van toepassing, een inschatting te geven van de mogelijkheden van een doelgroepenregister, beschut werk dan wel Wajong-indicatie.
- c. Opdrachtnemer is in staat zo nodig deskundige tandheelkundig onderzoek te doen en hierover advies uit te brengen.
- d. Opdrachtnemer richt zich in haar in haar onderzoek en adviezen op wat een klant wel kan in het licht van de arbeidsmarkt.
- e. In kader van Bijzonder Bijstand:
 - i. zal een beoordeling plaatsvinden van de noodzaak bij bepaalde kosten die via bijzondere bijstand worden aangevraagd. (bijvoorbeeld kosten voor kinderopvang op grond van medische redenen van de ouder) als o.a. onderstaande kosten:
 - dieetkosten
 - was- en slijtagekosten bij incontinentie en zonder incontinentie
 - extra stookkosten
 - tandartskosten
 - meerkosten kleding in verband gewichtsafname of toename
 - psychische klachten
 - brillen
 - medicijnen/voedingssupplementen
 - ii. zal ook onderzoek gedaan worden naar wat netwerk kan doen. Opdrachtnemer zal breder kijken en op maat per dossier.
- f. Opdrachtnemer wordt verzocht om advies uit te brengen, in dit advies geeft de opdrachtnemer antwoord op de vraagstelling uit de aanvraag. Op basis van het door opdrachtnemer geformuleerde advies kan de opdrachtgever een besluit nemen. In de formulering houdt de opdrachtnemer er rekening mee dat het een advies betreft.

2. Doorlooptijd

- a. Per maand dienen 90% van de adviezen uitgebracht te zijn binnen 10 werkdagen, vanaf datum aanvraag advies. Bij slechts één onderzoek (onderdeel) gerekend vanaf het moment van aanvraag advies tot aan de oplevering van de adviesrapportage.
- b. Per maand dienen 90% van de adviezen voor een psychodiagnostisch onderzoekadviezen uitgebracht te zijn binnen 10 werkdagen, vanaf datum aanvraag advies.
- c. Per maand dienen 90% van de adviezen waarvoor gegevens moeten worden opgevraagd bij derden binnen een doorlooptijd van 30 werkdagen opgeleverd te zijn.

3. Rapportage

- a. Aan de onderzoeksrapportage worden minimaal de volgende eisen gesteld:
 - Rapportages zijn in heldere taal geschreven, en ook voor niet medisch onderlegden begrijpelijk
 - Het advies is onderbouwd en gebaseerd op de mogelijkheden van de persoon
 - Het rapport motiveert wat wel/wat niet kan en geeft duidelijk aan voor welke duur dit geldt
 - Rapportages worden digitaal aangeleverd. Over de wijze waarop dit dient te gebeuren, worden na de gunning afspraken gemaakt.
 - In geval van een adviesaanvraag naar aanleiding van een bezwaar op een eerder genomen besluit moet het advies beoordeeld en ondertekend zijn door een arts.
- b. Het adviesrapport van opdrachtnemer bevat, afhankelijk van het type advisering, opgenomen in de opdrachtformulering van opdrachtgever voor individuele adviesopdrachten, tenminste de navolgende gegevens:
 - Datum waarop verzoek tot medisch onderzoek is ontvangen
 - Het verzoek van de opdrachtgever
 - NAW-gegevens en telefoonnummer van klant
 - Datum aanvang medisch onderzoek
 - Gepleegde onderzoeksactiviteiten:
 - Zo ja: hoe, met wie, wat, wanneer en met welke reden
 - Zo nee, motiveren waarom niet
 - Eventueel gebruikte (medische) dossiers
 - Advies m.b.t. aanvraag (is een medische noodzaak geobjectiveerd vast te stellen) en de mening van de klant m.b.t. het advies.
 - De naam van de adviseur die het advies heeft uitgebracht.

Het advies wordt digitaal geleverd. In geval van een adviesaanvraag naar aanleiding van een bezwaar op een eerder genomen besluit moet het advies beoordeeld en ondertekend zijn door een arts.

4. Opleiding en training consulent

- a. Opdrachtnemer zal bij aanvang en gedurende de looptijd van de overeenkomst consulenten van de opdrachtgever educatie bieden voor alle medische advisering rondom de Participatiewet, en voor een second opinion ingezet door bezwaar en beroep met als doel:
 - Deskundigheidsbevordering;
 - Efficiënte en juiste vraagstelling bij verzoek tot extern medisch advies;
- b. Opdrachtnemer draagt zorg voor één vaste medewerk(st)er die gedurende de looptijd van de overeenkomst effectief en klantvriendelijk de educatie verzorgt. Daarnaast zal opdrachtnemer één vervang(st)er kenbaar maken bij zijn/haar afwezigheid. Educatie aan onze consulenten omvat maximaal twee (2) bijeenkomsten per jaar per deelnemende gemeente. Mocht het praktisch haalbaar zijn met meerdere deelnemende gemeenten geheel of gedeeltelijk de educatie te verzorgen dan is dat toegestaan. Kern blijft dat de consulenten de educatie ontvangen.

1. Eisen aan de uitvoering

- a. Afhankelijk van het type advies/opdracht beschikt de in te zetten adviseur beschikt over de volgende eigenschappen:
 - (Kinder)artsen: Ervaring met de doelgroep Leerlingenvervoer en beschikken over een BIG-registratie;
 - Overig (para)medisch personeel: minimaal HBO geschoold.

LET OP: Een opgave dient bij inschrijving te worden gedaan van de bij uitvoering van de overeenkomst daadwerkelijk in te zetten functionarissen. De opgaven omvatten: naam, functie en diploma/certificering/registratie.

- b. Opdrachtnemer wordt verzocht om slechts advies uit te brengen en de vraagstelling bij de aanvraag te beantwoorden, waarna de opdrachtgever het besluit neemt op datgene waarvoor de aanvraag is bedoeld. In de formulering van het advies dient opdrachtnemer hier rekening mee te houden.
- c. Opdrachtnemer vraagt zo nodig medische gegevens op bij de desbetreffende kinderarts waar kind onder behandeling was of is.
- d. Het medische advies van de opdrachtnemer is zo opgebouwd en ingericht dat het een duidelijke basis biedt voor het door de opdrachtgever te nemen besluit. Dit wordt ook door opdrachtnemer duidelijk gemaakt aan de persoon ten aanzien van wie opdrachtnemer adviseert.
- e. De opdrachtnemer zal een vaste medisch adviseur en diens vervanger kenbaar maken aan opdrachtgever.

2. Doorlooptijd

Per maand dienen 90% van de adviesverzoeken binnen 10 werkdagen uitgebracht te zijn, gerekend na de datum adviesverzoek van opdrachtgever.

3. Rapportage

- a. Aan de onderzoeksrapportage worden minimaal de volgende eisen gesteld:
 - Rapportages dienen in heldere taal geschreven te zijn en ook voor niet-medisch onderlegden begrijpelijk te zijn.
 - Het adviesrapport voor Leerlingenvervoer kent een aantal vaste onderdelen te weten:
 - Datum waarop verzoek tot medisch onderzoek is ontvangen
 - Het verzoek van de opdrachtgever
 - NAW-gegevens van jeugdige
 - Telefoonnummer van jeugdige of ouders/verzorgers
 - Datum aanvang medisch onderzoek
 - Gepleegde onderzoeksactiviteiten:
 - Zo ja: hoe, met wie, wat, wanneer en met welke reden
 - Zo nee, motiveren waarom niet
 - Eventueel gebruikte (medische) dossiers
 - Advies m.b.t. aanvraag (is een medische noodzaak geobjectiveerd vast te stellen) en de mening van de jeugdige en diens ouders/verzorgers m.b.t. het advies.
 - De naam van de adviseur die het advies heeft uitgebracht.
 - Rapportages dienen digitaal aangeleverd te worden. Over de wijze waarop dit dient te gebeuren, zullen na de gunning afspraken gemaakt worden.

4. Opleiding en training gemeentelijk (jeugd) medewerker

- a. Opdrachtnemer zal bij aanvang en gedurende de looptijd van de overeenkomst consulents van de opdrachtgever educatie bieden voor alle medische advisering rondom aanvragen voor medisch advies voor leerlingenvervoer met als doel:
 - Deskundigheidsbevordering
 - Efficiënte en juiste vraagstelling bij verzoek tot extern medisch advies
- b. Opdrachtnemer draagt zorg voor één vaste medewerk(st)er die gedurende de looptijd van de overeenkomst effectief en klantvriendelijk de educatie verzorgt. Daarnaast zal opdrachtnemer één vervang(st)er kenbaar maken bij zijn/haar afwezigheid. Educatie aan onze consulents omvat maximaal 2 bijeenkomsten per jaar per deelnemende gemeente. Mocht het praktisch haalbaar zijn met meerdere deelnemende gemeenten geheel of gedeeltelijk de educatie te verzorgen dan is dat toegestaan. Kern blijft dat de consulents de educatie ontvangen.

1. Eisen aan de uitvoering

- a. Afhankelijk van het type advies/opdracht beschikt de in te zetten adviseur beschikt over de volgende eigenschappen:
 - Kinderartsen: Ervaring met de doelgroep voor medische adviezen binnen de kaders van de Jeugdwet en beschikken over een BIG-registratie;
 - Overig (para)medisch personeel: minimaal HBO geschoold.

LET OP: Een opgave dient bij inschrijving te worden gedaan van de bij uitvoering van de overeenkomst daadwerkelijk in te zetten functionarissen. De opgaven omvatten: naam, functie en diploma/certificering/registratie.

- b. Opdrachtnemer wordt verzocht om slechts advies uit te brengen en de vraagstelling bij de aanvraag te beantwoorden, waarna de opdrachtgever het besluit neemt op datgene waarvoor de aanvraag is bedoeld. In de formulering van het advies dient opdrachtnemer hier rekening mee te houden.
- c. Het medische advies van de opdrachtnemer is zo opgebouwd en ingericht dat het een duidelijke basis biedt voor het door de opdrachtgever te nemen besluit. Dit wordt ook door opdrachtnemer duidelijk gemaakt aan de persoon ten aanzien van wie opdrachtnemer adviseert.
- d. De opdrachtnemer zal een vaste medisch adviseur en diens vervanger kenbaar maken aan opdrachtgever.

2. Doorlooptijd

Per maand dienen 90% van de adviesverzoeken binnen 15 werkdagen uitgebracht te zijn, gerekend na de datum adviesverzoek van opdrachtgever.

3. Rapportage

- a. Aan de onderzoeksrapportage worden minimaal de volgende eisen gesteld:
 - Rapportages dienen in heldere taal geschreven te zijn en ook voor niet-medisch onderlegden begrijpelijk te zijn.
 - Het adviesrapport voor medische adviezen binnen de Jeugdwet kent een aantal vaste onderdelen te weten:
 - Datum waarop verzoek tot medisch onderzoek is ontvangen
 - Het verzoek van de opdrachtgever
 - NAW-gegevens van jeugdige
 - Telefoonnummer van jeugdige of ouders/verzorgers
 - Datum aanvang medisch onderzoek
 - Gepleegde onderzoeksactiviteiten:
 - Zo ja: hoe, met wie, wat, wanneer en met welke reden
 - Zo nee, motiveren waarom niet
 - Eventueel gebruikte (medische) dossiers
 - Advies m.b.t. aanvraag (is een medische noodzaak geobjectiveerd vast te stellen) en de mening van de jeugdige en diens ouders/verzorgers m.b.t. het advies.
 - De naam van de adviseur die het advies heeft uitgebracht.
 - Rapportages dienen digitaal aangeleverd te worden. Over de wijze waarop dit dient te gebeuren, zullen na de gunning afspraken gemaakt worden.

4. Opleiding en training gemeentelijk (jeugd) medewerker

- a. Opdrachtnemer zal bij aanvang en gedurende de looptijd van de overeenkomst consulents van de opdrachtgever educatie bieden voor alle medische advisering rondom aanvragen voor medisch advies binnen het kader van de Jeugdwet met als doel:
 - Deskundigheidsbevordering
 - Efficiënte en juiste vraagstelling bij verzoek tot extern medisch advies
- b. Opdrachtnemer draagt zorg voor één vaste medewerk(st)er die gedurende de looptijd van de overeenkomst effectief en klantvriendelijk de educatie verzorgt. Daarnaast zal opdrachtnemer één vervang(st)er kenbaar maken bij zijn/haar afwezigheid. Educatie aan onze consulents omvat maximaal 2 bijeenkomsten per jaar per deelnemende gemeente. Mocht het praktisch haalbaar zijn met meerdere deelnemende gemeenten geheel of gedeeltelijk de educatie te verzorgen dan is dat toegestaan. Kern blijft dat de consulents de educatie ontvangen.