



Dienst Justitiële Inrichtingen  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Programma van Eisen

Bijlage 6

## **Verpleegkundige zorg aanmeldcentra**

t.b.v. de Immigratie- en Naturalisatiedienst

Kenmerk : IND-ZORGPERSONEEL-22  
Datum : 04 augustus 2022  
Versienummer : 1.0

## Inleiding

Het voorliggende Programma van Eisen maakt deel uit van de Aanbestedingsstukken. Het bevat de minimumeisen waar een contractpartner, Opdrachtnemer, tijdens de uitvoering van de beoogde Overeenkomst die voortvloeit uit deze aanbesteding dient te voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document de 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

Eisen gelden als knock-out criterium, hetgeen inhoudt dat wanneer Inschrijver niet voldoet, slechts deels of voorwaardelijk voldoet aan de gestelde eisen, dit leidt tot het terzijde leggen van de Inschrijving. De betreffende Inschrijving komt alsdan niet meer voor gunning in aanmerking. Ook indien anderszins uit de Inschrijving blijkt dat niet, niet geheel of niet onvoorwaardelijk wordt voldaan aan een van de eisen, wordt de Inschrijving terzijde gelegd en komt betreffende Inschrijving niet meer voor gunning in aanmerking.

Ingeval bij een eis wordt gevraagd om toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dient deze toelichting/dit bewijs als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. De toelichting is nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan betreffende eis wordt voldaan; er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

**Acceptatie van het gehele Programma van Eisen vindt plaats door een verklaring van de Inschrijver in het Inschrijfformulier en Akkoordverklaring (bijlage 2 van de aanbestedingsstukken) dat hij voldoet aan alle eisen die in dit Programma van Eisen zijn opgenomen. Zie hiertoe tevens onder meer paragraaf 7.1 van het Beschrijvend document.**

## 1 ALGEMEEN

### 1.1 Begrippenlijst

In aanvulling op/in afwijking van de ARVODI-2018 en het Beschrijvend document gelden de volgende begrippen en afkortingen, die met hoofdletters zijn vermeld. In dit Programma van Eisen (PvE) en in de communicatie met betrekking tot de dienstverlening worden deze afkortingen en begrippen gebruikt:

| Begrip en/of afkorting               | Omschrijving                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Algemene asielprocedure (AA)</b>  | De Algemene Asielprocedure (AA) is de standaard asielprocedure.                                                                                                                                        |
| <b>Aanmeldcentrum (AC)</b>           | Een locatie van de IND waar vreemdelingen hun asielaanvraag doorlopen.                                                                                                                                 |
| <b>Arts</b>                          | Huisarts of specialistische arts.                                                                                                                                                                      |
| <b>AVIM</b>                          | Afdeling Vreemdelingenpolitie Identificatie en Mensenhandel.                                                                                                                                           |
| <b>BHV</b>                           | Bedrijfs hulpverlening.                                                                                                                                                                                |
| <b>BIG</b>                           | Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg.                                                                                                                                                            |
| <b>COA</b>                           | Centraal Orgaan opvang Asielzoekers.                                                                                                                                                                   |
| <b>DAB</b>                           | Directie Asiel en Bescherming, organisatieonderdeel van de IND.                                                                                                                                        |
| <b>EHBO</b>                          | Eerste Hulp bij Ongevallen.                                                                                                                                                                            |
| <b>Hulpdienst</b>                    | Een hulpdienst is een instantie, al dan niet van de overheid, met een hulpverlenende taak bij ongevallen en rampen. Bedoeld worden de politie, de brandweer, de ambulancediensten en reddingsbrigades. |
| <b>IND</b>                           | Immigratie- en Naturalisatiedienst.                                                                                                                                                                    |
| <b>IND-locatie</b>                   | Vestiging(en) van IND waar de Diensten moeten worden verricht en eventueel de later aan te sluiten locatie(s).                                                                                         |
| <b>OIN</b>                           | Overheids-Identificatie-Nummer.                                                                                                                                                                        |
| <b>Praktijklijn</b>                  | Telefonische hulplijn voor medische vragen en advies, overeenkomstig paragraaf 2.5 van dit document.                                                                                                   |
| <b>Triagist</b>                      | De verpleegkundige/doktersassistent, overeenkomstig paragraaf 3.2 van dit document, die op de praktijklijn wordt ingezet.                                                                              |
| <b>Verlengde asielprocedure (VA)</b> | De Verlengde Asielprocedure lijkt op de Algemene Asielprocedure, maar duurt langer.                                                                                                                    |
| <b>VOG</b>                           | Verklaring Omtrent het Gedrag.                                                                                                                                                                         |
| <b>Verpleegkundige</b>               | De Verpleegkundige/doktersassistent, overeenkomstig paragraaf 3.1 van dit document, die op de IND-locaties worden ingezet.                                                                             |
| <b>Kantoortijden</b>                 | Van 08.00 uur tot 17.00 uur.                                                                                                                                                                           |

### 1.2 Asielprocedure in het kort

Bij aanmelding wordt de nieuwe asielzoeker (vreemdeling) geregistreerd en krijgt de asielzoeker een aanmeldgehoor, waarbij vragen worden gesteld over identiteit, reisroute, herkomst en dergelijke. Het registreren van nieuwe asielzoekers vindt plaats in het aanmeldcentrum Ter Apel. Hiertoe nemen zij plaats in een wachtruimte eerdan ze aan de beurt zijn. De registratie vindt plaats in een registratieruimte. In deze Rust- en Voorbereidingstijd kan de asielzoeker uitrusten van zijn reis en zich voorbereiden op de asielprocedure. De asielzoeker krijgt hierover informatie en uitleg van VluchtelingenWerk Nederland, en tevens vindt een medisch onderzoek (Medisch Advies horen en beslissen) plaats (op vrijwillige basis), verder heeft de asielzoeker een gesprek met zijn advocaat, die de asielzoeker bijstaat.

Het registreren van nieuwe asielzoekers vindt dagelijks plaats van in de ochtend tot in de avond (van 08.00 uur tot 22.00 uur). Vanwege het dynamische werkveld van de IND kan dit aan verandering onderhevig zijn. Zie ook paragraaf 2.2 van dit document.

Na de Rust- en Voorbereidingstijd begint de algemene asielprocedure. De asielprocedure kent een duur van gemiddeld 4 tot 8 dagen waarin de asielzoeker twee gehoren (aanmeldgehoor en nader gehoor) met de IND heeft. Asielzoekers nemen plaats in een wachtruimte en de gehoren worden afgenomen in een hoorruimte.

Tijdens de gehoren wordt de identiteit van de asielzoeker vastgesteld, wordt gekeken naar de reisroute en de reden waarom hij gevlucht is uit het land van herkomst. Na deze gehoren neemt de IND een

beslissing over de asielaanvraag. Soms is er meer onderzoek nodig, bijvoorbeeld naar het thuisland van de asielzoeker. Dan volgt een zogeheten verlengde asielprocedure.

Het afnemen van de gehoren vinden dagelijks plaats binnen 08.00 uur tot 17.00 uur. Vanwege het dynamische werkveld van de IND kan dit aan verandering onderhevig zijn. Zie ook paragraaf 2.2 van dit document.

Asielzoekers hebben recht op gezondheidszorg. Bijvoorbeeld een bezoek aan de huisarts, verloskundige of het ziekenhuis. Het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) organiseert en financiert deze zorg aan asielzoekers. De IND biedt extra medische zorg aan asielzoekers indien zij aanwezig zijn op een locatie van de IND voor hun aanmelding en asielprocedure, als bedoeld in dit document, om de asielprocedures zo goed mogelijk te laten verlopen.

Voor meer informatie over de asielprocedure zie: [Asielprocedures-in-Nederland](#).

Let op, de asielprocedure en de uitvoering daarvan kan wijzigen. Zie ook paragraaf 2.2 van dit document.

## 2 MEDISCHE ZORG RUIMTES IND-LOCATIES

### 2.1 IND-locaties; plaats van Diensten uitvoering

De Diensten dienen door Opdrachtnemer op de volgende IND-locaties te worden uitgevoerd:

| IND-locatie        | Adres                               |
|--------------------|-------------------------------------|
| AC Ter Apel (ACTA) | Ter Apelervenen 3, 9561 MC Ter Apel |
| AC Budel (ACB)     | Randweg-oost 32, 6021 PB Budel      |

### 2.2 IND-locaties en medische zorg; uitbreiding en inkrimping en op- en afschaling

#### **IND-locaties: uitbreiding en inkrimping**

Momenteel vinden de werkzaamheden uitsluitend plaats op de IND-locatie Ter Apel en Budel. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de Diensten ook op (een van) de onderstaande IND-locaties uit te voeren of op een mogelijke nieuwe IND-locatie. Indien Opdrachtgever de Diensten op IND-locaties of nieuwe IND-locaties gaat uitbreiden of inkrimpen, dan informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 2 maanden voordat de Diensten op deze IND-locaties dienen aan te vangen of voordat de Diensten op een IND-locatie dienen te worden beëindigd.

Mogelijke IND-locaties waar de Diensten ook op aangeven van Opdrachtgever kunnen worden uitgevoerd zijn:

| IND-locatie         | Adres                                    |
|---------------------|------------------------------------------|
| AC Den Bosch (ACDB) | Leeghwaterlaan 16, 5223 BA Den Bosch     |
| AC Schiphol (ACS)   | Duizendbladweg 100, 1171 VA Badhoevedorp |
| AC Zevenaar (ACZ)   | Heilige Huisjes 1, 6905 AA Zevenaar      |

#### **Aantal uren, tijdstippen, dagen en aantal Verpleegkundigen uitvoering Diensten: op- en afschaling**

Indien op de IND-locatie(s) het aantal uren, tijdstippen, aantal Verpleegkundigen of dagen van de week waarbinnen de Diensten worden uitgevoerd moeten worden opgeschaald of ingekrompen dan informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 1 maand voordat het aantal uren van uitvoering Diensten dient te worden opgeschaald of te worden ingekrompen.

#### **Dynamisch werkveld IND**

Daarnaast geldt dat het werkveld van de IND een sterk dynamisch karakter kent, omdat de toestroom aan asielzoekers in de tijd fluctueert en moeilijk te voorspellen valt. Dit kan met zich meebrengen dat de IND bestaande IND-locaties kan afstoten of nieuwe locaties (al dan niet tijdelijk) kan betrekken. Het betekent ook dat er locaties kunnen worden betrokken, die niet in dit document zijn genoemd. Dit geldt ook voor Aanmeldcentra (AC) van de IND, waarvoor deze dienstverlening wordt gezocht. Het dynamische werkveld brengt ook met zich mee, dat het aantal uren van uitvoering Diensten kan worden uitgebreid, ingekrompen of beëindigd. Opdrachtnemer dient te accepteren dat er IND-locaties kunnen worden afgestoten en nieuwe kunnen worden toegevoegd of dat het aantal uren van uitvoering Diensten

kunnen worden uitgebreid, ingekrompen of beëindigd. Daarnaast geldt dat in verband met verandering van de werkprocessen, budgettaire en politieke ontwikkelingen, lokale, nationale en wereldwijde actualiteiten of tendensen, de tijdsinzet, het aantal vreemdelingen of de inhoud van de werkzaamheden kan wijzigen. Hierdoor kan de Diensten groeien, krimpen of (tijdelijk) stilgelegd of geëindigd worden.

In het kader van het dynamische werkveld van de IND en het uitbreiden en afstoten van IND-locaties en het op- en afschalen van het aantal uren van uitvoering Diensten, zoals beschreven in deze paragraaf verlangt Opdrachtgever volle medewerking en een grote mate aan flexibiliteit van Opdrachtnemer.

### 2.3 Landelijke dekking en voldoende Personeel

De IND-locaties liggen verspreid door Nederland. Opdrachtnemer garandeert voor het uitvoeren van de Opdracht landelijke dekking. Hierbij geldt ook dat Opdrachtnemer over voldoende Personeel beschikt of tijdig kan beschikken om de Diensten op de zowel bestaande als nieuwe IND-locaties te kunnen uitvoeren.

### 2.4 Diensten: Verpleegkundige in/bij ruimtes IND-locaties

De werkzaamheden in de ruimtes (zoals wachtruimtes, hoorruimtes en registratieruimtes) op de IND-locaties behelzen het inschatten van gezondheidstoestand van nieuwe en wachtende asielzoekers (vreemdelingen). Indien noodzakelijk het verlenen van medische zorg aan nieuwe en wachtende asielzoekers die zich in de ruimtes op van de IND-locaties bevinden.

De medische zorg bestaat eveneens minimaal uit:

- Aanwezigheid in/bij de ruimtes van IND-locatie;
- Het observeren van nieuwe en wachtende asielzoekers in/bij de ruimtes van IND-locaties;
- Het optreden bij (onverwachte) klachten, zowel voorkomend als verhelpend;
- Het voorzien in de nodige zelfhulpmiddelen om klachten te verhelpen (bijvoorbeeld het voorzien in paracetamol, pleisters, wondverzorging, etc.);
- Het profylactisch en proactief handelen bij calamiteiten;
- De screening van de aan- of afwezigheid van specifieke symptomen (bijvoorbeeld het stellen van triage-vragen, hypo of hyperglykemie) indien noodzakelijk;
- Het oproepen van de hulpdiensten indien noodzakelijk bij klachten en calamiteiten en hierbij assisteren (indien gewenst door Opdrachtgever of hulpdienst);
- Het registreren en rapporteren van de inhoud van de verrichte Diensten zowel t.b.v. het huisartsendossier als t.b.v. onderbouwing werkzaamheden en facturatie ureninzet. In de maandrapportage dienen zaken te worden opgenomen als: aantal personen, inzet & type zorgprofessional per locatie, aantal verrichtingen/vragen, gespecificeerd op spreekuur, triage, telefonisch consult, aantal doorverwijzingen (= advies aan vreemdeling) naar de GGD of (huis)arts en bijzonderheden per locatie. Het gaat hierbij om totalen en geanonimiseerde gegevens t.b.v. de evaluatie van de Diensten;
- Telefonische bereikbaarheid en afhandeling en of uitzetten van de medisch hulpvragen wanneer er geen fysieke aanwezigheid van de zorgprofessional is.
- Indien bij COVID of andere volksgezondheidsrisico's (WHO-richtlijnen) het uitvoeren van screening/triage op aanwezige ziekteverschijnselen (bijvoorbeeld temperatuur, hoesten/niezen en kortademigheid).

Opdrachtnemer verlangt ten aanzien van de gehele dienstverlening een grote mate van flexibiliteit van Opdrachtnemer.

In de implementatieperiode kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer aanvullende werkafspraken maken over uit te voeren werkzaamheden bovenop hetgeen dat in deze paragraaf is genoemd. De gemaakte werkafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgelegd in een werkafsprakendocument, die door Opdrachtgever wordt beheerd.

Voor het maken van aanvullende werkafspraken is dit Programma van Eisen een absoluut minimumkader en mag niet in een aanvullende werkafpraak te niet worden gedaan of nadelig voor Opdrachtgever te worden aangepast.

Het werkafsprakendocument maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

### **IND-locaties; Tijden medische zorg op IND-locaties**

De medische zorg op de IND-locaties wordt binnen de onderstaande tijden en dagen verricht.

| IND-locaties       | Maandag t/m Vrijdag | Zaterdag t/m Zondag feestdagen |
|--------------------|---------------------|--------------------------------|
| AC Ter Apel (ACTA) | 08:00 t/m 17:00 uur | 08:00 t/m 17:00 uur            |
| AC Budel (ACB)     | 08:00 t/m 17:00 uur | 08:30 t/m 17:00 uur            |

De genoemde tijden in dit schema worden Kantoortijden van de IND genoemd.

### **Aanwezigheid Verpleegkundige in/bij de ruimtes op IND-locaties**

In de basis wordt de medische zorg door 1 Verpleegkundige op de IND-locaties voor 2 tot 4 uur per dag ingepland, gedurende 7 dagen per week, waarbij de uren verdeeld worden de ochtend en de middag.

De basis aan Verpleegkundigen inzet op IND-locaties vindt plaats binnen de volgende tijden.

| Dagdeel | AC Ter Apel       | AC Budel          |
|---------|-------------------|-------------------|
| Ochtend | 09:00 - 11:00 uur | 08:00 - 10:00 uur |
| Middag  | 13:00 - 15:00 uur | 11:00 - 13:00 uur |

Opdrachtnemer zet Verpleegkundigen in die voldoen aan hetgeen dat is opgenomen in paragraaf 3.1 van dit document.

### **Inplannen medische zorg in/bij de ruimtes op IND-locaties**

Opdrachtgever geeft aan Opdrachtnemer door:

- Op welke IND-locatie medische zorg dient te worden verleend;
- Op welke datum en tijdstippen medische zorg dient te worden verleend;
- Hoeveel verpleegkundigen per locatie aanwezig moeten zijn.

Opdrachtnemer stelt bij aanvang van de Overeenkomst een contactpunt en contactpersonen met minimaal telefoonnummer en e-mailadres voor het inplannen medische zorg in/bij de ruimtes op IND-locaties.

Indien Opdrachtgever wil afwijken van de basis zie paragraaf 2.2 van dit document.

### **2.5 Diensten: "Praktijklijn"**

Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar en beschikbaar voor de IND-locaties voor de momenten dat er geen Verpleegkundige aanwezig is voor overleg en medisch advies. Voor de betreffende IND-locaties is de praktijklijn dagelijks bereikbaar en beschikbaar van 08.00 uur tot uiterlijk 22.00 uur met uitzondering van de uren dat een Verpleegkundige op de IND-locatie aanwezig is.

De praktijklijn van Opdrachtnemer is Nederlandstalig en in voldoende mate bemenst met Triagisten, waarbij de medewerkers van de IND op de betreffende IND-locaties in directe verbinding komen met een daadwerkelijke Triagist(en) van Opdrachtnemer en niet middels een computer/bandjes en/of doorkiesnummers of anderszins. De Triagisten van de Praktijklijn kunnen een medische toestand goed inschatten, dienen goed door te vragen, zijn instaat om de IND-medewerker van goed advies te voorzien (hoe er ter plekke kan worden gehandeld of dat aan asielzoeker doorgegeven moet worden dat het raadzaam is om een bezoek aan de huisarts te brengen) en houden er rekening mee dat de IND-medewerker mogelijk niet medisch is onderlegd.

Opdrachtnemer bemenst de praktijklijn met Triagisten die voldoen aan de eisen zoals gesteld aan verpleegkundige/doktersassistent als bedoeld in paragraaf 3.1 van dit document.

Indien het bovenstaande wijzigt dan laat Opdrachtgever dit zo spoedig mogelijk weten aan Opdrachtnemer. Zie ook paragraaf 2.2 van dit document.

Opdrachtnemer stelt hiervoor in de implementatieperiode een apart telefoonnummer voor IND ter beschikking.

De oproepen naar de praktijklijn worden voor 95% van het totaal aantal oproepen binnen de 30 seconden opgenomen (gemiddelde wachttijd). Mocht een gesprek niet worden aangenomen, dan wordt de beller binnen 15 minuten teruggebeld.

### **2.6 Diensten: Additionele aanwezigheid Verpleegkundigen/doktersassistent IND-locaties**

In aanvulling op de basis aanwezigheid van Verpleegkundigen op IND-locaties ten behoeve van medische zorg, zie paragraaf 2.4 van dit document, kan er additionele aanwezigheid worden gevraagd.

Indien de IND-locatie(s) op feestdagen en/of in de avonden geopend zijn ten behoeve van het voeren van gehoren en/of registratie of voor een bepaalde doelgroep, dan kan de Opdrachtgever de wens hebben dat (een) Verpleegkundige(n) aanwezig is (zijn), als een additionele Dienst.

In het geval additionele inzet benodigd is zal deze aangevraagd en uitgevoerd worden conform onderstaande uitgangspunten.

**Additionele dienstverlening voor minder dan 1 maand** (looptijd inzet):

- Aanvraag door Opdrachtgever geschiedt schriftelijk tenminste 3 kalenderdagen voorafgaand aan benodigde inzet;
- Opdrachtnemer garandeert, bij tijdige aanvraag, de benodigde inzet. In uitzonderlijke gevallen kan, na schriftelijke instemming van Opdrachtgever, telefonische bereikbaarheid als alternatief worden ingezet. Dit alternatief wordt dan "om niet" aangeboden wanneer deze buiten de geldende bereikbaarheidstijd wordt ingezet.
- Hiervoor hanteert Opdrachtnemer het uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie (maatwerktaarif) als bedoeld in paragraaf 5.1 van dit document;
- Indien de looptijd van de additionele dienstverlening langer dan een maand zal gaan duren, dan valt het na deze maand onder structurele additionele dienstverlening en valt dan derhalve onder de standaard dienstverlening. Vanaf dat moment zal het standaardtarief gelden.
- Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of iets onder maatwerk valt of niet.

Opdrachtnemer verlangt ten aanzien van additionele dienstverlening flexibiliteit van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever kan nadere aanvullende werkafspraken met Opdrachtnemer maken over additionele dienstverlening voor minder dan 1 maand. De gemaakte werkafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgelegd in een werkafsprakendocument, die door Opdrachtgever wordt beheerd.

Voor het maken van aanvullende werkafspraken is dit Programma van Eisen een absoluut minimumkader en mag niet in een aanvullende werkafpraak te niet worden gedaan of nadelig voor Opdrachtgever te worden aangepast.

Het werkafsprakendocument maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

**Additionele dienstverlening meer dan 1 maand** (looptijd inzet):

- Aanvraag door Opdrachtgever geschiedt schriftelijk tenminste 30 kalenderdagen voorafgaand aan benodigde inzet;
- De aanvraag vermeld tenminste; benodigde gespecificeerde ureninzet per dag, aantal verpleegkundigen en (door)looptijd;
- Opdrachtnemer garandeert, bij tijdige aanvraag, de benodigde inzet;
- (Door)looptijd is gegarandeerd;
- Hiervoor hanteert de opdrachtnemer het uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie (standaardtarief) als bedoeld in paragraaf 5.1 van dit document;
- Opdrachtnemer garandeert bij tijdige aanvraag, de benodigde inzet.

Opdrachtnemer verlangt ten aanzien van additionele dienstverlening flexibiliteit van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever kan nadere aanvullende afspraken met Opdrachtnemer maken over additionele dienstverlening voor langer dan 1 maand. In het kader van het maken van aanvullende afspraken betreft dit document een minimumkader en mag niet in een aanvullende afspraak te niet worden gedaan of nadelig voor Opdrachtgever te worden aangepast.

## 2.7 Rapportages: dagrapporten en maandrapporten

### **Dagrapport Verpleegkundige op IND-locatie**

De Verpleegkundige(n) die op een IND-locatie wordt (worden) ingezet maakt (maken) een dagrapport, waarin de bevindingen, gebeurtenissen en handelingen van die dag worden geregistreerd.

De Verpleegkundige registreert deze zaken ten behoeve van de maandrapportages.

### **Dagrapport Triagist van Praktijklijn**

De Triagist(en) die op de praktijklijn wordt (worden) ingezet maakt (maken) een dagrapport, waarin wordt vermeld het aantal oproepen, welke locatie waar vanuit de oproep is gekomen en wie de oproep

heeft gemaakt, of de oproep binnen 30 seconden is opgenomen en de reden/gebeurtenissen waarvoor de oproep is geplaatst en welk advies is gegeven naar aanleiding van een oproep.

### **Maandrapportage**

Elke maand stelt Opdrachtnemer een maandrapportage samen, waarbij de dagrapporten als input moeten worden gebruikt.

Daarnaast dient in de maandrapportage te worden opgenomen de dagen (datum), tijden en IND-locatie dat Verpleegkundige is ingezet.

In de maandrapportage dient de additionele Diensten als bedoeld in paragraaf 2.6 van dit document apart te worden geregistreerd en zichtbaar te worden gemaakt.

In de maandrapportage dient het totaal aantal oproepen van praktijklijn te worden opgenomen. Het totaal aantal oproepen van praktijklijn dient daarnaast te worden onderverdeeld in oproepen die binnen 30 seconden zijn opgenomen en die niet binnen 30 seconden zijn opgenomen.

De maandrapportage dient mede als input voor het evaluatieoverleg Diensten.

### **Overige**

Privacygevoelige gegevens worden niet vermeld deze rapportage.

Opdrachtgever heeft het recht om de dagrapporten bij Opdrachtnemer op te vragen. Opdrachtnemer levert de opgevraagde dagrapporten binnen 3 Werkdagen, als bedoeld in artikel 1.11 van ARVODI-2018, aan.

Opdrachtnemer levert de maandrapportages aan uiterlijk in de opvolgende maand van de maand waarover wordt gerapporteerd bij de contactpersoon van de IND, de contractmanager en wordt toegevoegd aan de factuur.

Opdrachtgever kan nadere aanvullende afspraken met Opdrachtnemer maken over de opzet en inhoud van de in deze paragraaf genoemde rapportages.

### **Evaluatieoverleg Diensten**

Maandelijks vindt naar behoefte tussen Opdrachtnemer en een van de operationeel managers per IND-locatie, operationeel overleg plaats.

Ieder kwartaal vindt er tevens een Tactisch overleg plaats waarbij o.a. de dienstverlening operationeel wordt geëvalueerd en actuele zaken en ontwikkelingen worden besproken. Bij dit overleg kan ook een ketenpartner of de Contractmanager van de opdrachtgever aansluiten. De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor het organiseren van deze evaluaties. De Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging (actiepunten) hiervan.

Jaarlijks wordt de dienstverlening strategisch geëvalueerd. Dit gebeurt op initiatief van Opdrachtnemer met de contactpersoon van de Directie Asiel en Bescherming en de Contractmanager van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt zorg voor verslaglegging hiervan.

In de implementatieperiode maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer aanvullende werkafspraken over de inhoud en opmaak van de dagrapporten en maandrapportage gemaakt.

De gemaakte werkafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgelegd in een werkafsprakendocument, die door Opdrachtgever wordt beheerd.

Voor het maken van aanvullende werkafspraken is dit Programma van Eisen een absoluut minimumkader en mag niet in een aanvullende werkafpraak te niet worden gedaan of nadelig voor Opdrachtgever te worden aangepast.

Het werkafsprakendocument maakt onderdeel uit van de Overeenkomst.

## **2.8 Aanwezige faciliteiten op IND-locaties**

Op de IND-locaties zijn in beginsel de volgende faciliteiten aanwezig waar de Verpleegkundigen die ten behoeve van de medische zorg op de IND-locaties gebruik van kunnen maken:

- Wastafel,
- Kast die afgesloten kan worden,
- Toilet,
- Bureau en zitmeubilair,
- Verlichting, elektriciteit en verwarming, en
- Internetverbinding, wifi.

Op de locaties zijn in de regel koffie-/theefaciliteiten aanwezig., waar de Verpleegkundigen gebruik van kunnen maken.

Op de IND-locaties zijn bhv'ers aanwezig. Daarnaast is een algemene beveiliging aanwezig in verband met het bewaren van de orde en het optreden bij onveilige sferen of calamiteiten. Opdrachtgever voorziet de aanwezige verpleegkundigen van een portofoon zodat over en weer contact kan worden gehouden met medewerkers van de IND en/of de beveiliging op de betreffende IND-locaties.

## **2.9 Benodigde middelen voor medische zorg op IND-locaties door Verpleegkundige**

Opdrachtnemer voorziet de Verpleegkundigen die de Diensten op de IND-locaties van alle nodige gangbare hulpmiddelen (alle middelen die sowieso behoren tot de basisuitrusting van een verpleegkundige) om de Diensten uit te voeren, zoals pleisters, verband, paracetamol, ontsmettingsmiddel, schaar, pincet, stethoscoop, thermometer, laptop, mobiele telefoon, beschermingsmiddelen (mond- en gezichtsmasker, handschoenen, schort enzovoort) en werkkleding. Het betreft hier geen limitatieve opsomming. De gangbare hulpmiddelen komen voor rekening van Opdrachtnemer.

Indien Opdrachtnemer een bijzonder hulpmiddel of voorziening nodig heeft dan dient Opdrachtnemer hiertoe een verzoek, inclusief onderbouwing over nut en noodzaak en de kosten, in bij Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtgever om een besluit te nemen over het verzoek. Enkel door Opdrachtgever goedgekeurde bijzondere hulpmiddelen of voorzieningen kunnen bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## **3 Vereisten aan Personeel ten behoeve van uitvoering medische zorg**

Hieronder volgen de vereisten aan het in te zetten Personeel ten behoeve van de medische zorg op de IND-locaties en de praktijklijn.

### **3.1 De Verpleegkundige op IND-locatie**

De verpleegkundige dient minimaal te voldoen aan/te beschikken over:

1. De verpleegkundige beschikt minimaal over een afgeronde verpleegkundige/ doktersassistente opleiding op mbo-4 niveau;
2. De verpleegkundige beschikt over minimaal 3 jaar aan relevante werkervaring;
3. De verpleegkundige heeft kennis van de medische problematiek van asielzoekers of is bereid om zich daar voor de ingangsdatum werkzaamheden in te verdiepen;
4. De verpleegkundige beschikt over goede mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden en is de Nederlandse taal in woord en schrift goed vaardig;
5. De verpleegkundige spreekt in voldoende mate Engels, inclusief de medische termen;
6. Het hebben van kennis van een andere vreemde taal, zoals Frans of Arabisch, deze talen zijn een pre;
7. De verpleegkundige heeft affiniteit met vreemdelingen en met andere culturen en talen. Ervaring hiermee is een pre;
8. De verpleegkundige heeft oog voor malingeren, dissimuleren en aggraveren, het voorwenden, ontveinzen en/of vergroten van aandoeningen of ziekteverschijnselen;
9. De verpleegkundige kan slagvaardig en professioneel handelen bij calamiteiten (ondersteuning aan Locatie BHV);
10. De verpleegkundige kan de-escaleren (geruststellen) bij oplopende emoties;
11. De verpleegkundige is in staat en bereid om in voorkomende gevallen met een tolk samen te werken;
12. De verpleegkundige reageert niet alleen op hulpvragen van de vreemdelingen, maar is ook proactief (anticiperend) richting de vreemdelingen;
13. De verpleegkundige is in de ruimtes op een IND-locatie proactief en handelt alert met volle aandacht voor de aanwezigen;
14. De verpleegkundige is zichtbaar, herkenbaar (werkkleding) en proactief in of bij de wachtkamer;
15. De verpleegkundige is BIG geregistreerd;
16. De verpleegkundige valt onder het medisch tuchtrecht;
17. De verpleegkundige zal, indien gevraagd, als getuige in rechtszaken verschijnen;
18. De verpleegkundige beschikt over een geldige en positieve VOG. Zie paragraaf 3.7.

### **3.2 De Doktersassistent en Triagist "Praktijk lijn"**

1. De Doktersassistent en Triagist beschikken minimaal over een afgeronde verpleegkundige/ doktersassistente opleiding op mbo-4 niveau;
2. De Doktersassistent beschikt over minimaal 3 jaar aan relevante werkervaring;

3. De Doktersassistent heeft kennis van de medische problematiek van asielzoekers of is bereid om zich daar voor de ingangsdatum werkzaamheden in te verdiepen;
4. De Doktersassistent beschikt over goede mondelinge en schriftelijke communicatievaardigheden en is de Nederlandse en Engelse taal in woord en schrift goed vaardig;
5. De Doktersassistent kan op basis van een telefonische anamnese de medische situatie juist inschatten en vervolgacties uitzetten;
6. De Doktersassistent heeft oog voor malingeren, dissimuleren en aggraveren, het voorwenden, ontveinzen en/of vergroten van aandoeningen of ziekteverschijnselen;
7. De Doktersassistent kan de-escaleren (geruststellen) bij oplopende emoties;
8. De Doktersassistent valt onder het medisch tuchtrecht;
9. De Doktersassistent zal, indien gevraagd, als getuige in rechtszaken verschijnen;
10. De Doktersassistent beschikt over een geldige en positieve VOG. Zie paragraaf 3.7.

### 3.3 Huisreglement

De in te zetten Verpleegkundigen op de IND-locaties ten behoeve van de medische zorg zijn op de hoogte van de inhoud en houden zich aan het huisreglement van de IND. Het IND-huisreglement van de IND-locatie Ter Apel is bijgevoegd als bijlage 16 Huisregels ACTA van het Beschrijvend document. Vooralsnog is er (nog) geen huisreglement van de IND-locatie Budel.

Indien voor deze locatie of een andere locatie een huisreglement wordt opgemaakt, dan zal dit huisreglement voor de in te zetten Verpleegkundigen op de IND-locaties geldig zijn.

Indien Opdrachtgever het huisreglement aanpast, dan komt de nieuwe versie in plaats van de voorgaande versie en geldt dan voor de Verpleegkundigen die op de IND-locaties worden ingezet. Opdrachtgever verstrekt zo spoedig mogelijk de nieuwe en/of aangepaste versie(s) van het huisreglement aan Opdrachtnemer.

### 3.4 Interventie asielprocedure

Het in te zetten Personeel op de uitvoering van de medische zorg intervenueert onder geen beding in de asielprocedures van de vreemdelingen.

### 3.5 Legitimatieplicht IND-locaties

Voor het betreden van een IND-Locatie is het tonen van een geldig legitimatiebewijs verplicht voor Personeel (zoals Verpleegkundigen en contactpersonen) van Opdrachtnemer als bedoeld in artikel 1.9 uit de ARVODI-2018. Dit mag zijn een: paspoort, identiteitskaart, rijbewijs, rijksпас of Europese identiteitskaart.

### 3.6 Functiescheiding

Een verpleegkundige die belast is met het verstrekken van medisch advies horen/beslissen, kan onder geen beding worden ingezet als zorgprofessional in het kader van deze Opdracht.

### 3.7 Verklaring omtrent gedrag (VOG)

Opdrachtnemer heeft voor al het Personeel (Verpleegkundige, doktersassistent, Triagist), die namens Opdrachtnemer wordt ingezet op de Diensten een geldige en positieve VOG. Opdrachtnemer vraagt voor al het in te zetten Personeel een nieuwe VOG aan. Dit geldt voor alle medewerkers van de Opdrachtnemer, als ook voor hulp- en ingehuurde personen als ZZP'ers en freelancers. Ingehuurde medewerkers vallen derhalve onder de definitie: "Personeel van Opdrachtnemer".

Bij de eerste contractverlenging dienen de VOG voor al het in te zetten Personeel als bedoeld in deze paragraaf opnieuw te worden aangevraagd.

Op verzoek van Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer deze VOG's binnen 3 Werkdagen, als bedoeld in artikel 1.11 van ARVODI-2018, te overleggen.

### Screeningsprofiel

Het Personeel moet gescreend zijn op het werken binnen de Rijksoverheid.

In het aanvraagformulier VOG dienen de volgende zaken te worden aangekruist:

1. Paragraaf 2.3 Specifiek screeningsprofiel.
  - Punt 45: Gezondheidszorg en welzijn voor mens en dier.
2. Paragraaf 2.4 Algemeen screeningsprofiel.
  - Punt 12: Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan.
  - Punt 41: Het verlenen van diensten.

De kosten van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

### 3.8 Gedragscode Integriteit Rijk

Opdrachtnemer en Personeel houden zich aan de voor de rijksoverheid geldende beleidsregels op het gebied van integriteit en nevenwerkzaamheden, zoals omschreven in de Gedragscode Integriteit Rijk (GIR).

Deze GIR is op 31 december 2020 in de Staatscourant gepubliceerd:

<https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2019-71141.html>

De gedragscode is een minimumkader. Opdrachtgever kan afwijkende en/of aanvullende regels aan Opdrachtnemer en Personeel opdragen op het gebied van integriteit. Het gaat om regels die meer toegespitst zijn op het werkveld, functies en de organisatiecultuur van Opdrachtgever. Deze specifieke gedragsregels worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (schriftelijk) vastgelegd.

Het Personeel dient het Model Integriteitsverklaring Rijk (bijlage 14 van het Beschrijvend document) voor externen te ondertekenen voordat zij de werkzaamheden aanvangen. Op verzoek van Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer deze ondertekende Integriteitsverklaringen Rijk binnen 3 Werkdagen te overleggen.

De gedragscode kan nooit in elke denkbare situatie voorzien. Bovendien wijzigen de omstandigheden voortdurend door nieuwe ontwikkelingen. Opdrachtnemer en Personeel dienen dus altijd zelf te blijven nadenken en bewust blijven van wat het betekent om 'in het hier en nu' voor de rijksoverheid te werken.

Indien de geldende GIR wordt vervangen door een opvolgende gedragscode dan geldt de meest recente versie hiervan. Opdrachtnemer dient zichzelf op de hoogte te stellen van de meest actuele gedragscodes.

### 3.9 Overzichtslijst personeel

Opdrachtnemer levert uiterlijk voor aanvang van de overeenkomst een overzichtslijst van de verpleegkundige op locatie aan met hierin minimaal de volgende gegevens:

- Voor en achternaam verpleegkundige;
- Opleiding – Diploma;
- Aantal jaren en soort werkervaring;
- Affiniteit met vreemdelingen en andere culturen en talen;
- De locatie waarop de verpleegkundige wordt ingezet.

De overzichtslijst van de medewerkers dient, ook bij mutatie, bij de contactpersoon van de Directie Asiel en Bescherming te worden ingeleverd.

### 3.10 Vervanging Personeel

In aanvulling op het gestelde in artikel 6 ARVODI-2018 geldt ten aanzien van het vervangen van het in te zetten Personeel ten behoeve van de medische zorg op de IND-locaties of ten behoeve van de bemensing van de praktijklijn (hierna het Personeel).

Bij het minimaal 24 uur van tevoren bekend zijn van verzuim en/of ziekte heeft Opdrachtnemer direct een gelijkwaardige vervanger voor de IND-locatie/gevraagde tijdstip beschikbaar.

Indien het Personeel van Opdrachtnemer aantoonbaar:

- Niet voldoet of niet meer voldoet aan de functie eisen en/of;
- Niet goed of onvoldoende functioneert en/of;
- Intervenueert in een asielpcedure en/of;
- Non-professioneel gedrag vertoont (ongewenste omgangsvormen of het gebruik van geestverruimende middelen), dan heeft Opdrachtgever het recht om deze persoon weg te sturen en/of te weigeren; deze persoon komt dan niet meer in aanmerking voor het uitvoeren van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient deze persoon per omgaande en onvoorwaardelijk de dag na het wegsturen of weigeren te vervangen.

### 3.11 Casuïstiek-middag

Opdrachtnemer organiseert minimaal 1 maal per jaar een casuïstiek-middag voor de Verpleegkundigen en Triagisten, die op de Diensten worden ingezet, waarbij zij hun ervaringen kunnen uitwisselen, zaken kunnen bespreken en vragen kunnen stellen over de Diensten. Indien gewenst kan een

vertegenwoordiger van Opdrachtgever hier bij aanwezig zijn, om vragen te beantwoorden of bepaalde onderwerpen kan presenteren.

Opdrachtnemer vermeldt in de maandrapportage van de maand waarin de casuïstiek-middag is gehouden, wanneer de casuïstiek-middag is gehouden en welke onderwerpen er zijn besproken.

De kosten voor het houden van casuïstiek-middagen komt voor rekening van Opdrachtnemer.

## 4 OVERIGE ZAKEN

### 4.1 Overdracht aan opvolgende dienstverlening

Opdrachtnemer treft op eigen initiatief maar -na overleg met de Opdrachtgever- voorbereidingen om de transitie naar een opvolgende opdrachtnemer naar tevredenheid van de Opdrachtgever uit te voeren. Opdrachtnemer verleent zijn volledige samenwerking om de transitie naar een opvolgende opdrachtnemer naar ieders tevredenheid te laten verlopen.

## 5 TARIFERING EN FACTURATIE

### 5.1 Tariefstelling

De volgende tarieven zijn van toepassing in het kader van het uitvoeren van de Diensten:

1. Uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie (standaard);
2. Uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie (maatwerktaarif);
3. Uurtarief Praktijklijn.

#### **Ad 1 Uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie (standaard)**

Het uitgevraagde uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie ten behoeve van medische zorg in/bij ruimtes IND-locaties is 'all-in'. Dit betekent dat in het uurtarief alle kosten, opslagen en winsten zijn opgenomen en voldoen aan, waaronder, maar ook weer niet beperkt tot:

- Het volledig en correct uitvoeren van de Diensten als bedoeld in de Overeenkomst en bijhorende bijlagen, zowel regulier als additioneel.
- Aanwezigheid van verpleegkundigen op betreffende IND-locaties gedurende uren, die Opdrachtgever heeft gepland, inclusief eventuele wachttijd tussen ochtenddeel en middagdeel als bedoeld in paragraaf 2.4 van dit document.
- Het bieden van de gevraagde flexibiliteit als bedoeld in paragraaf 2.2 en 2.6 van dit document.
- Het bieden van landelijke dekking, zodat Diensten waar dan ook in Nederland probleemloos kan plaatsvinden als bedoeld in paragraaf 2.3 van dit document.
- Alle deze tarieven dienen in Euro's te zijn gesteld en zijn exclusief btw.
- Loonkosten.
- De kosten voor VOG's als bedoeld in paragraaf 3.7.
- De kosten voor het organiseren en houden van casuïstiek-middag als bedoeld in paragraaf 3.11 van dit document.
- Het realiseren van een contactpunt en contactpersonen voor de planning van de aanwezigheid van verpleegkundige op IND-locatie als bedoeld in paragraaf 2.4 van dit document.
- Kosten voor benodigdheden, zoals bedoeld in paragraaf 2.9 van dit document.
- Alle kosten ten behoeve van rapporteren en overleggen.
- Alle personeels- en inhuurkosten en kosten voor werving en selectie.
- Alle reis- en verblijfskosten.
- Alle overheadkosten, zoals kantoor-, telefoon, inkoop-, overige loon-, informatiserings-, automatiserings- en verzekeringskosten.
- Alle winst- en risico-opslag.

De bovenstaande opsomming betreft geen limitatieve opsomming.

#### **Toeslagenregeling onregelmatige tijden**

Toeslagen voor het uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie indien medische zorg in/bij ruimtes IND-locaties in de avonduren, weekenden, en erkende nationale feestdagen.

| Dag                    | Periode                              | Periode                              |
|------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Maandag</b>         | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,25 |
| <b>Dinsdag</b>         | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,25 |
| <b>Woensdag</b>        | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,25 |
| <b>Donderdag</b>       | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,25 |
| <b>Vrijdag</b>         | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,25 |
| <b>Zaterdag</b>        | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,50 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,50 |
| <b>Zondag/Feestdag</b> | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 2,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 2,00 |

### **Ad 2 Uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie (maatwerkstarief)**

Het uitgevraagde uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie ten behoeve van medische zorg in/bij ruimtes IND-locaties is 'all-in'. Dit betekent dat in het uurtarief alle kosten, opslagen en winsten zijn opgenomen en voldoen aan, waaronder, maar ook weer niet beperkt tot:

- Het volledig en correct uitvoeren van de Diensten als bedoeld in de Overeenkomst en bijhorende bijlagen, zowel regulier als additioneel.
- Aanwezigheid van verpleegkundigen op betreffende IND-locaties gedurende uren, die Opdrachtgever heeft gepland, inclusief eventuele wachttijd tussen ochtenddeel en middagdeel als bedoeld in paragraaf 2.4 van dit document.
- Het bieden van de gevraagde flexibiliteit als bedoeld in paragraaf 2.2 en 2.6 van dit document.
- Het bieden van landelijke dekking, zodat Diensten waar dan ook in Nederland probleemloos kan plaatsvinden als bedoeld in paragraaf 2.3 van dit document.
- Alle deze tarieven dienen in Euro's te zijn gesteld en zijn exclusief btw.
- Loonkosten.
- De kosten voor VOG's als bedoeld in paragraaf 3.7.
- De kosten voor het organiseren en houden van casuïstiek-middag als bedoeld in paragraaf 3.11 van dit document.
- Het realiseren van een contactpunt en contactpersonen voor de planning van de aanwezigheid van verpleegkundige op IND-locatie als bedoeld in paragraaf 2.4 van dit document.
- Kosten voor benodigdheden, zoals bedoeld in paragraaf 2.9 van dit document.
- Alle kosten ten behoeve van rapporteren en overleggen.
- Alle personeels- en inhuurkosten en kosten voor werving en selectie.
- Alle reis- en verblijfskosten.
- Alle overheadkosten, zoals kantoor-, telefoon-, inkoop-, overige loon-, informatiserings-, automatiserings- en verzekeringskosten.
- Alle winst- en risico-opslag.

De bovenstaande opsomming betreft geen limitatieve opsomming.

### **Toeslagenregeling onregelmatige tijden**

Toeslagen voor het uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie indien medische zorg in/bij ruimtes IND-locaties in de avonduren, weekenden, en erkende nationale feestdagen.

| Dag                    | Periode                              | Periode                              |
|------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Maandag</b>         | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,25 |
| <b>Dinsdag</b>         | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,25 |
| <b>Woensdag</b>        | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,25 |
| <b>Donderdag</b>       | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,25 |
| <b>Vrijdag</b>         | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,25 |
| <b>Zaterdag</b>        | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 1,50 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,50 |
| <b>Zondag/Feestdag</b> | 08.00 uur – 17.00 uur: Tarief x 2,00 | 17.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 2,00 |

### **Ad 3 Uurtarief Praktijklijn**

Het uitgevraagde uurtarief Praktijklijn is 'all-in'. Dit betekent dat in het uurtarief alle kosten, opslagen en winsten zijn opgenomen en voldoen aan, waaronder, maar ook weer niet beperkt tot:

- Het volledig en correct uitvoeren van de Diensten als bedoeld in de Overeenkomst en bijhorende bijlagen, zowel regulier als additioneel.

- Bemensing van de praktijklijn uren als bedoeld in paragraaf 2.5 van dit document.
- Het bieden van de gevraagde flexibiliteit als bedoeld in paragraaf 2.2 van dit document.
- Alle deze tarieven dienen in Euro's te zijn gesteld en zijn exclusief btw.
- Loonkosten.
- De kosten voor VOG's als bedoeld in paragraaf 3.7.
- De kosten voor het organiseren en houden van casuïstiek-middag als bedoeld in paragraaf 3.11 van dit document.
- Alle kosten voor het inrichten en in stand houden van de bereikbaarheid en beschikbaarheid van de Praktijklijn als bedoeld in paragraaf 2.5 van dit document.
- Alle kosten ten behoeve van rapporteren en overleggen.
- Alle personeels- en inhuurkosten en kosten voor werving en selectie.
- Alle reis- en verblijfskosten.
- Alle overheadkosten, zoals kantoor-, telefoon-, inkoop-, overige loon-, informatiserings-, automatiserings- en verzekeringskosten.
- Alle winst- en risico-opslag.

De bovenstaande opsomming betreft geen limitatieve opsomming.

### **Toeslagenregeling onregelmatige tijden**

Toeslagen voor het uurtarief Praktijklijn voor weekenden, en erkende nationale feestdagen.

| Dag                    | Periode                              |
|------------------------|--------------------------------------|
| <b>Maandag</b>         | 08.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,00 |
| <b>Dinsdag</b>         | 08.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,00 |
| <b>Woensdag</b>        | 08.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,00 |
| <b>Donderdag</b>       | 08.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,00 |
| <b>Vrijdag</b>         | 08.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,00 |
| <b>Zaterdag</b>        | 08.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 1,50 |
| <b>Zondag/Feestdag</b> | 08.00 uur – 22.00 uur: Tarief x 2,00 |

## **5.2 Open begroting**

Opdrachtnemer levert een open begroting/onderbouwing in de implementatieperiode aan van de wijze waarop uurtarieven tot stand zijn gekomen. Hierbij dient minimaal inzage te zijn in de volgende tarieven:

- Uurtarief Verpleegkundige op locatie;
- Uurtarief Praktijklijn;
- Maatwerkstarief.

## **5.3 Facturatie**

Facturatie dient plaats te vinden per maand en per IND-locatie o.v.v. het/de inkoopordernummer(s) en het contractnummer. Elke start van het kalenderjaar ontvangt u hiervoor een jaarorder per IND-locatie. Per IND-locatie worden een inkoopordernummer aangemaakt. De XML-facturen koppelt u aan het inkoopordernummer met de bijbehorende bestelregel van de jaarorder. Opdrachtnemer stuurt de getekende urenstaat mee met de factuur.

Het uurtarieven zijn het enige dat in rekening kan worden gebracht, want het betreft all-in tarieven.

Opdrachtnemer is verplicht tot e-facturen conform hetgeen is beschreven op de website van Helpdesk e-factureren (<https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen>).

Opdrachtnemer factureert vanuit een centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.

Opdrachtgever vergelijkt de tarieven en de onkosten uit de eigen administratie met het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag voor de geleverde goederen en/of diensten.

Facturen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de website van de Belastingdienst en bevatten het verplicht vermelden van:

- Het btw-identificatienummer van Opdrachtnemer/Leverancier;
- Het KVK-nummer van Opdrachtnemer/Leverancier;
- Het factuurnummer
- De factuurdatum;
- De datum (periode) van levering en/of uitvoering;
- Naam en adres van Opdrachtnemer/Leverancier;
- Bank en rekeningnummer van Opdrachtnemer/Leverancier;
- Het aantal geleverde diensten.

Indien de factuur niet op de voorgeschreven wijze wordt aangeleverd, wordt de factuur niet in behandeling genomen en niet betaalbaar gesteld.

Naast de wettelijke eisen heeft DJI aanvullende facturatievoorwaarden. Het vermelden van de DJI-facturatievoorwaarden kan de betalingstermijn verkorten. Iedere factuur bevat minimaal de volgende gegevens:

- De in de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als de Overeenkomst;
- Opdrachtnemer brengt de vergoedingen voor de geleverde goederen achteraf en per inrichting/dienst/locatie aan Opdrachtgever/Koper in rekening;
- Opdrachtgever heeft een (1) centrale afdeling Inkoop (SSC Inkoop). Het bestelnummer van het bestelformulier van het Ministerie van Justitie en Veiligheid dient te worden vermeld op de factuur. Alle inkopen verlopen alleen via deze afdeling. Indien Opdrachtnemer onverhoopt toch direct zakendoet met een locatie van Opdrachtgever, dan vraagt Opdrachtnemer altijd om een bestelnummer;
- Op iedere factuur wordt het contractnummer vermeld;
- Voor losse bestellingen wordt op de factuur het unieke bestelnummer vermeld. Wanneer er sprake is van een langlopende order dan wordt op elke factuur gedurende de bepaalde periode hetzelfde bestelnummer vermeld. Indien er geen bestelnummer aanwezig is, dan wordt het contractnummer van de Overeenkomst vermeld;
- Indien er een contractnummer vermeld dient te worden, kan er aanvullend gevraagd worden om een kostenplaats van de locatie van Opdrachtgever toe te voegen waar de betreffende diensten geleverd zijn;
- Het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort;
- Naam contactpersoon van Opdrachtgever;
- Per tarief aanvullend:
  - Een specificatie van het tarief;
  - De afgenomen hoeveelheid;
  - De eenheidsprijs exclusief btw;
  - Het btw-tarief.

Indien een of meerdere gegevens ontbreken, leidt dit tot vertraging in de betaling van de factuur dan wel tot het niet in behandeling (kunnen) nemen van de factuur. Indien het bestelnummer op de factuur ontbreekt, wordt de factuur niet in behandeling genomen en betaalbaar gesteld.

Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Opdrachtnemer/Leverancier de vergoeding niet aan Opdrachtgever/Koper in rekening heeft gebracht, binnen een (1) jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.

Indien de factuur voldoet aan alle overeengekomen specificaties, betaalt Opdrachtgever het aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag uiterlijk binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door Opdrachtgever, niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijk inhoudelijke onjuistheid van die factuur of in geval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde leveringen en/of dienstverlening, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn dienstverlening op te schorten dan wel te beëindigen. Opdrachtnemer kan de afgesloten Overeenkomst ook niet op grond van betalingsverzuim buitengerechtelijk ontbinden, onverminderd zijn bevoegdheid die ontbinding in rechte te vorderen.

Indien Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet na het verstrijken van eerdergenoemde betalingstermijn heeft voldaan, is hij van rechtswege de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd, evenals een kostenvergoeding ex art. 6.96, lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Opdrachtnemer kan geen aanspraak maken op de vergoedingen als desbetreffende factuur onjuistheden bevat of niet voldoet aan de gestelde eisen in dit Programma van Eisen en hetgeen vastgelegd is in de Overeenkomst.

Opdrachtgever is in geval van twijfel aan de juistheid van een door Opdrachtnemer verzonden factuur gerechtigd Opdrachtnemer te verzoeken binnen vijf (5) werkdagen na dagtekening van de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verzonden kennisgeving met opgave van redenen van onjuistheid daarvan, een gecorrigeerde factuur in te dienen. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever van mening blijven verschillen over de juistheid van de factuur, zullen partijen die factuur door een in onderling overleg aan te wijzen accountant op inhoudelijke juistheid doen controleren. Opdrachtnemer zal de betrokken accountant inzage van boeken en bescheiden verlenen en alle gegevens en informatie verstrekken, welke deze voor bovengenoemde controle redelijkerwijs nodig zal hebben.

De controle zal vertrouwelijk zijn en zich niet verder uitstrekken dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De voornoemde accountant zal zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan Partijen uitbrengen. Partijen wijzen elk tevoren de personen aan die bevoegd zijn van het rapport kennis te nemen.

Opdrachtgever is gerechtigd betaling op te schorten gedurende de periode van het accountantsonderzoek. Van deze bevoegdheid zal Opdrachtgever uitsluitend gebruik maken indien bij hem redelijke twijfel bestaat omtrent de juistheid van de betreffende facturen en uitsluitend voor het betwiste deel van de factuur.

Indien uit het accountantsonderzoek blijkt dat de factuur geheel juist was, is Opdrachtnemer gerechtigd om vanaf het verstrijken van de eerdergenoemde betalingstermijn aan Opdrachtgever een rentevergoeding in rekening te brengen, berekend op jaarbasis, gelijk aan de wettelijke rente, over het bedrag van de achteraf kennelijk ten onrechte opgeschorte betaling.

De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat de factuur niet juist was. In dat geval komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer/Leverancier.

#### 5.4 Indexatie tarieven

##### **Indexering tarieven: uurtarief Verpleegkundige op IND-locatie en uurtarief Praktijklijn**

Voor het eerste contractjaar (de eerste 12 maanden na inwerkingstredingsdatum) van de Overeenkomst gelden de tarieven zoals opgegeven in bijlage 8 'Tarievenblad'. Deze zijn minimaal gebaseerd op het kostenniveau per inwerkingstredingsdatum van de Overeenkomst.

Eerst na een periode van 12 maanden van de Overeenkomst zullen de tarieven, eenmaal per contractjaar, worden geïndexeerd (zowel opwaarts als neerwaarts, afhankelijk van de indexcijfers) conform de volgende formule en voorwaarden.

Indexering van het loonbestandsdeel\* van het tarief is toegestaan met maximaal het percentage gelijk aan de wijziging van het CBS-indexcijfer CAO-lonen (2000=100) '70-74 Zakelijke dienstverlening'.

Tariefaanpassingen vinden plaats conform de officieel gepubliceerde CBS-index volgens de formule:  

$$\text{prijs\_nieuw} = \text{prijs\_vorig} * (\text{CBS\_nieuw} / \text{CBS\_vorig})$$

Waarbij:

Prijs\_nieuw = de nieuwe prijs voor het komend contractjaar

Prijs\_vorig = de prijs van het afgelopen contractjaar

CBS\_nieuw = het meest recente indexcijfer

CBS\_vorig = het vorige indexcijfer

Als voor CBS\_nieuw bijvoorbeeld het cijfer van de maand oktober wordt gehanteerd, dan wordt CBS\_vorig het cijfer van oktober gehanteerd maar dan van het daaraan voorafgaande jaar. Deze maand dient tevens ook voor de volgende indexeringen te worden gehanteerd. De indexeringsperiode beslaat derhalve maximaal 12 opeenvolgende maanden.

Slechts na schriftelijke overeenstemming tussen Opdrachtgever/Koper en Opdrachtnemer/Leverancier kan de prijswijziging ingaan. De prijswijzigingen dienen conform het gestelde in de Overeenkomst te geschieden.

Indien het genoemde CBS-indexcijfer van een onderdeel niet gepubliceerd wordt, dient voor het indexeringsverzoek gebruik gemaakt te worden van het daarvoor door het CBS in plaats gestelde indexcijfer. In voorkomend geval zal dit na overleg met Opdrachtgever/Koper worden vastgesteld.

Opdrachtnemer kan eenmaal per jaar, 3 maanden voor afloop van een contractjaar een indexeringsvoorstel indienen voor de tarieven bij Opdrachtgever/Koper in de vorm van een nieuw prijzenblad bij Team Contractmanagement van het IUC DJI. Dit voorstel is voorzien van een berekening zoals hierboven is opgenomen. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever is Opdrachtnemer gerechtigd de prijzen aan te passen voor het nieuwe contractjaar. Een niet tijdig (minimaal 3 maanden voor afloop van een contractjaar) indexatieverzoek, zal op zijn vroegst (bij een goedgekeurd verzoek) 3 maanden na goedkeuring door Opdrachtgever in kunnen gaan.

Opdrachtnemer conformeert zich aan de hierboven beschreven indexatiemethodiek en aan de voorgeschreven indexatiecijfers.