

Programma van Eisen Medische Advisering

1. Definities	2
2. De opdracht.....	3
2.1 Huidige omvang	3
2.2 Doelgroep	4
3 Typen advies.....	5
1. Medisch advies	5
2. Spoed medisch advies.....	5
3. Belastbaarheids- en/of psychosociaal advies	5
4. Advies beoordeling Bijzondere bijstand	6
5. Advies individuele studietoelage	6
6. Advies beoordeling Leerlingenvervoer	6
7. Advies beoordeling Gehandicaptenparkeerkaart en -plaats.....	6
8. Advies beoordeling Sociaal-medische indicatie Kinderopvang	6
9. Advies beoordeling Sociaal-medische indicatie urgentieverklaringen huurwoningen.....	7
10. Opvragen medische informatie	7
11. Huisbezoeken	7
12. No-shows	7
13. Intrekken aanvraag.....	7
14. Consultancy.....	8
4 Algemene eisen aan het advies.....	8
5 Taken Adviseur	9
6 Inhoud van het advies	10
7 Verwerking van gegevens.....	10
8 Cliëntvolgsysteem	11
9 Facturatie en Prijs	11
10 Doorlooptijden en bereikbaarheid	12
11 Locatie.....	13
12 Evaluatie en accountmanagement.....	13
12.1 Contractevaluatie.....	14
12.2 Overlegstructuur	14
12.3 Klachtenregistratie en klachtenprocedure	15

1. Definities

In dit programma van eisen is een aantal begrippen gedefinieerd die met een hoofdletter worden geschreven. Deze begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit programma van eisen expliciet anders is vermeld.

Arbeidsbeperkten

Een persoon die met ondersteuning bij de arbeidsinschakeling van het college van burgemeester en wethouders op grond van artikel 7, eerste lid, onderdeel a, van de Participatiewet naar een dienstbetrekking is of wordt toegeleid, en van wie uitsluitend op verzoek van het college van burgemeester en wethouders door het UWV is vastgesteld dat hij niet in staat is tot het verdienen van het wettelijk minimumloon, bedoeld in artikel 2, onderdeel c, van de Participatiewet, met uitzondering van de persoon die arbeid verricht in een dienstbetrekking als bedoeld in artikel 10b, eerste lid, van de Participatiewet (artikel 38 Wet financiering sociale verzekeringen).

(Arbeids-) participatie

Onbeloonde maatschappelijk zinvolle activiteiten gericht op arbeidsinschakeling of, als arbeidsinschakeling nog niet mogelijk is, op zelfstandige maatschappelijke participatie.

Beperkingen

Fysieke en/of geestelijke vaardigheden die niet of niet meer optimaal gebruikt kunnen worden ten gevolge van een lichamelijk, psychische of sociale oorzaak.

Bijzondere Bijstand

Vergoeding van algemeen noodzakelijke kosten aan bijstandsgerechtigden op grond van artikel 35 van de Participatiewet.

Clïënt(en)

Een inwoner van de gemeente Veenendaal, Rhenen en Renswoude (of diens wettelijk vertegenwoordiger) voor wie een (medisch) advies wordt opgevraagd.

Contractbeheer

De centrale contractbeheerder (accountmanager) van de gemeente Veenendaal die namens Opdrachtgevers de periodieke evaluatie met de Opdrachtnemer uitvoeren op contractueel, commercieel en beleidsmatig gebied (Tactisch/strategisch).

Doorlooptijd

De maximale termijn vanaf het moment dat de Opdrachtnemer de aanvraag heeft ontvangen tot het moment dat de Opdrachtgever het advies in zijn bezit heeft.

Gedragsverklaring aanbesteden (GVA)

Een verklaring van de minister van Veiligheid en Justitie als bedoeld in artikel 4.1 AW dat uit een onderzoek naar de betrokken natuurlijke persoon of rechtspersoon blijkt dat er geen bezwaren bestaan in verband met de Inschrijving op een aanbestedingsprocedure.

ICD-10:

De tiende editie van de International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems.

ICF:

International Classification of Functioning, Disability and Health.

Klacht(en)

Alle bij Opdrachtnemer aangemelde uitingen van ontevredenheid, van ongenoegen of een melding door de Clïënt of Opdrachtgever over de wijze van dienstverlening of de kwaliteit van de adviezen. Onder klachten wordt ook verstaan bejegening en door Clïënt ervaren onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.

Levensdomeinen

De levensdomeinen zijn inkomen, dagbesteding, huisvesting, gezinsrelaties, geestelijke gezondheidszorg, fysieke gezondheid, verslaving, vaardigheden bij activiteiten van het dagelijks leven (ADL), sociaal netwerk, maatschappelijke participatie en justitie.

Loopafstand

De afstand die een Cliënt maximaal kan afleggen, eventueel met/zonder hulpmiddel of met rustpauzes.

Opdrachtgever(s):

De publiekrechtelijke rechtspersonen gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude.

Opdrachtnemer:

De gecontracteerde aanbieder die medische adviezen afgeeft in het kader van de Participatiewet, de ontheffing van Inburgering op medische gronden, de kinderopvang op sociaal medische gronden, het toewijzingsbeleid sociale huurwoningen op basis van urgentie, de regeling Gehandicapten parkeerkaart en gehandicaptenparkeerplaats, het Leerlingenvervoer en de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.

Participatiewet

Doel van de wet is om zoveel mogelijk mensen met of zonder arbeidsbeperking werk te laten vinden. De Participatiewet vervangt de Wet werk en bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening (WSW) en een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong).

Programma van Eisen (PvE)

Functionele en technische eisen, waaronder het bestek, die door Opdrachtgever gesteld worden aan de uitvoering van de Opdracht door Opdrachtnemer.

Vakteam

Is het team dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wmo, voor de uitvoering van de Participatiewet, et cetera.

Wet Passend Onderwijs

De wet regelt dat alle kinderen een plaats moeten krijgen op een school die past bij hun kwaliteiten en mogelijkheden ook als zij extra ondersteuning nodig hebben.

Zelfredzaamheid

In staat zijn tot het uitvoeren van de noodzakelijke algemene dagelijkse levensverrichtingen, het voeren van een gestructureerd huishouden en het aangaan van sociale contacten in het kader van participatie.

2. De opdracht

De Opdrachtnemer dient invulling te geven aan de volgende werkzaamheden:

- a. uitbrengen van medische adviezen.
- b. uitbrengen van belastbaarheids- en psychosociale adviezen.
- c. consultatie / informatie- en kennisoverdracht, vraagverheldering.

2.1 Huidige omvang

Om Opdrachtgever in staat te stellen tot een goed oordeel te komen voor een (maatwerk)voorziening / oplossing / de juiste dienstverlening kan in de huidige situatie medisch advies gevraagd worden. Onderstaande omvang in aantallen medische adviezen zijn opgaven van de huidige contractant gemeente Veenendaal, Rhenen en Renswoude. Het betreft de adviezen die zijn verstuurd tussen 1 januari 2019 en 31 december 2022.

Regeling	Medisch advies	2019	2020	2021	2022
	Medisch advies	133	115	96	34
	Spoed medisch advies	6	1	1	5
	Technisch advies Wmo	0	0	2	0
	Verkort medisch advies	0	1	1	0
E&W	Bijzondere Bijstand	2	7	3	11
	Medisch belastbaarheidsonderzoek	94	121	52	124
	Bezwaar en beroep (second opinion)	3	0	1	1
GPK&GPP	GPK	78	147	113	183
Urgentie Huur	Sociaal-medische indicatie	11	9	4	10
LLV	Leerlingenvervoer	0	1	0	2

Tabel 1. Aantallen adviezen per jaar

De genoemde aantallen zijn ter indicatie voor de Opdrachtnemer. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Er is geen afnamegarantie en er wordt ook niet betaald voor adviezen waarvoor geen opdrachtverstrekking is afgegeven.

2.2 Doelgroep

De doelgroep bestaat uit cliënten met uiteenlopende beperkingen en aandachtsgebieden van de gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude. De Opdrachtnemer dient in staat te zijn om met deze diverse uiteenlopende vragen van de inwoners om te gaan voor het uitbrengen van een medisch advies en aantoonbaar bekend te zijn met de uitgangspunten van de betreffende Levensdomeinen.

Voor de volgende (wettelijke) regelingen vraagt Opdrachtgever medisch advies aan:

a. De Participatiewet:

- Een arts en/of een arbeidsdeskundige onderzoeken of een Cliënt medisch gezien (uren)beperkt is;
- Noodzakelijke behandeling van medische aard op advies van een arts;
- Bijzondere bijstand op sociaal-medische gronden.

b. Kinderopvang op sociaal medische gronden:

Dit betreft kinderopvang waarvan de vergoeding wordt toegekend op grond van sociaal-medische factoren en waarvoor geen tegemoetkoming kan worden aangevraagd via de Belastingdienst, UWV of anderszins. Wanneer, als gevolg van sociaal medische problematiek van de ouder/verzorger en/of kinderen, er een ontwikkelingsachterstand dreigt voor deze kinderen en de ouder/verzorger niet werkt of een traject volgt gericht op re-integratie, kan de ouder/verzorger een aanvraag doen voor vergoeding van kosten voor kinderopvang in het kader van een sociaal medische indicatie kinderopvang (SMI).

c. Toewijzingsbeleid sociale huurwoningen op basis van urgentie:

De sociale en/of medische beperkingen van een Cliënt kunnen noodzakelijk zijn om de urgentie van aanvragen voor een huurwoning¹ te kunnen bepalen. In dat geval is medisch onderzoek van een onafhankelijk medisch adviesbureau noodzakelijk.

d. Gehandicaptenparkeerkaart en gehandicaptenparkeerplaats:

Krachtens de 'Regeling gehandicaptenparkeerkaart' en de Beleidsregels 'Toekennen Gereserveerde Gehandicaptenparkeerplaatsen (GPP)' van juni 2021 is een geneeskundig onderzoek noodzakelijk/verplicht. Dit houdt in: een onderzoek door een door de gemeente aangewezen arts met

¹ Huisvestingswet

het doel de Loopafstand te bepalen en andere medische omstandigheden die van belang zijn voor de beoordeling.

e. **Leerlingenvervoer:**

Het Leerlingenvervoer is bedoeld voor leerlingen die naar een school voor speciaal onderwijs gaan of vanwege een structurele handicap niet zelfstandig naar een reguliere school kunnen reizen. Als de afstand tot een basisschool van de gewenste geloofs- of levensovertuiging groot is, kan mogelijk een vergoeding worden verstrekt.

Er zijn verschillende mogelijkheden voor vergoeding. De vergoeding kan bestaan uit een geldelijke vergoeding, bijvoorbeeld voor de fiets, het eigen vervoer, het openbaar vervoer, en/of uit het aanbieden van (aangepast) vervoer². Een vergoeding voor het aangepaste vervoer wordt toegekend indien de leerling, gelet op zijn lichamelijke, verstandelijke of zintuiglijke handicap, niet in staat is - ook niet onder begeleiding - van het openbaar vervoer of fiets gebruik te maken.

Bij deze vormen van vervoer is soms ook vergoeding voor begeleiding van een kind mogelijk. Het soort vergoeding dat wordt verstrekt is afhankelijk van de leeftijd en de (para)medische situatie van het kind. Het kan zijn dat de gemeente een extern (medisch) advies aanvraagt om de mogelijkheden van het kind te beoordelen en of de ouder(s) in staat is/zijn om begeleiding te kunnen bieden.

f. **Wmo maatwerkvoorzieningen:**

De Wmo 2015 kent geen wettelijke basis om advies in te winnen bij een arts. De medische noodzaak - zoals vastgelegd in een medisch advies - kan echter bepalen in hoeverre behoefte is aan voorzieningen in het kader van de Wmo. Het stellen van een diagnose en de interpretatie van de relatie tussen de stoornissen en beperkingen is voorbehouden aan artsen. Door alleen medisch noodzakelijke voorzieningen te verstrekken worden onjuiste voorzieningen - of een te veel daaraan - tegengegaan.

3 Typen advies

De afhandeling van de aanvragen voor medisch advies vindt plaats met inachtneming van de van toepassing zijnde wetten, regelingen, gemeentelijke verordeningen en gemeentelijk beleid. Bij de hieronder genoemde typen advies dient een oordeel van de medische situatie gegeven te worden door of onder verantwoordelijkheid van een arts. Een medisch advies wordt opgevraagd om de beoordeling te onderbouwen.

1. **Medisch advies**

Het gaat hierbij om objectivering van de medische omstandigheden van de Cliënt en de daaruit voortvloeiende mogelijkheden tot maatschappelijke participatie.

De onderzoeksresultaten worden door de arts in een adviesrapportage vastgelegd en dienen zo nodig als input voor een plan van aanpak (Participatie) of Wmo-verslag.

Dit houdt in dat de hulpvraag zo volledig mogelijk in beeld wordt gebracht. Het advies is inclusief rapportage over mantelzorg en houdt rekening met protocollen, de gebruikelijke zorg, de eigen kracht, algemene voorzieningen en activerende oplossingen.

Hierdoor ontstaat de mogelijkheid om op één medisch advies verschillende indicaties af te geven.

2. **Spoed medisch advies**

Het gaat hierbij om een spoedsituatie waarvoor een spoed medisch advies als beschreven onder "1. Medisch advies" wordt opgevraagd. Na ontvangst van de aanvraag is het advies binnen drie werkdagen opgesteld en in het bezit van de gemeente.

3. **Belastbaarheids- en/of psychosociaal advies**

Onderzoek naar de belasting en belastbaarheid van de Cliënt en diens omgeving en de daaruit voortvloeiende mogelijkheden tot maatschappelijk participeren door een arts, psycholoog en/of arbeidsdeskundige. De onderzoeksresultaten worden door de arts, psycholoog en/of

² Wet op het primair onderwijs, de Wet op de expertisecentra en de Wet op het voortgezet onderwijs

arbeidsdeskundige in een rapportage vastgelegd en dienen zo nodig als input voor een plan van aanpak (Participatiewet).

NB: Bij een onderzoek naar de belasting en belastbaarheid in het kader van de Participatiewet is het advies op verzoek inclusief een arbeidsdeskundig advies.

- Diagnose van de fysieke, psychische en psychosociale mogelijkheden en beperkingen van de klant in relatie tot arbeid/ meedoen/ participatie door middel van een medisch en/of arbeidsdeskundig en/of een psychologisch onderzoek.
- Het vergroten van het eigen probleemoplossend vermogen en het verkrijgen van een reëel zelfbeeld door middel van ondersteuning/interventie bij ziektebeleving en psychosociale aspecten.
- Aanvullende (eventueel niet medische) diagnose van verstandelijke, beroepsgerichte, functiegerichte en opleidingsgerichte mogelijkheden van de klant in relatie tot arbeid.

4. Advies beoordeling Bijzondere bijstand

Dit advies is nodig om inzicht te krijgen wat de individuele bijzondere en noodzakelijke omstandigheden zijn indien personen, die woonachtig zijn in Veenendaal, Rhenen of Renswoude, aangeven dat zij in verband met ziekte of gebrek een belemmering hebben waardoor zij extra kosten moeten maken.

5. Advies individuele studietoelage

Het gaat hierbij om objectivering van de medische omstandigheden van de cliënt en de bepaling of er daardoor sprake is van het structureel (ten minste 12 maanden) ontbreken van mogelijkheden om naast het volgen van een opleiding betaald werk te verrichten. De onderzoeksresultaten worden door de arts in een adviesrapportage vastgelegd.

6. Advies beoordeling Leerlingenvervoer

Medisch onderzoek is noodzakelijk voor de correcte afhandeling van de aanvraag voor Leerlingenvervoer. Het Leerlingenvervoer is bedoeld voor leerlingen op het basisonderwijs, speciale scholen voor basisonderwijs, (voortgezet) speciaal onderwijs en regulier voortgezet onderwijs, die vanwege de afstand naar de school en/of de medische (on)mogelijkheden een vervoersvergoeding, of (aangepast) vervoer of begeleiding naar zelfstandig reizen krijgen. Het onderzoek vindt veelal plaats door de consulent Leerlingenvervoer. De adviesaanvraag richt zich op specifieke vragen om de noodzaak van, of het veilig kunnen reizen met het Leerlingenvervoer vast te stellen.

7. Advies beoordeling Gehandicaptenparkeerkaart en -plaats

Medisch onderzoek voor de correcte afhandeling van de aanvraag voor een Gehandicaptenparkeervoorziening. Het onderzoek wordt verricht door een arts waarbij persoonlijke kenmerken, het ziektebeeld en mogelijke stoornissen worden meegewogen. Een gehandicaptenparkeerkaart (GPK) en -plaats (GPP) wordt toegekend aan een persoon die als bestuurder of als passagier gebruik maakt van een motorvoertuig op meer dan twee wielen of van een brommobiel. Voor zowel een bestuurder als een passagier geldt dat zij ten gevolge van een aandoening of gebrek een aantoonbare loopbeperking moeten hebben van langdurige aard. Daarnaast moet zowel de bestuurder als passagier, met de gebruikelijke loophulpmiddelen, in redelijkheid niet in staat zijn zelfstandig een afstand van meer dan 100 meter aan één stuk te voet te overbruggen. Voor een passagier geldt een extra criterium, namelijk dat degene voor het vervoer van deur tot deur continu afhankelijk is van de hulp van de bestuurder.

Ook is het mogelijk dat een Wlz-instelling een GPK vraagt. Voor deze optie is geen medische diagnose nodig, maar wel kennis van de doelgroep en hun beperkingen in die instelling.

Voor een GPP gelden dezelfde vragen als voor de GPK, echter bij een GPP zal de exacte loopafstand aangegeven moeten worden.

8. Advies beoordeling Sociaal-medische indicatie Kinderopvang

Soms is kinderopvang nodig vanwege lichamelijke, zintuiglijke, verstandelijke en/of psychische of sociale problemen beperkingen van de ouder(s).

Daarnaast betreft het kinderen die kinderopvang nodig hebben voor een goede en gezonde ontwikkeling. In beide gevallen onderbouwt de Opdrachtnemer of, de duur én in welke mate (uitgedrukt in dagdelen) kinderopvang noodzakelijk is. Hiervoor is een SMI-beschikking afgegeven door een (kinder)arts, verpleegkundige, wijk- of gezinscoach.

Bij dit onderzoek wordt meegenomen of voorliggende voorzieningen aanwezig zijn.

9. Advies beoordeling Sociaal-medische indicatie urgentieverklaringen huurwoningen

Om voor een woonurgentie in aanmerking te komen, moet een woningzoekende aan strikte criteria voldoen. Een persoon kan om psychische -, sociale en medische gezondheidsredenen een woonurgentie aanvragen. Ook kan voorkomen dat een mantelzorger noodzakelijkerwijs dient te verhuizen in de buurt van de zorgbehoevende. Om te bepalen of de persoon daadwerkelijk in aanmerking komt voor een woonurgentie, vanwege de genoemde redenen, is het belangrijk dat de belemmeringen objectief worden beoordeeld. De advisering is voor de gemeente voor de woningcorporaties. Hiervoor vragen wij onafhankelijke artsen/psychologen die gespecialiseerd zijn in het beoordelen van psychische -, sociale en medische gezondheidsbelemmeringen en inzicht in de mogelijkheden om die te verbeteren.

De advisering of iemand in aanmerking komt voor een medische woonurgentie kan door de arts/psycholoog worden gedaan op basis van een dossier (indien er voldoende medische informatie en informatie over de woning aanwezig is), of middels een onderzoek van de klant (evt. op huisbezoek). Bij het opstellen van onze adviezen sluit de adviseur nauw aan op de richtlijnen van de beleidsregels die in de huisvestingsverordening zijn vastgesteld door de gemeente en woningcorporaties.

10. Opvragen medische informatie

Voor het uitbrengen van een medisch advies is het soms noodzakelijk medische informatie op te vragen bij derden. Bij het opvragen van medische informatie bij derden worden kosten gemaakt door de Opdrachtnemer, deze kosten kunnen gefactureerd worden door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever. Indien er noodzaak is voor het opvragen van medische informatie bij derden, dan geeft de Opdrachtgever hiervoor toestemming in de opdrachtverstrekking. Blijkt gedurende het onderzoek dat het opvragen van medische informatie noodzakelijk is, dan treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever voor toestemming.

11. Huisbezoeken

Voor het uitbrengen van een medisch advies is het soms noodzakelijk een huisbezoek af te leggen. Bij het afleggen van een huisbezoek worden kosten gemaakt door de Opdrachtnemer, deze kosten kunnen gefactureerd worden door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever. Indien er noodzaak is voor het afleggen van een huisbezoek, dan geeft de Opdrachtgever hiervoor toestemming in de opdrachtverstrekking. Blijkt gedurende het onderzoek dat het afleggen van een huisbezoek noodzakelijk is, dan treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever voor toestemming.

12. No-shows

Wanneer een inwoner niet aanwezig is bij de afspraak bij de medisch adviseur of niet uiterlijk 24 uur voor aanvang van de afspraak annuleert, beschouwen wij dit als een no-show. Bij het inplannen van een afspraak ontvangt de inwoner per brief of e-mail een bevestiging van de afspraak. Tussen 72 en 48 uur voor aanvang van de afspraak met de medisch adviseur ontvangt de inwoner een reminder per e-mail of SMS. Indien de inwoner niet beschikt over e-mail of een mobiele telefoon, wordt de reminder telefonisch doorgegeven.

Bij een no-show, die volledig voldoet aan bovenstaande criteria, worden kosten gemaakt door de Opdrachtnemer. Deze kosten kunnen gefactureerd worden door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert desbetreffende consulent/klantmanager over de no-show.

13. Intrekken aanvraag

Wanneer een inwoner een aanvraag of melding voor een voorziening intrekt, waarin een onderbouwing van een medisch advies noodzakelijk is en dit gebeurt na de afspraak bij de

medisch adviseur of na vijf werkdagen na het indienen van een aanvraag voor medisch advies, dan beschouwen wij dit als intrekken van een aanvraag.

Bij het intrekken van een aanvraag, die volledig voldoet aan bovenstaande criteria, worden kosten gemaakt door de Opdrachtnemer, deze kosten kunnen gefactureerd worden door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever.

14. Consultancy

De gemeente Veenendaal hecht grote waarde aan extra ondersteuning en aan kennisoptimalisering van de medewerkers. Concreet gaat het erom Consulanten te ondersteunen, medische vragen te beantwoorden, te overleggen over lopende aanvragen en aanvragen voor medisch advies voor te bereiden. Het betreft hierbij overleg op individueel niveau (casuïstiekbespreking).

Daarnaast kan er behoefte zijn om in groepsverband te overleggen op onderwerpen die door het team zijn aangedragen. Doel is daarbij specifieke en algemene kennisvergroting van de consulenten bij de Opdrachtgever. In principe zal het dan gaan over specifiek casuïstiek overstijgende onderwerpen.

4 Algemene eisen aan het advies

Het medisch advies is bij wet en vanuit zorgvuldigheidsbeginsel voor de Opdrachtgever een onderzoeksinstrument ter ondersteuning van de beoordeling over de te leveren dienstverlening aan de burgers.

Opdrachtnemer dient te beschikken over de vereiste kennis en sluit qua houding en visie aan bij de ontwikkelingen binnen het sociaal domein.

U bent op de hoogte van de laatste jurisprudentie inzake medische advisering, u kent de verordeningen en de beleidsregels en kunt goed doorgronden wat de gevolgen daarvan zijn voor de medische advisering aan de gemeente. Kennis van de sociale kaart van de gemeente is hierbij onontbeerlijk.

De adviserend geneeskundige, arbeidsdeskundige, psycholoog baseert zijn/haar advies in beginsel op een eigen onderzoek van de cliënt, alsmede op recente informatie uit de behandelend sector, gericht op vaststelling en/of verifiëring van de diagnose, ernst van de aandoeningen en de te stellen beperkingen³.

Bij het advies moet duidelijk zijn of de bevindingen van de adviseur op eigen onderzoek zijn gebaseerd en of andere deskundigen zijn ingeschakeld. Indien dat het geval is dient het advies te vermelden welke invloed de standpunten van deze derden op het advies hebben gehad⁴. Mocht de arts op basis van de aanwezige medische gegevens zich een voldoende duidelijk beeld hebben kunnen vormen over de beperkingen van de cliënt of blijkt uit die informatie dat er geen gewijzigde klachten zijn⁵ dan is een eigen onderzoek van de cliënt niet verplicht⁶.

Voor advisering in het kader van de Wmo geldt dat medisch advies wordt aangevraagd indien de informatie uit het onderzoek van de gemeente onvoldoende is om een besluit af te kunnen geven. Het medisch advies betreft dan ook een aanvulling op het onderzoek dat reeds is uitgevoerd. Naast de gegevens uit de anamnese bevat het advies een beoordeling van de arts, waarin eventueel de visie van een behandelaar wordt meegenomen. Daarnaast wordt ingegaan op de vragen die zijn gesteld.

In het medisch advies moet worden ingegaan op de medische problematiek, de beperkingen en de (on)mogelijkheden van de Cliënt en wordt een duurzaam advies (breed belastbaarheidsprofiel) aan de gemeente gegeven. Dit advies moet aansluiten op de vraag die voorligt aan de gemeente en kan richtinggevend zijn voor de vervolgoplossingen die de Consulent vaststelt. U gaat in op de

³ Rechtbank Roermond 26-06-2012, nr. AWB 12/150 / Rechtbank Arnhem 15-10-2007, ECLI:NL:RBARN:2007:BB5749

⁴ CRvB 07-02-2014, ECLI:NL:CRVB:2014:359 en CRvB 03-12-2014, ECLI:NL:CRVB:2014:4052

⁵ CRvB 11-09-2013, ECLI:NL:CRVB:2013:1754

⁶ CRvB 07-02-2014, ECLI:NL:CRVB:2014:359 en CRvB 03-12-2014, ECLI:NL:CRVB:2014:4052

persoonlijke en omgevingsfactoren van de Cliënt, speelt in op de link tussen de verschillende domeinen, eigen kracht en voorliggende voorzieningen.

Voorafgaand aan het indienen van een adviesaanvraag of naar aanleiding van een adviesaanvraag kan de medewerker van de Opdrachtgever naar de visie van de arts vragen. Die vragen betreffen korte contacten naar aanleiding van concrete vragen.

Na elke aanvraag voor medische advisering brengt u een schriftelijk adviesrapport uit. Het adviesrapport is in begrijpelijke en doelgerichte taal geschreven. Mocht het rapport voor het stellen van een indicatie nog onduidelijkheden bevatten dan neemt de medewerker contact op met de arts. Deze onduidelijkheden worden telefonisch dan wel in persoonlijk overleg op locatie verduidelijkt. Dit gesprek betreft verduidelijkingsvragen en maakt deel uit van de oorspronkelijke adviesaanvraag en is geen op zichzelf staand product. Verzoeken van de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor aanpassing en/ of uitbreiding van het advies pakt Opdrachtnemer (kosteloos) op.

De Opdrachtnemer werkt mee aan het minimaliseren, vereenvoudigen en versnellen van het proces van aanvraag om medisch advies tot en met het uitbrengen van het advies, met als aandachtspunten:

- voorkomen van dubbele administratie, c.q. het terugdringen van de administratieve last;
- benutten van telefonische consulten en digitale media;
- bereikbaarheid van de(zelfde) arts/adviseur;
- deskundigheidsbevordering van de Consulenten;
- reductie van het aantal verzoeken voor medische advisering;
- transparante facturering;
- verkorten van de doorlooptijden.

De Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk of en in welke mate zij het advies opvolgt. De Opdrachtgever moet het rapport goedkeuren.

Het definitieve format voor de (medisch) adviesrapportage wordt vastgesteld in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer bespreekt de conclusies met de Cliënt en stuurt zo nodig het adviesrapport naar de Cliënt op.

5 Taken Adviseur

De medisch adviseur is gericht op heldere communicatie met de Cliënt. (Bijv. bespreekt de inhoud van het advies, doet geen uitspraken over het besluit van de gemeente en meldt dat de gemeente het besluit neemt, op B1 taalniveau.)

Objectieve wijze van benaderen van de cliënten en gespreksvoering behoort tot de basishouding van de adviseur. Indien de medisch adviseur een aanvullende hulpvraag signaleert meldt hij/zij dit aan de gemeente.

Taken bij ondersteuning teams:

- Beantwoorden algemene vragen (vraagbaakfunctie).
- Afstemmen benodigde informatie om de juiste vraagstelling te verkrijgen.
- Tussentijds overleg over lopende aanvragen voor medisch advies.
- Voorbespreken casussen waarvoor mogelijk een medisch advies nodig is (en zo mogelijk een aanvraag voor een medisch advies voorkomen).
- Bieden van ondersteuning bij het opstellen van de juiste vragen voor een adviesaanvraag.
- Tijdig informeren van Consulenten over recente ontwikkelingen op het gebied van medische advisering. De ontwikkelingen worden gedeeld in een bijeenkomst met Consulenten en vindt ieder jaar plaats.

6 Inhoud van het advies

Het advies:

- is zorgvuldig en volledig. Cruciaal is dat de onderzoeksbevindingen leiden tot een conclusie die daarmee in overeenstemming is.
- bevat de datum waarop verzoek tot medisch onderzoek is ontvangen.
- bevat de naam van de adviseur die het advies uitbrengt.
- bevat de vraagstelling van de gemeente én van de Cliënt.
- bevat de NAW-gegevens en het telefoonnummer van Cliënt en het door de gemeente beschikbaar gestelde cliëntnummer.
- bevat de datum aanvang medisch onderzoek.
- omschrijft of de indicatiestelling aan de hand van een protocol of bepaalde richtlijnen heeft plaatsgevonden.
- beschrijft de stoornissen, beperkingen en belemmeringen met betrekking tot het maatschappelijk participeren. Beschrijving dient plaats te vinden volgens een vaste systematiek, zoals de ICD-10.
- is gericht op vaststelling en/of verifiëring van de diagnose, ernst van de aandoeningen en de te stellen beperkingen.
- beschrijft hoe de adviseur gecontroleerd heeft wat de Cliënt gezegd heeft.
- beschrijft op basis van welke vormen van onderzoek en op basis van welke gegevens de adviseur tot zijn bevindingen is gekomen. Zijn andere deskundigen ingeschakeld en zo ja, welke invloed hebben hun standpunten op het advies gehad.
- geeft de motivatie indien geen onderzoeksactiviteiten zijn uitgevoerd.
- vermeldt objectief en gemotiveerd de (on)mogelijkheden tot maatschappelijke participatie, rekening houdend met eigen kracht
- beschrijft de (on)mogelijkheden van de Cliënt om tot eigen oplossingen te komen al dan niet met ondersteuning van het eigen netwerk en mantelzorg.
- beschrijft de mogelijke algemene en voorliggende voorzieningen.
- geeft een conclusie ten aanzien van de eventuele noodzaak voor de best passende compenserende maatwerkvoorziening.
- hanteert het principe van goedkoopst compenserend (bij vaststellen van de noodzaak voor een maatwerkvoorziening).
- geeft antwoord op de vragen die door de Gemeente zijn gesteld.
- bevat advies m.b.t. aanvraag.
- is mede gericht op doelstellingen van de gemeenten in relatie tot gemeentelijke regelingen, zoals verordeningen en beleidsregels.
- wordt snel, (conform de doorlooptijden als bij hoofdstuk 11 is opgenoemd) na opdrachtverstrekking door de gemeente, uitgevoerd en verzonden

Specifiek Participatiewet

- Vermeldt objectief en gemotiveerd hoeveel uur iemand wel kan werken,
- welke maatregelen genomen kunnen worden om iemand binnen een bepaalde periode wel naar een baan of traject of activering te begeleiden,
- welke actie er (door de Cliënt) ondernomen moet worden om lichamelijke en/of psychische beperkingen op te heffen.
- Geeft een plan voor de opbouw naar volledige geschiktheid bij minder dan volledige geschiktheid.
- Is gericht op de Participatiewet (o.a. de tegenprestatie).
- Geeft richting (zonder indicatie) t.a.v. de arbeidsbeperkteid, de medische urenbeperking en beschut werk.
- Beschrijft de mate van begeleiding die de Cliënt nodig heeft.

7 Verwerking van gegevens

De Opdrachtnemer neemt de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming in acht. Om de opdracht(en) naar behoren te kunnen uitvoeren, beschikt u over bepaalde informatie van

de Cliënt. Deze informatie is vertrouwelijk, waardoor de Opdrachtnemer en alle medewerkers die in dienst zijn of door Opdrachtnemer worden ingehuurd een geheimhoudingsplicht hebben. Met betrekking tot de privacy van de Cliënten dient Opdrachtnemer te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

De gegevens die door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verstrekt, worden voor geen ander doel gebruikt dan waarvoor zij worden verzameld. De genoemde gegevens worden niet aan derden, anders dan de Opdrachtgever, ter beschikking gesteld. Opdrachtnemer beschermt gegevens van Opdrachtgever, waaronder inbegrepen de persoonsgegevens en bedrijfsgegevens welke in het kader van de overeenkomst zij onder zich krijgt, deugdelijk door het aanbrengen van de benodigde beveiliging. De Opdrachtgever is bevoegd hieraan nadere eisen te stellen. Na einde van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer alle gegevens, inclusief de uitgebrachte adviezen te vernietigen⁷.

8 Cliëntvolgsysteem

Opdrachtnemer beschikt over een voor de medewerkers van de Opdrachtgever beveiligd (conform AVG), toegankelijk cliëntvolgsysteem, opdat de daartoe bevoegden van de Opdrachtgever inzicht krijgen in de voortgang van de adviesaanvragen per Cliënt en de adviezen kunnen downloaden dan wel aanvullende documenten uploaden in het systeem.

Opdrachtnemer stemt ermee in dat de adviesaanvragen, het advies en overige gegevens via een gepersonaliseerd (op medewerkersniveau), beveiligde portal/cliëntvolgsysteem en e-mail worden gecommuniceerd. Op het moment dat de Opdrachtgever verdere digitalisering doorvoert en directe koppeling mogelijk is met de datagegevens van Opdrachtnemer, zal Opdrachtnemer zonder berekening van kosten aan deze koppeling meewerken.

Bij ingangsdatum van het contract en gedurende de gehele looptijd daarvan beschikt Opdrachtnemer over een online digitale communicatievoorziening, die direct of indirect informatie-uitwisseling mogelijk maakt met het systeem van de gemeente. Het is de bedoeling dat deze informatie uit te wisselen c.q. te integreren is met de managementinformatie en -rapportages die Opdrachtnemer oplevert.

9 Facturatie en Prijs

- a. Opdrachtnemer factureert alle volledig afgeronde adviesaanvragen eenmaal per maand achteraf, uiterlijk 2 maanden na afloop van de maand.
- b. Opdrachtnemer stuurt (of upload in het systeem van Opdrachtgever) per team (per gemeente) een afzonderlijke (beveiligde) factuur met een (beveiligde) specificatie in een voorgeschreven Excelformaat.
- c. Voor de betaling geldt een betalingstermijn van 30 dagen. Deze termijn gaat in nadat een factuur in Pdf-formaat geüpload is in het systeem van de Opdrachtgever en anders op verzoek van Opdrachtgever te downloaden is vanuit het portal van Opdrachtnemer.
- d. De factuur bevat tenminste de volgende gegevens:
 - Datum waarop verzoek tot medisch onderzoek is ontvangen.
 - Aanvraagnummer en/ of werkproces/project/klantnummer van de gemeente.
 - Type product
 - Dienstverlening: Leerlingenvervoer en/of bijzondere bijstand en/of participatiewet Wmo, etc.
 - Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag
 - Het Btw-bedrag
 - KvK nummer
 - Nederlands IBAN-nummer
- e. Prijswijzigingen (indexeringen) worden uiterlijk voor 1 januari van het huidige jaar doorgevoerd.
- f. De prijzen staan het eerste contractjaar vast. Indexatie vindt plaats vanaf het tweede contractjaar.

⁷ Artikel 446, lid 4 en artikel 457 van het Burgerlijk wetboek, boek 7

- g. Creditfacturen worden tegelijkertijd met de maandelijkse verzamelacturen verrekend.

10 Doorlooptijden en bereikbaarheid

Wmo, Participatiewet, Parkeervoorzieningen, kinderopvang, urgentie woningtoewijzing en leerlingenvervoer

Opdrachtnemer plant zelf afspraken met Cliënten in. Binnen 1 werkdag na ontvangst van de opdracht neemt Opdrachtnemer contact op met de Cliënt om een afspraak te maken. Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de afspraak zo spoedig mogelijk in te plannen. Uitstel van het rapport door het niet kunnen bereiken van de Cliënt kan alleen in uitzonderlijke gevallen reden zijn voor een verlate oplevering van het rapport. De gemaakte afspraak wordt schriftelijk of per e-mail aan de Cliënt bevestigd. Indien Opdrachtgever hierom vraagt kan Opdrachtnemer de schriftelijke bevestiging overleggen.

De termijn tussen datum adviesverzoek van de gemeente en ontvangst door de gemeente van het advies van Opdrachtnemer bedraagt in alle gevallen maximaal 20 werkdagen. Overschrijding van een levertijd wordt direct en met opgaaf van reden per e-mail gemeld aan de Consulente die de aanvraag heeft gedaan.

Spoedadvies

Indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht brengt Opdrachtnemer een spoedadvies uit. In dat geval vindt binnen 1 werkdag na ontvangst van de aanvraag het onderzoek plaats. De adviesrapportage wordt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de aanvraag verzonden naar de Opdrachtgever.

Doorlooptijden	Contact met inwoner	Verzending advies naar Opdrachtgever
Wmo, Participatiewet, Parkeervoorzieningen, kinderopvang, urgentie woningtoewijzing en leerlingenvervoer	Maximaal 1 werkdag	Maximaal 20 werkdagen
Spoedadvies	Maximaal 1 werkdag	Maximaal 3 werkdagen

Bereikbaarheid

De bereikbaarheid voor de Opdrachtgever:

Indien Opdrachtgever dit wenst is de (medisch) adviseur aanwezig bij de verschillende teams. Opdrachtgever kan besluiten om in plaats van de aanwezigheid bij het team een telefonisch spreekuur voor Consulente in te stellen.

Bereikbaarheid voor cliënten:

Cliënt belt altijd met het algemene nummer of met het servicenummer. Telefonische bereikbaarheid is tegen maximaal het lokale tarief.

Opdrachtnemer zal een vaste medisch adviseur en vervanger kenbaar maken aan Opdrachtgever. De vaste adviseur is op werkdagen van tenminste 8.30 tot 17.00 bereikbaar voor de Consulente voor het op verzoek verstrekken van telefonische (niet medisch vertrouwelijke) adviezen.

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 voor het beantwoorden van algemene vragen.

11 Locatie

Cliëntcontact dient in principe plaats te vinden in de in het gemeentehuis van Veenendaal aanwezige artsenkamer. Voor het gebruik van de kamer wordt geen huur in rekening gebracht. Deze kamer is ingericht voor de (medische) onderzoeken en beschikt over een onderzoekstafel. De kamer is voorzien van een telefoon, wastafel en een aansluiting op internet en het gemeentelijke netwerk.

Voor de gemeenten Rhenen en Renswoude kan eerder sprake zijn van onderzoeken in de thuissituatie van de Cliënt.

De Opdrachtgever bepaalt of het medisch onderzoek bij Cliënt thuis, op een door de gemeente beschikbaar gestelde locatie (Veenendaal) of op een door de Opdrachtnemer zelf te regelen locatie dient plaats te vinden.

12 Evaluatie en accountmanagement

Aan het eind van een contractjaar vindt een contractevaluatie op strategisch niveau plaats waarin het dienstenpakket van Opdrachtnemer wordt geëvalueerd en beoordeeld. De monitoring van dienstverlening zal onder meer plaatsvinden door managementrapportages (per kwartaal) afgezet tegen de bevindingen vanuit de praktijk van de Opdrachtgever.

Voor zover overschrijding wordt verwacht of indien er sprake is van een uitzonderingssituatie, vraagt de Opdrachtnemer vooraf toestemming aan de Opdrachtgever voor uitstel op bovengenoemde termijnen. Hierbij geeft Opdrachtnemer opgaaf van reden en een voorstel voor aanleverdatum van adviesrapportage (dit i.v.m. de doorlooptijd van werkprocessen bij Opdrachtgever). De opdrachtnemer spant zich maximaal in om binnen de afgesproken doorlooptijden een advies af te geven.

Betreffende de uitvoering van het Contract overlegt de Opdrachtnemer binnen 30 kalenderdagen na elk kalenderkwartaal, kosteloos de managementrapportage aan de Opdrachtgevers. U verstrekt kosteloos informatie aan Opdrachtgever ten behoeve van interne beleidsvorming. In de eerste maand van het contract verstrekt u zowel digitaal als wanneer gewenst in hardcopy – managementrapportages. Na de eerste maand zal de managementrapportage per kwartaal plaatsvinden.

De managementrapportage, omvat tenminste een overzicht van alle uitgevoerde onderzoeken en de in rekening gebrachte kosten per Aanbestedende dienst. In het overzicht is de navolgende informatie opgenomen (indien nodig incl. toelichting):

- Aantal uitgevoerde onderzoeken per soort adviesvraag. (totaal en per locatie)
- Gemiddelde doorlooptijd per type adviesopdrachten
- Totaal gefactureerde waarde
- Totaaloverzicht met alle adviesopdrachten:
 - i. Cliëntnummers.
 - ii. Aantal no-shows per product.
 - iii. Datum opdracht van onderzoek.
 - iv. Datum uitvoeren van het onderzoek.
 - v. Datum verzenden adviesrapportage aan Opdrachtgever.
 - vi. Doorlooptijd per opdracht
 - vii. De kolom “te laat”; bij overschrijdingen het aantal werkdagen van overschrijding, incl. verklaring en verbeteracties.
 - viii. De kolom “verwijtbaarheid”; bij overschrijdingen de vermelding “verwijtbaar” of “niet verwijtbaar” met toelichting. (Hoe vaak en op welke manier heeft de Opdrachtnemer contact opgenomen met de inwoner?)
 - ix. Gefactureerde all-in tarief per onderzoek.
 - x. Uitkomst/resultaat van het onderzoek (korte samenvatting).
 - xi. Aantal opgevraagde medische dossiers
 - xii. Aantal huisbezoeken.

xiii. Aantal ingetrokken aanvragen

De managementrapportage omvat ook een separaat overzicht van klachten van cliënten, in aantallen en procentueel van het totaal aantal verstrekte adviezen. Hierin is ook verwerkt: aantallen, data, type klachten, soort afhandeling en termijnen waarbinnen deze zijn afgehandeld. De managementrapportage omvat ook een separaat overzicht van de KPI's, inclusief de behaalde scores. De managementrapportage wordt weergegeven in Excel.

12.1 Contractevaluatie

- a. Periodiek zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer evaluaties houden waarbij in ieder geval de volgende onderwerpen besproken worden:
- De managementinformatie en -rapportage van de voorgaande periode;
 - Klachtenprocedure; managementrapportage en afhandeling van klachten over de voorgaande periode;
 - De actuele klanttevredenheid;
 - Op nader, tussen gemeenten en opdrachtnemer, af te stemmen tijdstip één keer per jaar, het klanttevredenheidsonderzoek van de Opdrachtnemer;
 - De kwaliteit van de door Opdrachtnemer geleverde adviezen en verrichte onderzoeken gerelateerd aan de kwalificatie van de onderzoekers (artsen, psychologen, arbeidsdeskundigen medici);
 - Opdrachtnemer maakt van deze evaluaties een verslag;
 - Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen het verslag bij akkoordbevinding vast.

12.2 Overlegstructuur

Overleg vindt plaats op diverse niveaus. In onderstaand overzicht zijn de diverse overlegniveaus benoemd.

- a. De gemeente Veenendaal voert contractbeheer op strategisch niveau uit voor de gehele overeenkomst. Het accountgesprek vindt plaats tussen Opdrachtnemer en elke gemeente (per team) afzonderlijk tenzij anders afgesproken.
- b. U zorgt voor een vast contactpersoon met de daarbij behorende bevoegdheden per type overleg en regelt dat taken en werkzaamheden bij ziekte en/ of verlof van de vaste contactpersoon door een gelijkwaardige vervanger worden overgenomen.

Soort overleg	Frequentie	Functionaris Opdrachtgever	Functionaris Opdrachtnemer
Operationeel	Maandelijks, eventueel dagelijks op casusniveau	Consulent/casemanager, kwaliteitsmedewerker	Hoofd uitvoering
Tactisch	1 x per kwartaal	Contractbeheer vakteams	Hoofd uitvoering
Strategisch	1 x per jaar	Accountmanager	(Regio)manager/Directeur

Tabel 3. Overlegstructuur

- c. Operationeel overleg: tussen Opdrachtgevers en Opdrachtnemer vindt er (zo nodig) dagelijks overleg plaats tussen de uitvoerders, waarbij de operationele zaken op casusniveau aan de orde komen. Dit overleg vindt voornamelijk op casusniveau telefonisch plaats en bij het maandelijks overleg kan het overleg bij één van de Opdrachtgevers plaats vinden.
- d. In het operationele overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:
- Kwaliteit van dienstverlening/- de adviezen

- Klachtenregeling en -behandeling
 - Operationele en personele aangelegenheden
 - Kennisoverdracht - afstemming agenda consultatierondes.
- e. Tactisch overleg: eens per kwartaal (tenzij anders bepaalt in de werkafspraken) vindt tactisch overleg plaats tussen Contractbeheer teams en de Opdrachtnemer. De gemeenten Rhenen en Renswoude zijn zelf verantwoordelijk voor hun tactisch overleg. In dit overleg wordt de uitvoering geëvalueerd en worden verbetervoorstellen gedaan waar in de operationalisatie tegenaan gelopen wordt.
- Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen minimaal aan de orde:
- Financiën
 - Personele organisatie
 - Kwaliteit van de dienstverlening en adviezen
 - Doorlooptijden
 - Signalen uit het operationeel overleg
 - Toekomstige ontwikkelingen organisatie
- f. Strategisch overleg: ieder jaar vindt een strategisch overleg plaats. In dit overleg worden de tussen de Opdrachtgevers en Opdrachtnemer gemaakte afspraken getoetst aan de praktijk. Daarbij komen de volgende onderwerpen aan bod:
- Evaluatie uitkomsten tactisch overleg en contractuele eisen
 - Uitwisseling visies
 - (Eventueel) opstellen noodzakelijke contractwijzigingen en verbetertrajecten.
- g. Opdrachtnemer maakt het verslag van de overleggen inclusief een afspraken- en actiepuntenlijst. Het verslag wordt binnen een week na het overleg aan de Opdrachtgever ter accordering aangeboden.

12.3 Klachtenregistratie en klachtenprocedure

- a. De Cliënt krijgt informatie over het bestaan van de klachtenprocedure. Een korte handleiding voor het indienen van een klacht wordt meegegeven na het onderzoek. Wanneer Cliënt dat wenst, overhandigt Opdrachtnemer hem/haar formele klachtenprocedure.
- b. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling waaruit blijkt:
- hoe de cliënt over de klachtenregeling wordt geïnformeerd;
 - hoe de registratie plaatsvindt;
 - hoe een klacht wordt aangemeld en de Cliënt wordt gehoord;
 - wat de reactietijd is;
 - hoe de klacht wordt afgehandeld.
- c. De Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt wanneer een Cliënt ontevreden is. De Opdrachtnemer richt hiervoor een klantenservice in die dit als primaire taak heeft. Deze verantwoordelijkheid mag niet liggen bij personen, medewerkers, afdelingen en leidinggevendenden die dagelijks verantwoordelijk zijn voor de operationele uitvoering van deze opdracht.
- d. Opdrachtnemer is voor klachten alle dagen bereikbaar voor Cliënten tijdens de operationele tijden.
- e. Cliënten kunnen, zonder berekening van kosten, Opdrachtnemer in ieder geval telefonisch, per e-mail en per post bereiken. De Opdrachtnemer gebruikt voor de telefoon geen (betaald) servicenummer en voor de post een antwoordnummer.
- f. De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer, de telefoonkosten, het antwoordnummer en alle andere bijkomende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- g. Iedere Cliënt moet zelf kunnen klagen. De Opdrachtnemer dient in de protocollen dus actief rekening te houden met eventuele beperkingen (zintuigelijk, verstandelijk, psychisch, lichamelijk).
- h. De Opdrachtnemer bevestigt binnen 1 werkdag de ontvangst van een klacht. De Opdrachtnemer registreert alle binnengekomen klachten en meldt de klacht bij de gemeente.
- i. Ieder kwartaal verstrekt de Opdrachtnemer aan de gemeente een digitaal overzicht van de klachten die zijn ontvangen, als onderdeel van de managementrapportage.
- Van iedere klacht dient hierin het volgende te worden geregistreerd
- naam, adres van de klager.
 - cliëntnummer van de Cliënt.
 - de datum van indiening.
 - de datum van afhandeling van de klacht.

- de aard van de ingediende klacht.
 - op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld.
 - welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld en de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.
- j. Indien een Cliënt een klacht wil indienen via de gemeente dan is dat altijd mogelijk. De gemeente zal de klacht overdragen aan de Opdrachtnemer voor verdere afhandeling.
- k. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte en onterechte Klachten.
- l. Opdrachtnemer heeft een actieve informatieplicht naar cliënten over de klachtenprocedure bij de eerste kennismaking.

12.4 Verbeterplan bij klachten

De klachten en meldingen worden aan het eind van het betreffende kwartaal geëvalueerd. De totale waardering voor deze activiteit dient tenminste 99% per kwartaal te bedragen ten opzichte van het aantal opdrachten (100 acties mag max 1 klacht opleveren). Het aantal Klachten mag in de eerste zes maanden van de overeenkomst niet hoger zijn dan 2% per kwartaal en vervolgens gedurende de resterende looptijd van het contract niet hoger dan 1% per kwartaal. Als dit percentage wordt overschreden dan wordt dit in (het 2e kwartaal in) de strategisch contractevaluatie gewaardeerd. Opdrachtnemer rapporteert de klachten tijdens het operationeel overleg en managementrapportages. Dit is een vast punt op de agenda. Bij Klachten eist de Opdrachtgever van Opdrachtnemer een verbeterplan. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Bij goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn om invulling te geven aan het verbeterplan. Leidt het verbeterplan na het verstrijken van de redelijke termijn niet tot aantoonbare verbetering, dan is Opdrachtnemer zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en kan Opdrachtgever het contract met Opdrachtnemer ontbinden.