



Dienst Justitiële Inrichtingen
Ministerie van Justitie en Veiligheid

Programma van Eisen

Bijlage 1

Medische advisering i.h.k.v. horen en beslissen op asielaanvragen

t.b.v. Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)

Kenmerk : IND-MEDDNSTNA&B-23
Datum : 1-5-2024
Versienummer : 1.1

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uitmaakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

In het geval bij een eis wordt gevraagd om een toelichting dan wel om bewijs mee te sturen dan dient dit als bijlage te worden ingediend bij de Inschrijving. Een toelichting is in zo'n geval nodig om een indruk te krijgen op welke wijze aan de betreffende eis wordt voldaan. Er kunnen geen additionele punten mee worden gescoord.

In dit Programma van Eisen worden begrippen en afkortingen gebruikt, deze zijn met een hoofdletter geschreven. Deze zijn opgenomen in de begrippenlijst in het Beschrijvend document.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

Inhoudsopgave

1 MEDISCH ADVIES HOREN EN BESLISSSEN.....	4
1.1 MEDISCHE PROBLEMATIEK	4
1.2 DOEL VAN HET ADVIES	4
1.3 PLANNING.....	5
1.4 TOESTEMMINGSVERKLARING	5
1.5 INHOUD VAN HET MEDISCH ADVIES	6
1.6 EISEN M.B.T. DE PLAATS VAN UITVOERING VAN HET MEDISCH ADVIES	7
1.7 AANWEZIGE FACILITEITEN	8
1.8 ALGEMENE EISEN	8
2 VERVOLGPRODUCT OP HET MEDISCH ADVIES	10
2.1 TOELICHTING UITGEBRACHT MEDISCH ADVIES	10
2.2 WEERWOORD INGEBRACHT RAPPORT EN UITGEBRACHT MEDISCH ADVIES	10
2.3 AANLEVERTIJD TOELICHTING EN WEERWOORDEN	10
2.4 OPTREDEN ALS DESKUNDIGE TER ZITTING VAN DE RECHTBANK OF DE RAAD VAN STATE	11
3 WERKZAAMHEDEN IN KADER DOORVERWIJZING NAAR MEDISCH LEEFTIJDSONDERZOEK (LTO).....	12
3.1 LEEFTIJDSEBEPALING IN DE ASIELPROCEDURE.....	12
3.2 WERKZAAMHEDEN VERWIJZEND ARTS IN KADER VAN MEDISCH LEEFTIJDSONDERZOEK.....	12
3.3 EIS MET BETREKKING TOT WERKZAAMHEDEN VERWIJZEND ARTS IN KADER LEEFTIJDSONDERZOEK ..	13
4 EISEN TEN AANZIEN VAN PLANNING/ BESCHIKBAARHEID VAN WERKZAAMHEDEN	14
4.1 HOREN EN BESLISSSEN.....	14
4.2 AANWEZIGHEID VAN VERPLEEGKUNDIGE/ARTSEN OP PLAATS VAN UITVOERING.....	14
4.3 FLEXIBELE INZET VAN PERSONEEL IN ALGEMENE ZIN EN BIJZONDERE OMSTANDIGHEDEN.....	14
5 EISEN TEN AANZIEN VAN INFORMATIEBEVEILIGING EN PRIVACY	15
5.1 INFORMATIEBEVEILIGING	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
6 EISEN AAN HET PERSONEEL	15
6.1 EISEN AAN DE ARTS.....	15
6.2 EISEN AAN DE VERPLEEGKUNDIGE	15
6.3 EISEN DIE GELDEN VOOR ZOWEL DE ARTS ALS DE VERPLEEGKUNDIGE.....	15
6.4 EISEN VOOR HET PERSONEEL CONTACTPUNT.....	16
7 DIENSTVERLENING.....	17
7.1 DIENSTVERLENING	FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.
8 PRESTATIEMETING EN RAPPORTAGE- EN OVERLEGSTRUCTUUR	18
8.1 PRESTATIEMETING	18
8.2 RAPPORTAGES	18
8.3 OVERLEG EN SAMENWERKING.....	19
9 FINANCIËLE EISEN: INDEXATIE EN FACTURATIE	19
9.1 INDEXATIE	19
9.2 FACTURATIE	20

1 Medisch advies horen en beslissen

In de asielprocedure wordt de Aanvrager uitvoerig bevestigd naar de asielreden en bij de beslissing op de aanvraag worden de verklaringen van de Aanvrager gewogen. Gezien dit bevestigen en het wegen van de verklaringen moet de medewerker van de IND weten hoe het gesteld is met de fysieke en psychische toestand van de Aanvrager. Het medisch advies horen en beslissen moet in het kader van het horen en beslissen op asielaanvragen de IND informeren over de invloed van eventuele medische problematiek op het vermogen verklaringen af te leggen over persoonlijke omstandigheden en gebeurtenissen in relatie tot de reden van de asielaanvraag. Het medisch advies bestaat uit het doen van een medisch onderzoek door onafhankelijk, bevoegd en medisch deskundig personeel en het opstellen van een advies voor Opdrachtgever.

1.1 Medische problematiek

Wetenschappelijk onderzoek laat zien dat Aanvragers vaker medische problemen hebben dan de inwoners van Nederland. Deze problemen kunnen van somatische of van psychische aard zijn, of een combinatie van beide. Als er sprake is van beperkingen, zijn deze meestal het gevolg van psychische problemen.

Het kan onder andere gaan om posttraumatische stress stoornis (PTSS) of een depressieve stoornis, waarbij sprake kan zijn van dissociatieve en/of psychotische symptomen. Sporadisch gaat het om (paranoïde) psychotische stoornissen en verminderde begaafdheid.

Ook komen somatische aandoeningen voor, zoals koortsende ziekten, aandoeningen met heftige pijn, hersenaandoeningen, blind- en/of doofheid. Een uitputtende lijst van de medische problematiek is niet te geven. Er zijn zowel op somatisch als psychisch gebied meer ziektebeelden op te sommen die tot beperkingen kunnen leiden. Functionele beperkingen die kunnen voortkomen uit medische problematiek zijn onder andere:

- verminderd cognitief functioneren;
- stoornis in de geheugenfunctie;
- concentratiestoornis;
- overmatig wantrouwen;
- sterke vermijding;
- schaamte;
- sterke emotionaliteit;
- grote nervositeit;
- verwardheid.

Deze beperkingen kunnen onder andere leiden tot een onvermogen om goed herinneringen op te halen, om data te produceren en om compleet, coherent en consistent te verklaren over gebeurtenissen die voor aankomst in Nederland hebben plaatsgevonden. Deze beperkingen bij de Aanvrager kunnen van invloed zijn op het proces van horen en beslissen door Opdrachtgever.

1.2 Doel van het advies

Doel van het medisch advies is:

- het vaststellen van eventuele functionele beperkingen bij vreemdelingen die voortkomen uit medische problematiek en die zouden kunnen leiden tot het niet goed kunnen verklaren over het asielrelaas;
- het adviseren van Opdrachtgever over deze beperkingen bij de gehoren en het beslissen op de asielaanvraag.

Het uitgangspunt is daarbij dat iedere Aanvrager door Opdrachtgever wordt gehoord. Uitzonderingen kunnen zich voordoen in het geval van ernstige problematiek. Opdrachtgever beschikt over een openbare werkinstructie waarin handvatten worden geboden voor het omgaan met het medisch advies horen en beslissen.

Naast het bovengenoemde hoofddoel van het medisch advies horen en beslissen, wordt in het advies relevante informatie verstrekt over de gezondheidssituatie van de Aanvrager. Deze informatie is mede nodig vanwege de toets die de IND-medewerker bij het beslissen zo nodig uitvoert met het oog op de vraag of de Aanvrager vanwege medische omstandigheden uitstel van vertrek moet worden verleend.

1.3 Planning

Het plannen van het advies is een samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer ontvangt een lijst van de IND met daarin de planning van de te onderzoeken Aanvragers plus datum, tijdstip en locatie van het onderzoek.

De planning is per dagdeel (een dagdeel bestaat uit 4,5 uur) en per dagdeel worden Aanvragers ingepland. Het aantal onderzoeken kan per dagdeel, per dag en Locatie verschillen en fluctueert gedurende het jaar. Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepalen tijdens de implementatieperiode het aantal te onderzoeken Aanvragers voor de verpleegkundige en arts per dagdeel. Richtgetal daarbij is tien tot twaalf personen per dag (behoudens vooraf afgestemde uitzonderingen).

Opdrachtgever is bezig met het ontwikkelen van een applicatie waarmee Aanvragers zelf hun medisch advies kunnen inplannen. Van Opdrachtnemer wordt medewerking verwacht op het moment dat de applicatie live gaat, er verandert echter niets aan de dienstverlening.

No-show

Indien een Aanvrager niet komt opdagen op zijn afspraak zonder dat deze voorafgaand aan de afspraak is geannuleerd, dan geldt dit als een No-show. Opdrachtgever ontvangt hiervan een schrijven dat onderdeel wordt van het IND-dossier.

Alleen als Opdrachtgever het toch nodig vindt, wordt de betreffende Aanvrager een nieuwe afspraak aangeboden. Opdrachtgever plant dan een nieuwe afspraak in voor het medisch advies horen en beslissen.

Opdrachtnemer registreert de No-shows en stelt in iedere individuele zaak een rapport op waarin wordt vermeld dat de Aanvrager niet is verschenen en doet dat toekomen aan Opdrachtgever. In deze rapportage staat duidelijk aangegeven dat er geen medisch advies is uitgevoerd en afgegeven en wat de oorzaak hiervan is (het niet verschijnen voor het medisch advies – No-show).

Geen advies

Indien een Aanvrager niet op tijd is voor zijn afspraak voor een medisch advies horen en beslissen, maar nog wel later op de dag van de afspraak op de betreffende Locatie verschijnt, dan moet het medisch advies horen en beslissen alsnog op diezelfde dag worden uitgevoerd. Indien dit niet mogelijk is (bijvoorbeeld gezien het tijdstip van verschijnen), dan zal Opdrachtgever dit opnieuw inplannen, indien mogelijk binnen twee dagen, gerekend vanaf de datum van de oorspronkelijke afspraak. Opdrachtnemer moet Opdrachtgever te berichten dat het onderzoek niet heeft plaatsgevonden en aangeven wanneer Aanvrager wordt uitgenodigd.

Als de Aanvrager wel verschijnt maar om andere redenen het medische advies horen en beslissen niet kan worden gegeven (bijvoorbeeld geen tolk of verpleegkundige beschikbaar), dan is er geen sprake van een No-show door de Aanvrager en valt dit niet onder de definitie van een No-show. Opdrachtgever ontvangt van dergelijke situaties ook een schrijven dat onderdeel wordt van het IND-dossier.

1.4 Toestemmingsverklaring

Het medisch advies horen en beslissen vindt plaats op vrijwillige basis. De Aanvrager (of zijn voogd als sprake is van een AMV) moet bij de verpleegkundige of arts een toestemmingsverklaring ondertekenen.

De toestemmingsverklaring bestaat uit drie delen:

1. Het uitvoeren van het medisch advies horen en beslissen;
2. Verstrekken van het medisch advies horen en beslissen aan Opdrachtgever;
3. Indien nodig, toestemming voor het opvragen van het medisch dossier bij behandelaar. De verpleegkundige / arts moet motiveren waarom het opvragen van het medisch dossier noodzakelijk wordt geacht.

Opdrachtnemer geeft tijdens het onderzoek uitleg over het geven van toestemming.

In het geval er op een van de onderdelen geen toestemming wordt gegeven (delen 1 en 2, deel 3 indien nodig), wordt de toestemmingsverklaring gedeeld met Opdrachtgever. Als op alle gewenste onderdelen toestemming wordt gegeven, wordt dit niet gedeeld met Opdrachtgever. Er volgt dan immers een advies. Zo is in elke situatie voor Opdrachtgever duidelijk wat er aan de hand is. Al dit soort documentatie wordt onderdeel van het IND-dossier.

1.5 Inhoud van het medisch advies

Uitvoering

Het medisch advies is in eerste instantie gebaseerd op een door een verpleegkundige uitgevoerd medisch onderzoek, die naar aanleiding daarvan een medisch advies horen en beslissen opstelt. Naast de verpleegkundige tekent een arts ter controle elk advies. Een opvolgend advies moet door een arts uitgevoerd worden. De arts is de eindverantwoordelijke voor het medisch advies horen en beslissen.

In geval de verpleegkundige om welke reden dan ook overleg wenst met de arts, bijvoorbeeld omdat er signalen zijn dat de Aanvrager mogelijk niet kan worden gehoord, dan moet die mogelijkheid er op dagbasis zijn. De verpleegkundige kan ook altijd bepalen dat de Aanvrager door een arts moet worden gezien.

In voorkomende gevallen kan het aan de orde zijn dat de Aanvrager door een psycholoog of psychiater wordt gezien.

Zowel in het geval dat er geen overleg nodig is, er wel sprake is van overleg, als ook in het geval dat de arts de Aanvrager ziet, ontvangt Opdrachtgever slechts één advies.

Opgestelde medische adviezen kennen een van de volgende uitkomsten:

- kan gehoord worden zonder beperkingen, of
- kan gehoord worden met beperkingen (met omschrijving beperkingen en aanbevelingen), of
- kan tijdelijk niet gehoord worden, met benoemen van x-aantal weken uitstel. Indien er geen termijn kan worden genoemd, dan blijkt uit het advies dat de omvang van het uitstel afhankelijk is van de medische reden en daarom niet op voorhand kan worden gegeven, of
- kan niet gehoord worden en er is geen verbetering te verwachten van de omstandigheden en gelet hierop is geen volgend medisch advies nodig.

In uitzonderlijke gevallen vindt een advies plaats op een bijzondere Locatie, zoals een penitentiare inrichting of een psychiatrische instelling. In die gevallen voert de arts het onderzoek uit en stelt het advies op.

Inhoud

Het medisch advies is een momentopname. De inhoud van het medisch advies moet zo inzichtelijk en toetsbaar mogelijk worden opgesteld. Het medisch advies is het resultaat van een anamnese waarbij eigen observaties en interpretaties van het onderzoek van de Aanvrager worden gekoppeld aan de medische kennis van verpleegkundigen en artsen en waar van toepassing aan secundaire bronnen, zoals een medisch dossier dat opgevraagd is bij een behandelaar. Er mag geen diagnose worden genoemd. Wel zal op enige wijze beschreven moeten worden wat er speelt.

V-nummers, namen, geboortedata en nationaliteit van Aanvragers dienen in het medisch advies exact overeen te stemmen met de gegevens die bij de IND bekend zijn. De datum en een exacte tijdsregistratie (precieze duur) van het medisch onderzoek worden eveneens vermeld in het medisch advies. Namen en handtekeningen van de verpleegkundige en/of arts staan ook in het advies. Opdrachtgever ontvangt alleen het medisch advies horen en beslissen en niet de onderliggende medische stukken. Wel moet uit het medisch advies horen en beslissen blijken of er gebruik is gemaakt van de verstrekte medische informatie over Aanvrager.

Verder moet het in het medisch advies horen en beslissen worden vermeld:

- als de Aanvrager wordt aangeraden naar GZA of de medische dienst JSC te gaan, als hij reeds onder medische behandeling staat en/of als sprake is van medische omstandigheden (niet zijnde een beperking). Dit is ook van belang in het kader van het al dan niet verlenen van uitstel van vertrek op grond van artikel 64 van de Vreemdelingenwet, hetgeen bij een eerste asielaanvraag wordt getoetst. Het medisch advies wordt op dit punt opgesteld aan de hand van de verklaringen van de Aanvrager. Eventueel aanwezige medische informatie wordt er ook bij betrokken;
- als er sprake is van medicijngebruik. Er hoeft niet te worden vermeld wat voor soort medicijnen worden gebruikt en ook niet waarvoor de medicijnen zijn. Wel moet worden aangegeven of de medicatie invloed heeft op het vermogen te verklaren en als dit het geval is, op welke wijze, in welke mate en hoe daar eventueel mee kan worden omgegaan.

In het medisch advies horen en beslissen wordt duidelijk onderscheid gemaakt tussen wat door Opdrachtnemer tijdens het onderzoek is vastgesteld en wat door de Aanvrager tijdens het onderzoek naar voren is gebracht, maar niet door Opdrachtnemer is vastgesteld.

Niet-horen

In geval van een medisch advies dat adviseert niet te horen, moet er naast een uitleg over de reden daarvan, ook duidelijkheid zijn over de termijn van niet horen.

Er zijn ook gevallen waar er geen termijn kan worden gegeven. Dit moet worden toegelicht en in geval er zeer waarschijnlijk nooit gehoord kan worden moet ook dit vermeld worden. Opdrachtgever bekijkt per niet-horen advies de vervolgactie.

Opvolgende adviezen

Indien zich tijdens het IND-gehoor of op een ander moment in de asielpcedure feiten of omstandigheden voordoen die mogelijk afdoen aan de houdbaarheid van het medisch advies, beoordeelt de IND of er een nieuw medisch advies nodig is. Er kan zowel vanwege een eerder niet-horen advies als vanwege de beoordeling van de IND, een opvolgend advies worden aangevraagd. Opvolgende adviezen worden ingepland bij de arts.

Een opvolgend advies moet vermelden hoeveel eerdere adviezen er waren. Daarbij, in geval er sprake is van een wel-horen advies na niet horen, moet toegelicht worden waarom het nu een wel-horen advies is geworden.

Spoedverzoeken

Er moet rekening gehouden worden met specifieke verzoeken, bijvoorbeeld een spoedaanvraag voor een advies op een bijzondere Locatie zoals een gevangenis of een bepaalde termijn, zoals dat er op de Locatie Schiphol binnen een week een nieuw advies moet worden afgegeven.

IND-dossier

Een aantal keer is reeds aangegeven dat het medisch advies horen en beslissen maar ook andere documentatie, zoals een No-show, onderdeel is van het IND-dossier. Het is van belang te weten dat het externe IND-dossier, waaronder het medisch advies horen en beslissen, een No-show melding en elk ander schrijven, beschikbaar is voor andere partijen, met name de advocaat van de Aanvrager en de rechtbank als ook de Raad van State, het Europees Hof voor de rechten van de Mens en mensenrechtencomités.

Terugkoppeling IND

In geval een advies voor de IND-medewerker niet duidelijk, toepasbaar of inzichtelijk is, moet de Opdrachtnemer tenzij anders aangegeven dezelfde dag met een reactie komen. Dit geldt met name voor de Locaties AC West en Ter Apel of als er sprake is van spoed. Ook deze reacties, zoals een herschreven advies of een toelichting, zullen onderdeel worden van het IND-dossier.

1.6 Eisen m.b.t. de plaats van uitvoering van het medisch advies

In deze paragraaf worden de verschillende plaatsen aangeduid waar de dienstverlening door Opdrachtnemer moet worden uitgevoerd.

Locaties

De plaatsen van uitvoering bevinden zich door heel Nederland. Daarbij is het van belang te weten dat niet alle Locaties met het openbaar vervoer goed zijn te bereiken. De diensten worden uitgevoerd op Locaties van Opdrachtgever of een (nabij gelegen) Locatie van een ketenpartner (meestal het COA) of een bijzondere Locatie. De Locaties zijn gelegen door het hele land en het is aan Opdrachtgever om aan te wijzen waar Opdrachtnemer de dienstverlening moet uitvoeren. De meeste adviezen zijn de afgelopen jaren uitgevoerd op de Locaties die staan in bijlage 8 'Overzicht Locaties. Nieuwe Locaties kunnen overal in het land worden geopend, dit wordt tijdig met Opdrachtnemer gecommuniceerd. Opdrachtnemer dient hierin mee te bewegen betreffende installeren, aanpassen en uitvoeren van de dienstverlening, in ieder geval binnen een week na het beschikbaar komen van de nieuwe Locatie(s).

Bijzondere Locaties

Soms dient een medisch onderzoek te worden uitgevoerd op een bijzondere Locatie, bijvoorbeeld als het gaat om Aanvragers die in detentie zitten of ziek zijn en opgenomen zijn in een medische instelling. Indien een medisch onderzoek voor een medisch advies horen en beslissen op een bijzondere Locatie dient te worden uitgevoerd, dan wordt dit altijd door een arts gedaan. In die gevallen reist de arts van Opdrachtnemer naar de bijzondere Locatie om het medisch onderzoek voor een medisch advies horen en beslissen uit te kunnen voeren.

Plaats van uitvoering medisch onderzoek t.b.v medisch advies horen en beslissen AMV

Kwetsbare AMV's verblijven doorgaans in een beschermde opvanglocatie of in een pleeggezin. Het medisch advies horen en beslissen voor deze doelgroep vindt plaats op een kantoor van Nidos in de directe omgeving van waar de AMV verblijft.

Het medisch advies horen en beslissen voor de AMV die niet verblijft in een beschermde opvang of pleeggezin, vindt in het algemeen plaats op de IND/COA-locatie in de omgeving van waar de betreffende AMV verblijft, meestal in Utrecht of Ter Apel.

1.7 Aanwezige faciliteiten

Op de Locaties wordt een kamer toegewezen en hier zijn in beginsel de volgende faciliteiten aanwezig:

- Wastafel;
- Bureau en zitmeubilair;
- Verlichting, elektriciteit en verwarming;
- Wifi.

Op basis van vrijwilligheid kan een verpleegkundige of arts instemmen met (tijdelijk) uitvoeren van het onderzoek / advies op een Locatie waar niet alle standaard faciliteiten aanwezig zijn. Dit zal altijd plaatsvinden in samenspraak tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer is bereid om hierover mee te denken en zich flexibel op te stellen.

Opdrachtnemer zorgt in ieder geval voor het volgende (niet limitatief):

- ICT middelen per verpleegkundige en arts, zoals laptop/PC en printer;
- Digitaal systeem en server voor onder andere opslag en digitale verzending van medische adviezen horen en beslissen naar Opdrachtgever;
- Medische instrumentaria die nodig zijn voor het onderzoek, zoals bijvoorbeeld een bloeddrukmeter, weegschaal, thermometer en stethoscoop;
- Verbruiksartikelen, zoals steriele handschoenen en desinfectiemiddelen;
- Mobiele telefoon per verpleegkundige en arts;
- Kantoorartikelen, zoals pen en papier.

1.8 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer heeft gekwalificeerde artsen in dienst om de afgegeven medische advisering horen en beslissen door de verpleegkundige binnen de gestelde termijn en wijze te controleren en af te stemmen met de betrokken verpleegkundige.
2.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het gegeven medisch advies op B1 taalniveau van het Europees Referentiekader is.
3.	Indien Opdrachtgever een medisch advies afwijst, dan moet er een volgend advies komen waarin ook wordt toegelicht hoe het nieuwe advies zich verhoudt tot het eerdere, afgewezen advies.
4.	De arts is eindverantwoordelijk voor het uitgevoerde onderzoek en het medisch advies horen en beslissen dat daaruit voortkomt. De arts bevestigt het medisch advies horen en beslissen door middel van controle en ondertekening en is eventueel voorzien van de bijbehorende toestemmingverklaring. De arts zorgt ervoor dat het getekende medisch advies horen en beslissen bij Opdrachtgever wordt ingediend. Op dezelfde dag dat het medisch advies horen en beslissen wordt uitgevoerd en opgesteld, vindt ook de ondertekening en de indiening bij Opdrachtgever plaats. Als dit vanwege logistieke redenen niet op een en dezelfde dag lukt, dan dient de arts het medisch advies horen en beslissen uiterlijk om 12:00 uur de volgende werkdag in bij Opdrachtgever.
5.	Spoedaanvragen voor een Aanvrager die onderzocht worden door een arts op een bijzondere Locatie, worden altijd binnen 3 werkdagen afgehandeld.
6.	Opdrachtnemer stelt, in afstemming met Opdrachtgever, een vragenlijst op over de aspecten die standaard bevraagd worden ten behoeve van het opstellen van het medisch advies. Dit wordt in de implementatiefase nader afgestemd.

7.	Opdrachtnemer ontwikkelt en gebruikt een eigen format voor toestemmingsverklaringen, het medisch advies, weerwoord en onderzoek verwijzend arts en stemt dit af met Opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer vult het format van het medisch advies in volgens de afgesproken eisen en deze wordt via een beveiligd systeem beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. De onderliggende vragenlijst met bevindingen valt onder het medisch geheim en wordt door Opdrachtnemer opgeslagen maar niet aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld, tenzij de Aanvrager daartoe schriftelijk toestemming heeft verleend.
9.	Het gebruikte format wordt zo opgeslagen, dat via de titel van het document inzichtelijk is wat het v-nummer, de IND-locatie, de datum van het advies en de eventuele bijzondere doelgroep is.
10.	Het aantal vervolgonderzoeken door een arts bedraagt gemiddeld tussen de 10% à 15% van de medische adviezen die door de verpleegkundige worden uitgevoerd. Als het voorkomt dat het percentage van 15% per maand wordt overschreden, dan moet Opdrachtnemer dit gelijk laten weten aan Opdrachtgever. Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan dan hierover in gesprek.
11.	Volgens vaste tuchtrechtelijke jurisprudentie dient een medisch advies vanuit het oogpunt van vakkundigheid en zorgvuldigheid ten minste aan de volgende eisen te voldoen: ▪ in het advies moet op heldere en consistente wijze zijn uiteengezet op welke gronden het advies is gebaseerd, zonder dat de inhoudelijke details worden vermeld; ▪ de in de uiteenzetting genoemde gronden moeten op hun beurt aantoonbaar voldoende steun vinden in de feiten, omstandigheden en bevindingen, vermeld in het advies; ▪ de bedoelde gronden moeten de daaruit getrokken conclusie kunnen rechtvaardigen; ▪ het advies dient zich in beginsel te beperken tot het deskundigheidsgebied van de arts.
12.	Een kwalitatief goed medisch advies: ▪ bevat geen subjectieve opmerkingen (bijvoorbeeld persoonlijke visies); ▪ bevat objectieve, waarheidsgetrouwe en volledige informatie, maar geen inhoudelijke medische details van de Aanvrager; ▪ voldoet inhoudelijk aan de door Opdrachtgever gestelde eisen; ▪ reflecteert de uitkomsten van de gestelde vragen aan de Aanvrager in het kader van het medisch advies horen en beslissen; ▪ is voor oplevering aan Opdrachtgever gecontroleerd en geaccordeerd door een arts van Opdrachtnemer; ▪ is voor niet-medisch geschoolde medewerkers van Opdrachtgever en anderen zoals de advocaat van Aanvrager en de rechtbank, goed te begrijpen en te interpreteren.

2 Vervolgproduct op het medisch advies

Het gegeven medisch advies horen en beslissen maakt deel uit van het dossier van de Aanvrager. Wanneer een asielaanvraag wordt afgewezen en daartegen (hoger) beroep wordt ingesteld, wordt het dossier naar de rechtbank / Raad van State gestuurd.

Het kan zijn dat er in de aanvraagprocedure of in de (hoger) beroepsprocedure een vervolgproduct nodig is op het medisch advies. De volgende drie vervolgproducten worden onderscheiden:

1. een toelichting op een medisch advies horen en beslissen;
2. een weerwoord¹ naar aanleiding van een medisch rapport dat op verzoek van de Aanvrager is opgesteld door een deskundige;
3. het als deskundige verschijnen op een zitting bij de rechtbank om vragen te beantwoorden.

2.1 Toelichting uitgebracht medisch advies

De Directie Asiel en Bescherming en/of Directie Juridische Zaken van Opdrachtgever kan tijdens de aanvraagfase of in de (hoger) beroepsfase behoefte hebben aan een toelichting op of een verduidelijking van een uitgevoerd medisch onderzoek en een opgesteld medisch advies. Het kan voorkomen dat een medisch advies horen en beslissen vragen oproept, in een zienswijze of in gronden van beroep aan de orde wordt gesteld, of wordt bestreden. In dat geval is het voor zowel beslismedewerkers als procesvertegenwoordigers van de IND mogelijk om een toelichting op het advies te vragen aan Opdrachtnemer.

Het kan als gevolg van het tijdsverloop in de vreemdelingrechtelijke procedure ook voorkomen dat er een toelichting nodig is op een medisch advies horen en beslissen dat is afgegeven door de voorgaande Opdrachtnemer. In dat geval moet Opdrachtnemer zelf het betreffende dossier met toestemming van de Aanvrager op vragen bij de voorgaande Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt voor dit doel in de implementatiefase in overleg met Opdrachtgever een format voor een toestemmingsverklaring op. Na afloop van het contract geldt ook voor Opdrachtnemer de verplichting om dossiers over te dragen aan een eventuele volgende Opdrachtnemer, indien daartoe een verzoek wordt ingediend. Opdrachtgever stelt een redelijke vergoeding tegenover deze administratieve handelingen.

2.2 Weerwoord ingebracht rapport en uitgebracht medisch advies

Daarnaast kan de Directie Asiel en Bescherming of de Directie Juridische zaken van Opdrachtgever naar aanleiding van een door de Aanvrager ingebracht rapport van een medisch(e) organisatie/deskundige behoefte hebben aan een reactie (weerwoord) hierop. Het gaat dan om de vraag hoe dat ingebrachte rapport zich verhoudt tot een eerder door Opdrachtnemer of de voorgaande Opdrachtnemer uitgevoerd medisch onderzoek en opgesteld medisch advies en of en in hoeverre nog steeds van de juistheid van dat laatste advies kan worden uitgegaan. In verband met specifieke gevallen, die incidenteel voorkomen, waarin een weerwoord op verzoek van Opdrachtgever moet worden opgesteld door een verzekeringsarts, psychiater of psycholoog, moet Opdrachtnemer deze op korte termijn kunnen inzetten. Het kan hierbij noodzakelijk zijn dat Opdrachtnemer met toestemming van de Aanvrager de onderliggende (medische) stukken van het rapport opvraagt bij de medische organisatie die dit rapport op verzoek van de Aanvrager heeft opgesteld. Opdrachtnemer stelt voor dit doel in de implementatiefase in overleg met Opdrachtgever een format voor een toestemmingsverklaring op.

2.3 Aanlevertijd toelichting en weerwoorden

De arts van Opdrachtnemer stelt en levert binnen een (1) week na het verzoek van Opdrachtgever een toelichting op het medisch advies (op). Voor een weerwoord geldt dat de specialistisch arts van de Opdrachtnemer binnen drie (3) (weken) na het complete verzoek van de Opdrachtgever het weerwoord opstelt.

Indien het op aangeven van Opdrachtgever een spoedprocedure betreft, dan stelt en levert de arts van Opdrachtnemer de toelichting of het weerwoord (op) binnen een kortere, in de specifieke zaak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen termijn, maar maximaal binnen een (1) week.

Plaats van uitvoering schrijven van weerwoorden

¹ De basis voor deze weerwoorden is gelegen in de jurisprudentie van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State in haar uitspraak van 27 juni 2018 ECLI:NL:RVS:2018:2084

Het schrijven van weerwoorden door een arts wordt uitgevoerd ten kantore van Opdrachtnemer of van de betreffende arts zelf.

2.4 Optreden als deskundige ter zitting van de rechtbank of de Raad van State

De Directie Juridische zaken van Opdrachtgever kan naar aanleiding van een door de Aanvrager aangespannen beroepsprocedure of een door de Aanvrager of de Opdrachtgever aangespannen hoger beroepsprocedure behoefte hebben aan aanwezigheid van een deskundige van Opdrachtnemer op een zitting van de rechtbank of de Raad van State om toelichting en uitleg te geven over, onder meer, de werkwijze en deskundigheid van Opdrachtnemer in het algemeen, een door Opdrachtnemer opgesteld rapport en een door de Aanvrager ingebracht deskundigenrapport waarmee wordt beoogd het deskundigenadvies van de Opdrachtnemer te weerleggen. Daartoe stelt Opdrachtnemer een arts, dan wel als Opdrachtgever daarom in verband met de complexiteit of bijzonderheden van de zaak om vraagt, een verzekeringsarts, psychiater of psycholoog beschikbaar.

Voorafgaand aan een zitting bij rechtbank of Raad van State kan ter voorbereiding een overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer noodzakelijk zijn.

3 Werkzaamheden in kader doorverwijzing naar medisch leeftijdsonderzoek (LTO)

Het betreft hier het onderzoek en de doorverwijzing van een gestelde AMV door een arts. Een AMV krijgt vanuit Nidos een voogd toegewezen. Het COA vangt de AMV op in daarvoor speciaal ingerichte opvanglocaties. Indien een AMV jonger is dan 15 jaar dan wordt de AMV onder verantwoordelijkheid van Nidos opgevangen in een pleeggezin.

Het aantal onderzoeken per maand fluctueert, gelijk aan de fluctuaties in de asielinstroom. Voor de planning van deze onderzoeken is Opdrachtgever afhankelijk van de beschikbaarheid van onze ketenpartners (het COA en Nidos). Dit heeft betrekking op het doorplaatsen van gestelde minderjarigen (door het COA) en de beschikbaarheid van mentoren/begeleiders.

3.1 Leeftijdsbepaling in de asielprocedure

Wanneer een Aanvrager stelt minderjarig te zijn en dit niet kan onderbouwen met originele identificerende documenten, vindt onderzoek plaats naar de opgegeven leeftijd.

Allereerst gebeurt dit middels een leeftijdsschouw, die bestaat uit twee onafhankelijk van elkaar uitgevoerde deelschouwen. Deze deelschouwen kunnen ieder voor zich als conclusie hebben dat de Aanvrager evident minder- of evident meerderjarig is, of dat er sprake is van twijfel over de opgegeven leeftijd.

Wanneer de beide deelschouwen verschillende conclusies opleveren of beide deelschouwen als conclusie hebben dat wordt getwijfeld over de opgegeven leeftijd, wordt verder onderzoek gedaan.

In laatste instantie kan de Aanvrager daarbij een medisch leeftijdsonderzoek worden aangeboden. Een medisch leeftijdsonderzoek vindt pas plaats na doorverwijzing door een arts. Het proces van leeftijdsbepaling in de asielprocedure is beschreven in een openbare IND-werkinstructie Leeftijdsbepaling, zie link [WI 2023/6 Leeftijdsbepaling - Immigratie- en Naturalisatiedienst \(overheid.nl\)](https://overheid.nl/59844)

3.2 Werkzaamheden verwijzend arts in kader van medisch leeftijdsonderzoek

Ten behoeve van het medisch leeftijdsonderzoek is er een openbaar protocol opgesteld: [Protocol Leeftijdsonderzoek IND - NFI \(versie: 16 december 2019\) - Immigratie- en Naturalisatiedienst \(overheid.nl\)](https://overheid.nl/59844).

In het tweede deelprotocol zijn de werkzaamheden van de verwijzend arts beschreven. Op het moment van vaststellen van dit programma van eisen wordt nog gewerkt aan actualisering van het protocol, waarbij mogelijk ook de rol van de verwijzend arts enigszins zal wijzigen.

In aanvulling hierop geldt dat de arts nadere uitleg geeft aan de Aanvrager over waarom de Aanvrager die dag wordt gezien door de betreffende arts en wat zijn of haar rol is in de procedure.

Versturen van de verwijsbrief

Opdrachtnemer moet Opdrachtgever direct informeren (binnen 24 uur) over de uitkomst van het onderzoek. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever en de organisatie die het medisch leeftijdsonderzoek uitvoert, de kopieën van de verwijsbrief uiterlijk binnen 5 werkdagen.

Plaats van uitvoering onderzoek verwijzend arts in kader medisch leeftijdsonderzoek

De arts moet beschikbaar zijn op de Locaties Ter Apel, Utrecht en Den Bosch (en eventuele andere Locaties). De AMV-ers zullen naar de Locaties afreizen.

Planning medisch leeftijdsonderzoek

Opdrachtgever plant op maandbasis het medisch leeftijdsonderzoek. Dit planningsoverzicht wordt verstrekt aan Opdrachtnemer. In de planning wordt aangegeven wanneer welke personen op welke Locatie moeten worden gezien.

No-shows

Het kan voorkomen dat AMV's niet (meer) willen meewerken aan het leeftijdsonderzoek en dus niet zullen verschijnen op de afspraak. Samen met Nidos en het COA proberen wij het aantal No-shows zo laag mogelijk te houden en Opdrachtnemer zo snel mogelijk te informeren over uitgevallen onderzoeken, maar hier moet wel rekening mee gehouden worden.

3.3 Eis met betrekking tot werkzaamheden verwijzend arts in kader leeftijdsonderzoek

Eisnr	Omschrijving
13.	Opdrachtnemer heeft voldoende artsen beschikbaar voor in ieder geval de Locaties Ter Apel en Utrecht (en eventueel andere Locaties van de opdrachtgever). Beschikbaarheid: minimaal drie dagdelen per week. Opdrachtnemer zorgt voor een minimale beschikbaarheid van twee artsen en draagt zelf zorg voor een achtervang bij eventuele uitval of ziekte van de arts. In het geval van een (on)geplande uitval of calamiteit van de arts, wordt deze binnen 4 uur vervangen door een ander gekwalificeerde arts.

4 Eisen ten aanzien van planning/ beschikbaarheid van werkzaamheden

4.1 Horen en Beslissen

De dienstverlening wordt gedurende de openingstijden op werkdagen van de Locaties van Opdrachtgever, ketenpartners en bijzondere Locaties waar de dienstverlening plaatsvindt, uitgevoerd. Op de Locatie ACS (Schiphol – grensbewaking) dient de dienstverlening zeven (7) dagen per week tijdens normale werktijden (07.00 – 19.00 uur), ongeacht de algemeen erkende feestdagen als bedoeld in de Algemene termijnenwet in artikel 3, te kunnen worden uitgevoerd. Er moet in ieder geval een verpleegkundige aanwezig zijn op maandag, woensdag en vrijdagochtend. Verder zou het kunnen zijn dat de diensten op ACS op elke dag van de week kunnen plaatsvinden, dus ook in de weekenden en op de algemeen erkende feestdagen, dit wordt ruim van tevoren gecommuniceerd aan Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt dan ook verwacht dat er in deze situaties een verpleegkundige aanwezig is.

In bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld in tijden van crisis of sterk verhoogde instroom, moet Opdrachtnemer de diensten ook in de avonden en de weekenden uitvoeren. Indien naar oordeel van Opdrachtgever zich bijzondere omstandigheden voordoen waardoor in de avonden en/of in de weekenden de dienstverlening door Opdrachtnemer moet worden uitgevoerd, dan wordt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk door Opdrachtgever geïnformeerd. Opdrachtgever geeft hierbij een datum per wanneer de dienstverlening in de avonden en/of weekenden moet plaatsvinden. Hierbij zal Opdrachtgever trachten een indicatie te geven voor hoelang de dienstverlening in de avonden en/of weekenden moet worden uitgevoerd. Aan deze indicatie kunnen door Opdrachtnemer geen rechten worden ontleend.

Indien het door de verpleegkundige uitgevoerde medisch onderzoek van een Aanvrager wordt opgevolgd door een onderzoek door een arts, dan moet dit onderzoek binnen een week plaats vinden na het eerder uitgevoerde onderzoek dat is gedaan door de verpleegkundige. De planning vindt plaats in samenspraak tussen de planning van Opdrachtgever en die van Opdrachtnemer.

Op de Locatie ACS moet dit opvolgende onderzoek van een arts eveneens binnen een week, gerekend vanaf de dag van uitvoering van het medisch advies horen en beslissen door een verpleegkundige, plaats vinden.

Spoedaanvragen voor een Aanvrager die onderzocht moet worden door een arts op een bijzondere Locatie, moet altijd binnen 3 werkdagen worden afgehandeld.

4.2 Aanwezigheid van verpleegkundige/artsen op plaats van uitvoering

Opdrachtnemer zet zoveel verpleegkundigen en artsen in als nodig is om de dienstverlening adequaat uit te voeren op de Locaties.

Bij de aanwezigheid van een verpleegkundige gaat Opdrachtgever uit van dagdelen, gedurende welke in ieder geval een verpleegkundige aanwezig moet zijn, waarbij een dag bestaat uit twee dagdelen en een dagdeel bestaat uit 4,5 uren. Dit houdt in dat op sommige dagen een verpleegkundige gedurende twee dagdelen aanwezig moet zijn, en op andere dagen maar één dagdeel. Opdrachtgever bepaalt per Locatie gedurende welke dagdelen en op welke dagen een of meer verpleegkundige(n) aanwezig moet/moeten zijn. Dit kan in de looptijd van de Overeenkomst veranderen. Bij crisismomenten kan Opdrachtgever de aanwezigheid van een verpleegkundige uitbreiden naar de avond en het weekend.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer flexibiliteit bij het inzetten van personeel ten behoeve van het medisch advies horen en beslissen en de administratieve afhandeling hieromtrent. In de praktijk kan de verpleegkundige op de momenten waarop er even geen medisch advies horen en beslissen hoeft te worden uitgevoerd bepaalde administratieve werkzaamheden uitvoeren, vakliteratuur lezen enzovoort.

4.3 Flexibele inzet van personeel in algemene zin en bijzondere omstandigheden

Opdrachtnemer moet tijdig het aantal gekwalificeerde artsen en verpleegkundigen op en af kunnen schalen naar gelang de groei en krimp van de behoefte aan de dienstverlening.

De hoeveelheid medische adviezen is afhankelijk van het aantal Aanvragers dat zich in Nederland aanmeldt. Opdrachtnemer is zich hiervan bewust en houdt er rekening mee door middel van een flexibele opstelling in het uitvoeren van de dienstverlening en het in te zetten personeel. Daarbij gaat het niet alleen om de artsen en verpleegkundigen, maar ook om de bemensing van het contactpunt (zie ook eis 27 en 28) en voor het uitvoeren van overige werkzaamheden.

Daarnaast is ook een flexibele inzet van personeel door Opdrachtnemer vereist. Dit is nodig voor het geval er sprake is van bijzondere omstandigheden, zoals een sterk verhoogde instroom of een epidemie.

5 Eisen ten aanzien van informatiebeveiliging en privacy

Eisnr	Omschrijving
14.	Op de uitvoering van de Opdracht zijn het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR), Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzondere Informatie 2013 (VIRBI 2013) en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) van toepassing. Tenzij expliciet anders is aangegeven, is het basisbeveiligingsniveau (BBN) 2 van de BIO van toepassing.

6 Eisen aan het personeel

6.1 Eisen aan de arts

Eisnr	Omschrijving
15.	De door Opdrachtnemer in te zetten artsen beschikken over minimaal een afgeronde opleiding tot basisarts (Master of Science of Doctorandus).
16.	De arts beschikt over uitstekende communicatie vaardigheden, het Nederlandse taalniveau is ten minste op C1 en het Engelse taalniveau is ten minste op B2.

6.2 Eisen aan de verpleegkundige

Eisnr	Omschrijving
17.	De door Opdrachtnemer in te zetten verpleegkundigen zijn in het bezit van een diploma verpleegkunde op minimaal MBO 4 niveau.
18.	De verpleegkundige beschikt over goede communicatieve vaardigheden, het Nederlandse taalniveau is ten minste op B2.

6.3 Eisen die gelden voor zowel de arts als de verpleegkundige

Eisnr	Omschrijving
19.	Opdrachtnemer garandeert dat al het door haar ingezette medisch personeel voldoet aan alle (vigerende) in Nederland geldende wet- en regelgeving.
20.	Opdrachtgever stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van de verpleegkundigen en artsen die namens Opdrachtnemer werkzaamheden verrichten voor Opdrachtgever. Voorafgaand aan de inzet van een verpleegkundige moet Opdrachtnemer van deze persoon overleggen: ▪ Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), screeningsprofiel 45 VOG, screening uitgevoerd door de Dienst Justis; ▪ Een getekende geheimhoudingsverklaring (conform bijlage 11); en ▪ Een getekende integriteitsverklaring (conform het Model Integriteitsverklaring Rijk (externen) (zie bijlage 12). Pas na overlegging van deze documenten geeft Opdrachtgever toestemming een verpleegkundige/arts in te zetten. De kosten voor de VOG zijn rekening van Opdrachtnemer. Meer informatie m.b.t. de VOG Natuurlijke Personen kunt u vinden via deze link.
21.	Iedere voor deze Opdracht in te zetten verpleegkundige/arts van Opdrachtnemer is BIG geregistreerd. Voorafgaand aan de eerste inzet verstrekt Opdrachtnemer het BIG-registratienummer van de in te zetten verpleegkundige/arts aan Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever het BIG-register kan raadplegen. Indien uit de BIG-registratie blijkt dat de in te zetten verpleegkundige/arts niet bevoegd is zijn/haar functie uit te oefenen, wordt de betreffende verpleegkundige/arts niet ingezet.
22.	De verpleegkundigen en artsen zijn onderworpen aan het medisch tuchtrecht van de gezondheidszorg. Dit betekent ook dat het medisch advies horen en beslissen, weerwoorden en andere handelingen binnen de dienstverlening moeten voldoen aan de

	criteria die het Centraal Tuchtcollege Gezondheidszorg stelt aan de kwaliteit van deze werkzaamheden, ook ten behoeve van de rechtsgang bij tuchtklachten. In beginsel wordt in het geval van een tuchtzaak door de IND juridische bijstand verleend en betaald. Indien uit de uitspraak van het college blijkt dat gaat om: ▪ grove nalatigheid, ▪ grove schuld, ▪ opzet, ▪ het niet onpartijdig handelen, en ▪ het niet professioneel handelen, kan dit leiden tot het uitsluiten van de betreffende verpleegkundige of arts voor het uitvoeren van de diensten.
23.	Het gekwalificeerd medisch personeel (artsen en verpleegkundige) verschijnt in rechtszaken als getuige, indien gevraagd door Opdrachtgever.
24.	Gedurende de implementatieperiode verzorgt Opdrachtgever een eenmalig opleidingsprogramma voor de voor Opdrachtnemer in te zetten verpleegkundigen en artsen. De volgende elementen maken deel uit van het opleidingprogramma: 1. E-learning, duurt één (1) dagdeel; 2. Hoe schrijf je een advies (voor arts en verpleegkundige), duurt twee uur en een weerwoord (alleen voor de arts), duurt ook twee uur; 3. Verdiepingssessie + rondleiding op de locatie door een medisch coordinator, dit duurt één (1) dag. Opdrachtgever is bereid om een vaste vergoeding per verpleegkundige en arts te betalen, de vergoeding wordt uitbetaald per dagdeel. De Opdrachtnemer is na de implementatieperiode zelf verantwoordelijk voor het opleiden van nieuwe medewerkers en het overdragen van de kennis die is opgedaan. Kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en kunnen niet worden verhaald bij de Opdrachtgever.
25.	In het kader van na/bijscholing organiseert Opdrachtnemer voor de medewerkers verplichte halfjaarlijkse bijeenkomsten. Daarbij zijn ook medewerkers van de IND welkom. In deze bijeenkomsten zullen de nieuwste ontwikkelingen op het werkkterrein worden besproken. Daarnaast zal telkens een goed voorbereid thema worden uitgediept. De thema's worden mede vastgesteld op basis van de behoeften van de artsen en de verpleegkundigen en op basis van ontwikkelingen in de asielinstroom (bijvoorbeeld veranderingen m.b.t. herkomstlanden).

6.4 Eisen voor het personeel contactpunt

Eisnr	Omschrijving
26.	Opdrachtnemer richt een centraal contactpunt in ten behoeve van de dienstverlening en de planning van het uit te voeren medisch advies. Het contactpunt en de planning van Opdrachtnemer zijn op zijn minst bereikbaar en beschikbaar via een e-mailadres en een telefoonnummer en Signal op alle werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur. Opdrachtnemer zorgt er voor dat het personeel ten behoeve van het contactpunt goed op de hoogte is van de dienstverlening.
27.	Vragen die Opdrachtgever heeft aan Opdrachtnemer, dienen zo spoedig mogelijk of uiterlijk binnen drie werkdagen te worden beantwoord. Indien er spoed is gewenst, zal de vragensteller dit bij uitvraag aangeven. In het geval van spoed dienen de vragen zo snel mogelijk echter altijd binnen 48 uur te worden beantwoord. Het contactpunt zorgt ervoor dat de medisch inhoudelijke vragen bij de arts of de verpleegkundige terecht komen. Artsen en verpleegkundigen dienen op de dagen dat ze voor Opdrachtgever werken, van 08:00 tot 17:00 uur beschikbaar te zijn voor het beantwoorden van vragen per e-mail en telefoon. Indien zij met een onderzoek bezig zijn, bellen ze dezelfde dag nog terug.

	De meeste vragen worden gesteld door de medisch coördinatoren van Opdrachtgever. Maar ook vragen door andere personen die werkzaam zijn voor Opdrachtgever, moeten worden beantwoord. De termijn die daarvoor geldt, is drie werkdagen. Als er sprake is van spoed zal de vragensteller dit bij de vragen aangeven. In het geval van spoed moeten de vragen binnen twee werkdagen of sneller worden beantwoord. Artsen en verpleegkundigen moeten hiervoor tijdens de kantooruren bereikbaar en beschikbaar zijn.
--	--

7 Dienstverlening

Eisnr	Omschrijving
28.	Opdrachtnemer beschikt altijd over voldoende artsen en verpleegkundigen om de gehele dienstverlening vanaf 1 januari 2025 waar en wanneer dan ook in Nederland conform het Programma van Eisen en zonder belemmeringen, vertragingen of anderszins daadwerkelijk uit te voeren.
29.	De Opdrachtnemer treft voorafgaand aan de startdatum voorbereidingen om de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening met ingang van de startdatum uit te voeren. Voorbereidingswerkzaamheden zijn in ieder geval, het inrichten van het ICT-systeem voor het vastleggen van aanvragen, het opstellen, documenteren en versturen van medische adviezen.
30.	Opdrachtnemer beschikt over een veilig (zie o.a. eisnr 14) en klantvriendelijk ICT-systeem waarin Opdrachtgever aanvragen kan plaatsen, waarin de medisch adviezen worden opgesteld, gedocumenteerd en beschikbaar gemaakt, dan wel worden verzonden naar Opdrachtgever.
31.	Als Opdrachtgever een ICT-systeem implementeert waarin de Opdrachtnemer aanvragen kan ophalen en medisch adviezen kan plaatsen, moet Opdrachtnemer zijn werkwijze aanpassen en het gebruik van dit systeem in zijn werkwijze te integreren.
32.	Opdrachtnemer moet tijdig het aantal gekwalificeerde artsen en verpleegkundigen op- en afschalen naar gelang de groei en krimp van de behoefte aan de dienstverlening waar en wanneer dan ook in Nederland. Opdrachtnemer is zich bewust van mogelijke op- of afschaling van het aantal adviezen en houdt hier rekening mee door zich flexibel op te stellen ten aanzien van het uitvoeren van de dienstverlening en het in te zetten personeel.
33.	In verband met religieuze of culturele achtergronden moet Opdrachtnemer op aangeven van Opdrachtgever specifiek een vrouwelijke of mannelijke arts en/of een vrouwelijke of mannelijke verpleegkundige inzetten. Opdrachtgever zal dit in de planning meegeven. In verband met specifieke gevallen waarin een medisch Advies h/b moet worden afgenomen en opgemaakt of het opstellen van een weerwoord moet Opdrachtnemer op aangeven van Opdrachtgever een psychiater inzetten. Opdrachtgever zal dit van te voren aangeven.
34.	De verpleegkundige en de arts maken in principe alleen gebruik van telefonische tolken. Opdrachtgever draagt zorg voor een overeenkomst met betrekking tot tolkdiensten. Opdrachtnemer schakelt via de door Opdrachtgever gecontracteerde tolkdienstverlener zelf de tolken in. Als er geen telefonische tolk in de desbetreffende taal beschikbaar is op het gewenste moment of later die dag, meldt Opdrachtnemer dit per ommekeer aan Opdrachtgever met het verzoek of Opdrachtgever hier in kan bemiddelen. Zo niet, dan verschuift het onderzoek naar een andere dag. De tolkenkosten komen voor rekening van Opdrachtgever.
35.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen in samenwerking een protocol medisch advies horen en beslissen op. Dit protocol zal openbaar zijn. Het protocol beschrijft de onderlinge afspraken over en doelstellingen voor het proces medisch advies horen en beslissen. Het protocol volgt de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst. Alle handboeken en werkinstructies die door Opdrachtnemer worden gevolgd, moeten gebaseerd zijn op dit protocol. In geval van conflicten of tegenstrijdigheden is het protocol het uitgangspunt. Wijzigingen in dit protocol kunnen uitsluitend worden aangebracht met wederzijdse toestemming.
36.	Uitsluitend medewerkers van de Opdrachtnemer die een geldig identificatiebewijs kunnen overleggen, mogen de Locaties betreden. De Locatie mag uitsluitend worden betreden en

	verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (medisch advies) in het kader van deze Overeenkomst moeten worden uitgevoerd.
--	--

8 Prestatiemeting en rapportage- en overlegstructuur

8.1 Prestatiemeting

Eisnr	Omschrijving
37.	Opdrachtgever beoordeelt twee keer per jaar de prestaties van Opdrachtnemer. Dit doet Opdrachtgever mede aan de hand van de Balanced Scorecard (zie bijlage 14). De benoemde KPI's in deze Balanced Scorecard kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst worden aangepast door Opdrachtgever maar zullen altijd in overeenstemming zijn met het Programma van Eisen.

8.2 Rapportages

Eisnr	Omschrijving
38.	<i>Rapportage 1</i> Opdrachtgever ontvangt <u>maandelijks</u> een rapportage in <u>Excel</u> met daarin een controleerbaar overzicht van de uitgebrachte adviezen. De rapportage bevat een uitsplitsing naar het totaal en daarnaast in ieder geval de volgende informatie: - het totaal aantal uitgebrachte en door Opdrachtgever geaccepteerde medische adviezen per Locatie, uitgesplitst naar: (1) het aantal onderzoeken en adviezen door verpleegkundige en (2) het aantal vervolg onderzoeken door en adviezen door arts. - het totaal aantal toelichtingen op medische adviezen ten aanzien van beroepszaken per Locatie; - totaal aantal adviezen voor het leeftijdsonderzoek (doorverwijzing of niet); - totaal aantal gevallen waarin Aanvrager geen toestemming gaf voor onderzoek; - totaal aantal gevallen waarin Aanvrager geen toestemming gaf voor verstrekken medisch advies aan Opdrachtgever; - totaal aantal gevallen waarin Aanvrager geen toestemming gaf voor het opvragen van medisch dossier; - totaal aantal herbeoordelingen; - totaal aantal No-shows; - totaal aantal (tucht)klachten; - totaal in rekening gebrachte tarieven van geleverde diensten zowel inclusief als exclusief BTW; - een cumulatief totaal van hierboven genoemde zaken per maand en hiervan cumulatieve totalen van de maand totalen, zodat een jaar overzicht ontstaat. In de implementatieperiode kunnen nadere afspraken worden gemaakt.
39.	<i>Rapportage 2</i> Opdrachtgever ontvangt <u>jaarlijks</u> een rapportage in <u>Word</u> of <u>PDF</u> met een uitsplitsing naar de volgende onderwerpen: - Het aantal uitgebrachte medische adviezen (totaal en per Locatie); - Het aantal uitgebrachte adviezen leeftijdsonderzoek (totaal en doorverwijzing of niet); - Het aantal uitgebrachte weerwoorden; - Calamiteiten per Locatie, soort calamiteit en hoe het is opgelost; - Omvang van artsen en verpleegkundigen; - Trends en ontwikkelingen.
40.	De rapportages worden per e-mail en zonder beveiliging van het document (d.m.v. wachtwoord) verzonden naar de contractmanager en de contactpersoon van de directie Asiel en Bescherming van Opdrachtgever.
41.	Opdrachtnemer levert rapportage 1 binnen twee weken na de laatste kalenderdag van de betreffende maand waarover gerapporteerd wordt. Het aanlevermoment van rapportage 2 wordt in de implementatieperiode nader afgesproken.

8.3 Overleg en samenwerking

Eisnr	Omschrijving
42.	Mede aan de hand van rapportage 1 vindt er driemaandelijks structureel overleg plaats tussen vertegenwoordigers van de Partijen die verantwoordelijk zijn voor en op de hoogte zijn van ontwikkelingen, verbeterpunten en problemen bij de uitvoering van de Opdracht op de betreffende Locaties. Bij vertegenwoordigers gaat het om Opdrachtnemer en Opdrachtgever, eventueel aangevuld met vertegenwoordigers van ketenpartners. Eenmaal in het jaar vindt er overleg plaats over rapportage 2. Dit wordt gecombineerd met een van de kwartaal overleggen inzake rapportage 1. Deze overleggen vinden digitaal plaats. Ten aanzien van calamiteiten moeten betrokken medewerkers altijd en direct in overleg te treden met de andere Partij. Verder kan zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever overleg aanvragen als daar behoefte aan is.
43.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een goede interne samenwerking en communicatie tussen artsen en verpleegkundigen.
44.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een goede onderlinge samenwerking en communicatie (business-partnership).
45.	Indien de Opdrachtgever met (proces)verbetervoorstellen komt, moet de Opdrachtnemer hieraan medewerking verlenen zodat deze (in samenspraak) geïmplementeerd kunnen worden.
46.	Opdrachtnemer verleent zijn volledige samenwerking om de transitie naar een opvolgende Opdrachtnemer naar ieders tevredenheid te laten verlopen. Opdrachtnemer treft op eigen initiatief – maar na overleg met Opdrachtgever – voorbereidingen om de transitie naar een opvolgende opdrachtnemer naar tevredenheid van Opdrachtgever uit te voeren.
47.	Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de aard en omvang van de door Opdrachtnemer te leveren diensten, binnen de kaders van de Aanbestedingswet en in redelijkheid en billijkheid, te wijzigen, echter niet zonder voorafgaand overleg met Opdrachtnemer. Redenen voor deze wijziging kunnen onder andere zijn gelegen in gewijzigde wetgeving, regelingen of andere beleidskaders met betrekking tot het vreemdelingenbeleid, een andere organisatiestructuur van A&B (IND), IND-brede beleidsontwikkelingen, dan wel maatschappelijke veranderingen.

9 Financiële eisen: indexatie en facturatie

9.1 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
48.	WANNEER De tarieven in de Overeenkomst worden voor het eerst geïndexeerd op ingangsdatum 1 januari 2026 en vervolgens elk jaar zolang de Overeenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. Uiterlijk 3 maanden voor ingang van de indexatie dient Opdrachtnemer het verzoek tot indexatie in bij Contractmanagement van het IUC DJI. HOE Op basis van het CBS-indexcijfer (2010=100) Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, totaal cao-sectoren, bedrijfstak Q Gezondheids- en welzijnszorg: https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?dl=8F57B Daartoe wordt de meest recente maand* genomen die bekend is bij het CBS, uiterlijk 3 maanden voor ingangsdatum. De indexering wordt dan zo berekend: $\left(\frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-1, maand}} - 1 \right) * 100\%$ De uitkomst van de formule wordt afgerond op één decimaal achter de komma. WIE

	De Opdrachtnemer dient uiterlijk 3 maanden voor ingang van de indexatie het verzoek tot indexatie in bij Contractmanagement van IUC DJI. Opdrachtnemer past, indien van toepassing, het tarievenblad aan en retourneert dat aan Opdrachtgever. Na (schriftelijke) overeenstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan de tariefwijziging per ingangsdatum van kracht worden. *) een eenmaal gekozen maand dient ook de daaropvolgende jaren gehanteerd te worden.
--	--

9.2 Facturatie

Eisnr	Omschrijving
49.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
50.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 10 'Bijsluiter e-factureren'.
51.	Aan het einde van elke maand wordt de concept factuur (in pdf en excel) inclusief specificatie naar A&B verzonden. Na prestatie akkoord van A&B stuurt de Opdrachtnemer de definitieve factuur naar het Financieel Dienstencentrum van de Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), welke verantwoordelijk is voor verwerking van de facturen. De Opdrachtnemer dient per uitgebracht product (advies) minstens onderstaande gegevens te vermelden op de specificatie bij de factuur: ▪ ID Opdrachtnemer; ▪ V-Nummer; ▪ Locatie; ▪ Datum onderzoek; ▪ Datum advies; ▪ Productnaam; ▪ Tarief. Alleen Opdrachtnemer kan facturen voor de verleende diensten sturen.
52.	Opdrachtnemer dient een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een factuur te accepteren. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
53.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via ' zaken doen met DJI '. Ook aan deze eisen moet u voldoen.
54.	Na gunning kunnen er aanvullende nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de facturatie.