

Bijlage A. Programma van Eisen

Inleiding

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die de Westelijke Mijnstreekgemeenten (de Opdrachtgever) inhoudelijk stellen aan de dienstverlening.

Indien u niet kunt voldoen aan één of meerdere van deze eisen, kunnen wij uw inschrijving op deze aanbesteding niet beoordelen. Wij vragen u om in dat geval wel vragen te stellen over de betreffende eis(en) in de vragenronde. Zowel bij inschrijving als bij uitvoering dient u aan de eisen te voldoen.

Op hoofdlijnen wordt van de Opdrachtnemer in elk geval het volgende verwacht:

- A. Het tijdig leveren van (sociaal medische) adviezen op basis van actuele medische gegevens en prognose, zowel op lichamelijk als op geestelijk gebied voor minimaal de aantallen zoals vermeld in de aanbestedingsleidraad bij par .1.3.2.:
- B. Het zorgdragen voor continuïteit van deskundige medewerkers.
- C. De aanwezigheid van zoveel mogelijk een vast team van medewerkers met verschillende disciplines op medisch en psychosociaal gebied, op minimaal HBO-niveau, waaronder een arts en verzekeringsarts (medewerkers BIG, NIP, SRA, NVvA geregistreerd)
- D. Kennis en toepassing van de landelijke en lokale geldende wet- en regelgeving van de Wmo, Wegenverkeerswet, Participatiewet, Jeugdwet, Wet op primair onderwijs, Wet op het Voortgezet Onderwijs, Wet op de expertisecentra, Leerplichtwet, en onderliggende geldende kaders, zoals Verordening, Besluitregels en Nadere regels. De Westelijke Mijnstreekgemeenten hechten grote waarde aan een kwalitatief goede dienstverlening. Dit houdt ondermeer in dat de adviezen concreet zijn en op alle gestelde vragen antwoord wordt gegeven (compleet zijn in de beantwoording), goed onderbouwd en binnen het afgesproken tijdsbestek worden aangeleverd. Kortom: volledig, juist en tijdig.
- E. Het kunnen houden van spreekuren op een locatie in de Westelijke Mijnstreekgemeenten en het kunnen houden van een adviesteam afwisselend en via Teams. .
- F. Het hebben van een digitaal portaal met een inlogmogelijkheid voor de medewerkers van de gemeenten.

De eisen zijn onderverdeeld in de volgende 8 categorieën:

1. Organisatorische zaken
2. Eisen ten aanzien van het advies
3. Medewerkers en klantgerichtheid
4. Doorlooptijden en werkwijze
5. Communicatie en informatievoorziening inclusief kennismakingssessie en bijscholen van consulenten op verzoek.
6. Klachtenprocedure
7. Facturering en verantwoording
8. Pilot

1. Organisatorische zaken	
Nummer	Eis
1	a. Opdrachtnemer is in staat en bereid om na contractondertekening uiterlijk 1 juli 2024 de dienstverlening volledig te starten. b. Opdrachtnemer maakt aannemelijk op dat moment te beschikken over een team medewerkers met de juiste expertise zowel op medisch als op psychosociaal gebied. c. De tussenliggende periode tussen gunning en 1 juli 2024 gebruikt de Opdrachtnemer voor de implementatie van de dienstverlening. Opdrachtnemer doet dit in nauw overleg met Opdrachtgever. Implementatie gebeurt aan de hand van een vooraf opgesteld implementatieplan zoals ingediend bij inschrijving (gunningscriterium 1.1) d. Ten behoeve van de implementatie neemt Opdrachtnemer het initiatief om een kick-off bijeenkomst te arrangeren met de betrokken medewerkers uit de teams met daarin in ieder geval de aandacht voor bedrijfsprocessen. e. Opdrachtnemer zorgt samen met Opdrachtgever voor een goede overgang van de werkzaamheden die nu uitstaan bij de huidige opdrachtnemer.
2	a. Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon (en een vaste back-up) aan als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. De contactpersoon draagt zorg voor de coördinatie van de opdracht. b. Opdrachtgever geeft de voorkeur aan een vast team per discipline (Wmo, PW etc.) bij Opdrachtnemer.
3	Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, dat voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), welke sinds 25 mei 2018 van kracht is.
4	In het kader van gegevensverwerking en privacy wordt tussen partijen een overeenkomst gesloten die ziet op de gegevensuitwisseling tussen twee zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken. Opdrachtgever zal het betreffende format aanleveren na gunning.
5	Opdrachtnemer heeft een gedragscode voor zijn/haar werknemers/protocol werkinstructies waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met cliënten (privacy, eigendommen, et cetera) en wat de consequenties zijn, wanneer niet aan het gewenste gedrag wordt voldaan.
6	a. Opdrachtnemer houdt spreekuur op een locatie in de Westelijke Mijnstreekgemeenten. De spreekuren dienen op deze locatie plaats te vinden. b. Bij Wmo-adviezen is een huisbezoek (bij uitzonderling) mogelijk.
7	De locatie in de Westelijke Mijnstreekgemeente dient toegankelijk te zijn voor personen met een beperking, waardoor iedereen zo zelfstandig mogelijk overal kan komen.
8	De locatie en frequentie van de adviesteams is 1 x per 14 dagen en vindt afwisselend op locatie van de drie gemeenten Sittard-Geleen, Beek en Stein en via beeldbellen (Teams).
9	Opdrachtnemer heeft een beveiligd digitaal portaal (zie eis 36) waarin: a. Adviesvragen worden gedaan, b. De status van de ingediende aanvragen gevolgd kan worden en de ondernomen stappen kunnen worden gevolgd,

	c. In het portaal kunnen door de gemeentelijke medewerkers de adviezen ingezien worden (mits de cliënten niet van zijn/haar blokkeringsrecht gebruik heeft gemaakt).
10	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over de relevante ontwikkelingen ter zake van de bedrijfsvoering (fusie, andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsuitvoering, et cetera).
11	Dienstverlener dient bij de uitvoering van de dienstverlening zo duurzaam mogelijk te handelen. Denk hierbij aan energiebesparing, inkopen van duurzame energie, het vermijden van onnodige autokilometers en/of schone vervoersvormen gebruiken

2. Eisen t.a.v. het advies	
Nummer	Eis
12	a. Het is alleen in het kader van Bezwaar en Beroep mogelijk rechtstreeks via het portaal een adviesaanvraag te doen, zonder voorafgaand adviesgesprek. b. Een advies wat gebruikt wordt ter beoordeling van de melding/aanvraag wordt schriftelijk aan Opdrachtgever geleverd. c. Het schriftelijke advies is verwoord in een vast format (briefpapier) en wordt niet gegeven via losse mailtjes. d. Het advies is onpartijdig en objectief e. Is gebaseerd op zorgvuldige beoordeling van (de situatie) van de cliënt f. Het sociaal-medisch advies kan betrekking hebben op verschillende disciplines, zoals artsen, maatschappelijk werkers en andere betrokken professionals. De rol en verantwoordelijkheid van alle betrokken partijen moeten worden belicht. g. Het advies is helder en concreet en vertoont een duidelijke structuur h. Is uitgebreid gemotiveerd en consistent i. Is door de juiste ter zake deskundige medewerker opgesteld en ondertekend j. Beantwoordt de volledige vraagstelling, zodat de gemeentelijke medewerker op basis van het advies tot een weloverwogen besluit kan komen over de melding of aanvraag van een cliënt. k. Het advies en de overige communicatie dient in goed en begrijpelijk Nederlands te worden geschreven en gevoerd. (Daar waar het de cliënt betreft is de richtlijn B1 niveau). Het verdient de voorkeur dat enkele medewerkers Limburgs kunnen spreken en verstaan om misverstanden te voorkomen. l. Het advies is tijdig, waarbij in voorkomende gevallen de gemeentelijke medewerker ruimte ervaart voor prioritering m. Het advies is gebaseerd op landelijke geldende wet- en regelgeving, jurisprudentie en gemeentelijk beleid inclusief de van toepassing zijnde verordening, Besluitregels en Nadere regels. Het advies Vermeldt het wettelijke kader waarop het is gebaseerd n. De onderbouwing van het advies wordt zorgvuldig gedocumenteerd, met het oog op bezwaar- en beroep.
13	Het advies bevat: a. Naam, adres, postcode en woonplaats, geboortedatum, telefoonnummer, geslacht en BSN van de cliënt, Naam en functie

	van de behandelend medewerker en de datum waarop het verzoek om (indicatie)advies is ontvangen; b. De omschrijving van de onderzoeksactiviteiten (alle ondernomen stappen) inclusief datum en plaats van de activiteiten; c. Een objectieve omschrijving van de aandoeningen en beperkingen van de cliënt en de omstandigheden waarin deze verkeert. d. Een omschrijving en prognose van de aandoeningen en beperkingen van de cliënt, inclusief een omschrijving van de beperkingen die de cliënt ondervindt bij participatie en zelfredzaamheid; e. Een beschrijving van de mate waarin het resultaat met de geadviseerde oplossingsrichting wordt bereikt; f. Een conclusie ten aanzien van de adviesaanvraag; g. Een vermelding van eventueel geraadpleegde externe deskundigen. Het advies is compleet en geeft gestructureerd, dus puntsgewijs, antwoord op alle vragen, waarbij in voorkomende gevallen zowel het psychosociale aspect als het medische aspect wordt benoemd. h. In het advies staat duidelijk aangegeven wat een cliënt wel en niet kan, waarbij rekening gehouden wordt met het feit dat de gemeentelijke medewerker de sober adequate oplossing dient te adviseren. i. Het advies gaat niet alleen uit van hetgeen de cliënt niet kan, maar benadrukt vooral ook hetgeen de cliënt, eventueel door een beroep te doen op zijn naasten, nog wél kan (positieve gezondheid), waarbij de omgekeerde toets (doen wat nodig is en zaken niet onnodig complex maken) in acht wordt genomen. De belastbaarheid van de client wordt bijv. opgenomen of de mogelijke alternatieven. De gemeenten waarderen een bredere blik. j. In het advies wordt niet alleen de noodzaak, maar ook de veiligheid en toepasbaarheid van de voorziening meegenomen.
14	Als de adviesbehoefte van Opdrachtgever onvoldoende duidelijk uit de aanvraag op te maken is, neemt Opdrachtnemer contact op met de aanvragende medewerker om de adviesbehoefte te verduidelijken. Mocht dit vaker voorkomen, dan wordt dit behandeld in de nascholingsmomenten voor de medewerkers van Opdrachtgever. Voorkomen moet worden dat door onduidelijkheden onnodig extra werk ontstaat. Opdrachtnemer heeft hiervoor een signaleringsfunctie.
15	Opdrachtnemer draagt zorg voor toestemming van cliënt voor het opvragen van medische gegevens daar waar een elektronisch cliëntenportaal van de cliënt onvoldoende duidelijkheid biedt.
16	Opdrachtnemer bespreekt met de cliënt het inzage- en blokkeringsrecht en wijst de cliënt op het geven van schriftelijke toestemming om het advies te delen met Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het snel duidelijk is voor Opdrachtgever of het advies gedeeld mag worden, zodat er geen onnodige vertraging van het proces plaatsvindt

3. Medewerkers en klantgerichtheid	
Nummer	Eis
17	De medewerkers van Opdrachtnemer hebben, voor zover van toepassing binnen hun functie, voldoende kennis van geldende en aanverwante wet- en regelgevingen zoals kennis en toepassing van de landelijke en lokale geldende wet- en regelgeving van de Wmo, Wegenverkeerswet, Participatiewet, Jeugdwet, Wet op Primair onderwijs, Wet op het Voortgezet Onderwijs, Wet op de expertise Centra, Leerplichtwet en onderliggende geldende kaders, zoals Verordening, Besluitregels en Nadere regels om een advies uit te brengen.
18	De kennis en deskundigheid van de (medische) adviseurs dient up-to-date gehouden te worden door vakgerichte opleidingen en cursussen.
19	Het (advies)team is zoveel mogelijk een vast team van medewerkers op minimaal HBO- niveau met deskundigheid op het gebied van verschillende disciplines. Het team beschikt naast medische kennis over kennis op het gebied van psychosociale aandoeningen.
20	De uiteindelijke medische advisering vindt plaats door een arts met voldoende kennis van de doelgroepen. De medische adviseur is (basis) arts en ingeschreven in het BIG-register. De medische advisering in het kader van duurzame en volledige arbeidsongeschiktheid dient plaats te vinden door een verzekeringsarts.
21	De (medische) adviseurs beschikken over de noodzakelijke sociale, mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden. Medewerkers belasten cliënten niet met persoonlijke meningen over landelijke ontwikkelingen of eigen omstandigheden.
22	Voor een second opinion dient een andere arts beschikbaar te zijn dan de arts die het oorspronkelijke advies gegeven heeft.
23	In verband met oplopende personeelstekorten zet Opdrachtnemer medewerkers zo efficiënt mogelijk in en adviseert Opdrachtnemer rondom het zo efficiënt mogelijk inzetten van de gemeentelijke medewerkers. Dit kan ook inhouden het inzetten van moderne technologie bijvoorbeeld zoals het werken met speech to text, AI etc. In dat geval schoolt u uw personeel en op aanvraag het personeel van Opdrachtgever hierin (nascholing gemeentelijke medewerkers).

4. Doorlooptijden en werkwijze	
Nummer	Eis
24	Aanvraag casusbespreking in adviesteam a. Uiterlijk 2 werkdagen voor aanvang van het adviesteam wordt de casus door Opdrachtgever aangemeld via het digitale portaal van Opdrachtnemer. (NB: Daar waar termijnen worden genoemd is dag 1 van de termijn de eerste werkdag na de aanvraag van de gemeente). De casus is voorzien van alle relevante gegevens. De SMA-arts neemt binnen het afgesproken tijdblok via teams of telefonisch (De werknemers van de gemeente Sittard-Geleen telefoneren via Teams) of via aanwezigheid op een fysieke locatie van de gemeente, contact op aan de hand van het opgestelde tijdschema. De gemeentelijke medewerkers zorgen dat zij op de afgesproken tijd voor de betreffende casus ingelogd zijn of fysiek aanwezig zijn (indien een fysieke afspraak is gemaakt), om de adviesaanvragen door te nemen. In dit geval levert Opdrachtnemer binnen 1 week een kort schriftelijk advies aan in het portaal. b. Daarnaast kan het adviesteam gebruikt worden om kort te sparren over een bepaalde casus. M.b.t. het sparren zal de werknemer van Opdrachtgever kort voorafgaand aan het adviesteam aangeven dat hij/zij een sparringsvraag heeft met het verzoek hem/haar in te bellen. In het geval dat duidelijk is aangegeven te willen sparren, zijn de gegevens niet in het portaal geladen en volgt geen schriftelijk advies.
25	Adviesaanvraag (casus niet in adviesteam opgelost) De casus wordt doorgeleid door Opdrachtnemer voor verdere afhandeling. Eventueel kunnen aanvullende gegevens door Opdrachtgever toegevoegd worden in het digitale portaal van Opdrachtnemer. De volgende gegevens worden daarbij vermeld: a. Naam, telefoonnummer, emailadres gemeentelijke medewerker, b. Zoveel mogelijk informatie over de melding; denk daarbij aan Gpk aanvraag, gespreksverslag, eerdere adviezen, beschikbare medische informatie, brief huisarts, uitdraai informatie vanuit het digitale cliëntenportaal portaal van bijv. een ziekenhuis (wanneer de cliënt dit wil overhandigen). <i>Tijd advies bij een dossierstudie.</i> Bij een dossierstudie wordt het advies binnen 1 week (5 werkdagen) naar de cliënt beveiligd gemaild of per post gestuurd i.v.m. zijn/haar blokkeringsrecht en binnen 2 weken (10 werkdagen) aan de gemeente ter beschikking gesteld via het digitale portaal van Opdrachtnemer, waarbij (bij voorkeur geautomatiseerd) een bericht (alert) gestuurd wordt aan de gemeentelijke medewerker dat er een advies klaarstaat in het portaal. <i>Uiterste termijn;</i> 10 werkdagen na aanvraag is het advies in het portaal geladen.
26	Spreekuur a. Het is met uitzondering van bezwaar en beroep niet mogelijk een aanvraag voor het spreekuur te doen als deze niet besproken is

	met het adviesteam. Opdrachtgever zorgt dat de adviesaanvraag in het portaal staat. Als een spreekuur wordt aangevraagd levert Opdrachtgever de naam, telefoonnummer, adres, en emailadres van de cliënt. a. De cliënt wordt door Opdrachtnemer zo snel mogelijk en uiterlijk binnen 5 werkdagen na de dag van de adviesaanvraag (niet zijnde adviesteam) per mail of schriftelijk al dan niet in combinatie met het portaal van Opdrachtnemer en minimaal 1 week (5 werkdagen) voorafgaand aan de afspraak, uitgenodigd voor een gesprek. De benodigde gegevens staan in het portaal omdat e.e.a. al in het adviesteam is besproken. Daarnaast kan Opdrachtnemer nog aanvullende gegevens in het portaal toevoegen. a. Opdrachtgever stelt het op prijs als de cliënt 48 uur vóór de afspraak herinnerd wordt d.m.v. een digitaal bericht (alert) op zijn/haar telefoon. Gedurende het eerste jaar van het contract wordt dit door Opdrachtnemer gerealiseerd). <i>Uiterste termijn;</i> binnen 10 dagen wordt de cliënt gezien.
27	Afmelding door Opdrachtnemer De cliënt wordt minimaal 24 uur van tevoren telefonisch ingelicht als een spreekuurcontact (huisbezoek, telefonische of digitale afspraak dan wel afspraak op locatie) niet doorgaat. Opdrachtnemer vermeldt daarbij de reden van annulering en maakt een nieuwe afspraak. Lukt het niet om met de cliënt telefonisch contact te hebben, dan stuurt u een emailbericht.
28	Afmelding door cliënt Bij afmelding van cliënt voor het spreekuur, wordt cliënt nogmaals minimaal 1 x uitgenodigd voor het spreekuur. Indien de cliënt zich maximaal 2 x heeft afgemeld (no show) gaat de aanvraag terug naar de betreffende gemeente met als reden dat er geen onderzoek heeft kunnen plaatsvinden. Alle afzeggingen zijn terug te vinden in het digitale portaal van Opdrachtnemer.
29	Als aanvullende informatie nodig is na het spreekuurcontact, vraagt de SMA-arts aan de cliënt of hij/zij dit zelf aan kan leveren d.m.v. inzage in ofwel een print van het digitale cliëntenportaal (bijv. Het Elektronisch Cliënten Dossier van het ziekenhuis). Nog niet alle cliënten zijn hiermee bekend. Opdrachtgever gaat ervanuit dat inzake in een digitaal medisch cliëntenportaal verder toeneemt en de norm gaat worden gedurende het contract. Inzake in een digitaal medisch cliëntenportaal is namelijk veel sneller, gratis en completer. Ook is hiervoor minder menselijke inspanning nodig (personeelskrapte). Wanneer dit niet mogelijk is, zal de SMA-arts schriftelijk de aanvullende informatie opvragen bij de behandelende arts of huisarts van de cliënt. De gemeente en de cliënt worden hiervan door de arts op de hoogte gesteld, zodat de cliënt weet dat het advies vertraagd is. Hiervoor wordt een maximale termijn van 2 weken (10 werkdagen) gegeven. Als na deze 2 weken de informatie nog niet binnen is, zal er een herinnering gestuurd worden naar de behandelende arts en zal de cliënt eveneens een mail of brief krijgen, waarin hem gevraagd wordt ook met de behandelende arts/huisarts contact op te nemen om te zeggen dat de gevraagde gegevens opgestuurd worden.

	<i>Uiterste termijn</i> ; de aanvullende informatie is binnen 10 werkdagen beschikbaar.
30	Na het spreekuurbezoek wordt het advies: a. Als geen aanvullend onderzoek nodig is, binnen 1 week (5 werkdagen) naar de cliënt beveiligd gemaild of per post gestuurd i.v.m. zijn/haar blokkeringsrecht en binnen 2 weken na het spreekuur aan de gemeente ter beschikking gesteld via het portaal van Opdrachtnemer waarbij een bericht gestuurd wordt aan de gemeentelijke medewerker dat er een advies klaarstaat in het portaal. b. Uiterste termijn: binnen 20 werkdagen is het advies in het portaal geladen. c. Als wél aanvullend onderzoek nodig is, binnen 4 weken (20 werkdagen) na het spreekuurbezoek, beveiligd per mail of per post naar de cliënt gestuurd i.v.m. zijn/haar blokkeringsrecht en binnen 5 weken (25 werkdagen) na het spreekuur aan de gemeente ter beschikking gesteld via het portaal. d. Uiterste termijn; binnen 35 werkdagen is het advies in het portaal van Opdrachtgever geladen. e. Als deze termijnen niet gehaald worden, wordt de gemeente tijdig op de hoogte gesteld van het niet halen van de termijn met vermelding van de reden.
31	Een Spoedprocedure duurt maximaal 8 werkdagen. De gemeente bepaalt wanneer het een spoedprocedure is

5. Communicatie en informatievoorziening	
Nummer	Eis
32	a. De organisatie van Opdrachtnemer beschikt over een website met contactgegevens en relevante informatie voor de cliënten. b. De website is voorzien van een digitaal contactformulier en/of het is voor cliënten mogelijk om per e-mail en/of een chatfunctie op de website te communiceren met Opdrachtnemer; bijv. Voor het annuleren van een afspraak.
33	Opdrachtnemer is telefonisch binnen 10 minuten bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
34	Opdrachtnemer houdt de cliënt en/of netwerk op de hoogte over de voortgang.
35	De communicatie met de cliënt gebeurt bij voorkeur op taalniveau B1
36	Eisen te stellen aan het portaal of een ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer: a. Opdrachtgever kan vanaf de start van de overeenkomst op elk moment in een portaal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van opdrachtnemer, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie op cliëntniveau zoals onder andere de status van (aan)vragen, of klacht. b. Ook is het mogelijk voor opdrachtgever in dit systeem opdrachten te plaatsen, en deze indien nodig te annuleren. c. Naast het portaal voor opdrachtnemer is het na het 1e contractjaar ook de eis dat de cliënt eigen relevante gegevens kan inzien in een cliëntportaal of een alternatief hiervoor. Het systeem/applicatie

	voorziet in een cliëntinterface met de mogelijkheid tot 'help'-ondersteuning voor cliënt d. Het portaal stelt opdrachtgever en opdrachtnemer in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving zoals de AVG en actuele beveiligingsniveaus. e. Het systeem/applicatie wordt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehost. f. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer ondersteunt browseronafhankelijk gebruik waaronder in ieder geval de nieuwste twee versies van Chrome, Edge, Firefox en Safari. g. Koppelingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden middels een beveiligde https-verbinding. h. Opdrachtnemer beschikt minimaal over een gescheiden acceptatie- en productieomgeving. Wijzigingen in de ene omgeving mogen geen invloed hebben op het functioneren van de andere omgeving. i. Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van een shared omgeving, is de data van opdrachtgever alleen te benaderen door opdrachtgever en opdrachtnemer. Toegang tot de data wordt toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting. Een whitelist (witte lijst) is een lijst met IP-adressen of servers waarvan valide e-mail wordt verzonden, welke worden geaccepteerd.) j. Het systeem/applicatie biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van opdrachtgever uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen. Autorisaties worden toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting. Een gebruiker heeft dus standaard geen rechten, tenzij die specifiek zijn toegekend. k. Authenticatie voor medewerkers van opdrachtgever verloopt door middel van Multi Factor Authentication (MFA) en bij voorkeur via microsoft authenticator of SMS. l. Opdrachtgever krijgt direct toegang tot alle onderdelen van het aangeboden portaal, uiteraard voor zover ze daartoe is geautoriseerd. m. Het systeem/de applicatie voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen in geval van calamiteiten: n. RPO1: een geaccepteerd dataverlies van maximaal 28 uur o. RTO2: een maximale hersteltijd van 40 uur p. Het systeem/de applicatie beschikt over een adequate back-up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO. q. Regulier onderhoud aan de applicatie/het systeem vindt plaats buiten de gangbare werktijden en openingstijden van opdrachtgever tenzij dit een korte onderbreking betreft (maximaal 1 uur) en minimaal 5 werkdagen van tevoren is aangekondigd. r. Op verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer op eerste verzoek alle relevante data op een leesbare manier exporteren naar opdrachtgever, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel. s. Opdrachtnemer dient de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst via open standaarden/exportformaten op verzoek van opdrachtgever
--	--

	beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem. t. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. u. Na migratie of levering van de data, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van zijn systemen en deze kosteloos te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens. Opdrachtnemer levert een verklaring aan van vernietiging aan opdrachtgever.
--	--

6. Klachtenprocedure	
Nummer	Eis
37	Opdrachtnemer beschikt over een interne klachtenprocedure zoals hieronder beschreven of is bereid binnen drie maanden na definitieve gunning volgens onderstaande criteria invulling te geven aan een klachtenprocedure. In de procedure wordt tenminste invulling gegeven aan de onderstaande punten (definitie klacht, registratie, procedure). Definitie klacht Een klacht is iedere uiting van ongenoegen door de belanghebbende. Een klacht heeft betrekking op de dienstverlening van de opdrachtnemer. Registratie klacht De klacht wordt op de ontvangstdatum in het klachtenregister ingeschreven, vervolgens wordt de status van de klacht vermeld zoals in behandeling, dan wel klacht afgerond. Algemene klachtenprocedure: a. Opdrachtnemer heeft een klachtencommissie ingesteld, die namens hem gemachtigd is om de klachten in behandeling te nemen en af te handelen. b. De opdrachtnemer stuurt binnen drie werkdagen na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging naar belanghebbende en vermeldt de termijn waarbinnen de klacht behandeld wordt. Tevens verwijst hij naar de verweermogelijkheid. c. Als belanghebbende na herhaalde pogingen van de Opdrachtnemer niet tevreden is zal de klachtenfunctionaris dit schriftelijk melden aan de contactpersoon van de Westelijke Mijnstreekgemeenten. De klachtenfunctionaris neemt maatregelen ter voorkoming dat eenzelfde klacht ontstaat. Deze maatregelen worden door de klachtenfunctionaris beknopt in het klachtenregister vermeld.

7. Facturering en verantwoording	
Nummer	Eis
38	Facturering a. Wmo en Gpk: De facturen worden voor de Wmo en Gpk per gemeente opgemaakt. (Apart Sittard-Geleen, Beek en Stein) en daarin apart de verschillende kostenposten zoals aantallen Wmo en Gpk, no show, kosten opvragen informatie e.d. en apart de adviesuren.) b. PW: Dit betreft één factuur, gericht aan het gezamenlijke werkbedrijf Vidar. Op de factuur staan de gemeenten apart genoemd en daarbinnen weer apart de verschillende kostenposten zoals aantallen adviezen PW en uren adviesteam, no show, kosten opvragen informatie e.d. c. Leerplichtwet. Dit betreft één factuur gericht aan het regionaal bureau Leerplichtwet. Op de factuur staan de gemeenten apart genoemd en daarbinnen weer apart de verschillende kostenposten zoals aantallen adviezen etc. d. Leerlingenvervoer. Dit betreft aparte facturen voor Sittard-Geleen, Beek en Stein. e. Opdrachtnemer gebruikt als basis voor de facturen het prijzenblad in excel, aangevuld met een kolom waarin het aantal stuks c.q. het aantal uren, de subtotaleprijs per onderdeel en de totaalprijs van alle onderdelen samen
39	Van no show is sprake, wanneer de cliënt de afspraak niet minimaal 24 uur voor aanvang van de afspraak afzegt. In geval van 'no show', mag Opdrachtnemer de no show kosten conform het prijzenblad in rekening brengen Bij 2 x no show wordt de adviesaanvraag afgesloten en volgt er een melding richting de gemeente dat de adviesaanvraag wordt afgesloten vanwege no show.
40	Opdrachtnemer verstuurt per kwartaal facturen over geleverde diensten aan de Westelijke Mijnstreekgemeenten en gebruikt daarbij de productcodes uit de opdrachtbrief.
41	Gedeclareerde kosten dienen herleid te kunnen worden naar een client(nummer)rekening houdend met de AVG.
42	Opdrachtnemer levert kosteloos verantwoordingsinformatie/ managementrapportage en/of biedt Opdrachtgever de mogelijkheid voor digitaal inzicht in verantwoordingsinformatie/ managementrapportage. De managementrapportage bestaat in ieder geval uit: a. De informatie zoals gevraagd bij de facturering (zie o.a. eis 38) en het prijzenblad b. De doorlooptijden van de adviezen per categorie en per gemeente c. Het aantal (afgehandelde) (gegronde) klachten per categorie en per gemeente d. De doorlooptijd van de klachten e. Eventuele signalering m.b.t. veelvuldig gestelde vragen en onderwerpen voor de bijscholing van de gemeentelijke medewerkers. Deze informatie zal worden besproken tijdens het kwartaaloverleg met de contractmanager Sociaal Domein en verantwoordelijke medewerkers en het jaaroverleg met de contract- en leveranciersmanager Sociaal Domein en de verantwoordelijke medewerkers.

43	Opdrachtnemer declareert conform de prijstabel (Bijlage 6), echter als de gemeente bij afhandeling van een aanvraag van oordeel is dat het advies niet zorgvuldig tot stand is gekomen, onvolledig is, dan wel niet aan de overeengekomen criteria voldoet, levert Opdrachtnemer aan de gemeente een nieuw schriftelijk advies, zonder dat daar voor de gemeente kosten aan zijn verbonden. Nadere invulling van het begrip 'onvolledigheid' en de criteria daarvoor worden door partijen in werkafspraken vastgelegd. Als dit vaker voorkomt, wordt de escalatieladder doorlopen. (Bijlage D) De escalatieladder wordt ook doorlopen bij andere situaties zoals in Bijlage D is omschreven.
----	--

8. Pilot	
Nummer	Eis
44	Tijdens de looptijd van de overeenkomst bestaat de mogelijkheid dat Opdrachtgever een pilot start. De opdrachtnemer dient zijn medewerking te verlenen aan deze pilot.