

Bijlage 12, Programma van Eisen, SMA, I&A7608

Versie 1.0

Datum 29-04-2024

Inleiding

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die de gemeenten (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.

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 medisch als op psychosociaal gebied voor minimaal de aantallen zoals vermeld in de aanbestedingsleidraad bij par A 1.2.
- 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). De uiteindelijke adviezen worden grotendeels getekend door een arts (eindverantwoordelijke). In enkele gevallen is het mogelijk dat de ter zake deskundige medewerker tekent.
- D. Kennis en toepassing van de landelijke en lokale geldende wet- en regelgeving m.b.t. Wmo, Participatiewet, Leerlingenvervoer, Gehandicaptenparkeerkaart en onderliggende geldende kaders, zoals Verordening, Besluitregels en Nadere regels. De gemeenten hechten grote waarde aan een kwalitatief goede dienstverlening. Dit houdt onder meer 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 één van de deelnemende gemeenten en het kunnen houden van een adviesteam.
- F. Het hebben van een digitaal portaal met een inlogmogelijkheid voor de medewerkers van de gemeenten.

De eisen zijn onderverdeeld in de volgende 7 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 consultants op verzoek;
- 6. klachtenprocedure;
- 7. facturering en verantwoording.

Nummer	Eis
1. Organisatorische zaken	
1	a. Opdrachtnemer is in staat en bereid om na contractondertekening uiterlijk 1 augustus 2024 de dienstverlening 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 als op ergonomisch gebied. c. De tussenliggende periode gebruikt de opdrachtnemer voor de implementatie van de dienstverlening. Opdrachtnemer doet dit in nauw overleg met opdrachtgever. 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. Opdrachtnemer zorgt samen met opdrachtgever voor een goede overgang van de werkzaamheden die nu uitstaan bij de huidige opdrachtnemer.
2.	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.
3	Opdrachtnemer hanteert een privacyreglement, dat voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), welke sinds 25 mei 2018 van kracht is. Er wordt met opdrachtnemer een Gegevensuitwisselingsovereenkomst gesloten.
4	Opdrachtnemer heeft 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.
5	Opdrachtnemer houdt spreekuur op een locatie in één van de deelnemende gemeenten. De spreekuren dienen op deze locatie plaats te vinden. Bij Wmo-adviezen is een huisbezoek (bij uitzonderling) mogelijk.
6	De locatie en frequentie van de adviesteams is wekelijks (minimaal 1x en maximaal 2 x) en vindt plaats op locatie van één van de deelnemende gemeenten en / of via beeldbellen (Teams).
7	Opdrachtnemer heeft een beveiligd digitaal portaal waarin: a. Adviesvragen worden gedaan, b. De status van de ingediende aanvragen gevolgd kan worden en de ondernomen stappen kunnen worden gevolgd, In het portaal kunnen door de gemeentelijke medewerkers de adviezen ingezien worden (mits de cliënten niet van zijn/haar blokkeringsrecht gebruik heeft gemaakt).
8	Opdrachtnemer is in staat en bereid om het in de aanbestedingsleidraad vermelde

Nummer	Eis
	aantal adviezen en adviesuren per jaar te leveren.
9	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).
2. Eisen ten aanzien van het advies	
10	a. Het is incidenteel mogelijk rechtstreeks via het portaal een sociaal-medisch onderzoek aan te vragen zonder voorafgaande bespreking in het sociaal-medisch adviesteam. b. Een advies 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 helder en concreet en vertoont een duidelijke structuur. f. Is uitgebreid gemotiveerd en consistent. g. Is door de juiste ter zake deskundige medewerker opgesteld en ondertekend. h. 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. i. 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). j. Het advies is tijdig, waarbij in voorkomende gevallen de gemeentelijke medewerker ruimte ervaart voor prioritering. k. 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 bevat: l. Naam, adres, postcode en woonplaats, geboortedatum, telefoonnummer, geslacht en BSN van de cliënt. m. Naam en functie van de behandelend medewerker en de datum waarop het verzoek om (indicatie)advies is ontvangen. n. De omschrijving van de onderzoeksactiviteiten (alle ondernomen stappen) inclusief datum en plaats van de activiteiten. o. Aanleiding/vraagstelling van opdrachtgever. p. Een objectieve omschrijving van de aandoeningen en beperkingen van de cliënt en de omstandigheden waarin deze verkeert.

Nummer	Eis
	q. 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; r. Een beschrijving van de mate waarin het resultaat met de geadviseerde oplossingsrichting wordt bereikt; s. Een conclusie ten aanzien van de adviesaanvraag; t. 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. u. 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 soberst adequate oplossing dient te adviseren. v. 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 (eigen kracht, zelfredzaamheid en eigen oplossingen). De gemeenten waarderen een bredere blik. Daar waar het om de Participatiewet gaat: - Vaststellen van de arbeids(on)geschiktheid (volledig of gedeeltelijk; tijdelijk of duurzaam). - Vaststellen traject arbeids(on)geschiktheid (tijdelijk of duurzaam). - Meedenken in de dienstverlening die geboden kan worden. In het advies wordt niet alleen de noodzaak, maar ook de veiligheid en toepasbaarheid van de voorziening meegenomen.
11	Indien 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.
12	Het is de gemeentelijke medewerker die een voorziening toekent, niet opdrachtnemer.
13	Opdrachtnemer draagt zorg voor toestemming van cliënt voor het opvragen van

Nummer	Eis
	medische gegevens.
14	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.
15	U declareert conform de prijstabel, echter indien 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 u 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 dit doorgegeven aan de contractmanager en neemt deze contact op om herhaling te voorkomen.
3. Eisen ten aanzien van medewerkers en klantgerichtheid	
16	De kennis en deskundigheid van de (medische)adviseurs dient up-to-date gehouden te worden door vakgerichte opleidingen en cursussen.
17	De uiteindelijke medische advisering vindt plaats door een arts met voldoende kennis van de doelgroepen. Uw 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.
18	Uw (medische) adviseurs beschikken over de noodzakelijke sociale, mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden.
19	Voor een second opinion dient een andere arts beschikbaar te zijn dan de arts die het oorspronkelijke advies gegeven heeft.
4. Doorlooptijden en werkwijze	
20	Aanvraag casusbespreking in adviesteam De casus is voorzien van alle relevante gegevens. De SMA-arts neemt binnen het afgesproken tijdsblok via teams of telefonisch of via aanwezigheid op een fysieke locatie van de betreffende deelnemende gemeente, contact op aan de hand van de door hem/haar opgesteld tijdschema. De medewerkers zorgen dat zij op de afgesproken tijd voor de betreffende casus ingelogd zijn, telefonisch bereikbaar of fysiek aanwezig zijn (indien een fysieke afspraak is gemaakt), om de adviesaanvragen door te nemen.
21	Adviesaanvraag De casus wordt aangemeld door de medewerker van de gemeente in het digitale portaal van opdrachtnemer. De volgende gegevens worden daarbij vermeld:

Nummer	Eis
	- Naam, telefoonnummer, emailadres gemeentelijke medewerker. Zoveel mogelijk informatie over de melding; denk daarbij aan, gespreksverslag, eerdere adviezen, beschikbare medische informatie, brief huisarts, uitdraai informatie vanuit het digitale cliëntenportaal van bijv. een ziekenhuis (wanneer de cliënt dit wil overhandigen). <i>Tijd advies bij een dossierstudie.</i> Bij een dossierstudie wordt het advies na ontvangst van de aanvraag binnen 2 weken (10 werkdagen) naar de cliënt beveiligd gemaild of per post gestuurd i.v.m. zijn/haar blokkeringsrecht en binnen 1 week (5 werkdagen) na akkoord van client aan de gemeente ter beschikking gesteld via het digitale portaal van opdrachtnemer, waarbij (bij voorkeur geautomatiseerd) (optioneel) een bericht gestuurd wordt (melding) aan de gemeentelijke medewerker dat er een advies klaarstaat in het portaal.
22	Spreekuur a. Als een spreekuur wordt aangevraagd levert opdrachtgever u de naam, telefoonnummer, adres, en emailadres van de cliënt. b. Het is incidenteel mogelijk een aanvraag voor het spreekuur te doen als deze niet besproken is in het adviesteam. 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 uitgenodigd. En de uitnodiging volgt minimaal 1 week (5 werkdagen) voorafgaand aan de afspraak. De benodigde gegevens zijn door onze medewerker in de portal geladen.
23	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 bericht.
24	Afmelding door cliënt Bij afmelding van cliënt voor het spreekuur, wordt cliënt nogmaals minimaal 1 x uitgenodigd voor het spreekuur. Indien de cliënt zich 2 x niet of niet tijdig 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.
25	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

Nummer	Eis
	ziekenhuis). Nog niet alle cliënten zijn hiermee bekend. Opdrachtgever gaat ervanuit dat inzage in een digitaal medisch cliëntenportaal verder toeneemt en de norm gaat worden gedurende het contract. Inzage in een digitaal medisch cliëntenportaal is namelijk veel sneller, gratis en completer. Ook is hiervoor minder menselijke inspanning nodig. 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 opdrachtnemer 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.
26	Na het spreekuurbezoek / dossierstudie wordt het advies: a. als er 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 de portal waarbij een bericht gestuurd wordt aan de gemeentelijke medewerker dat er een advies klaarstaat in de portal. b. 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. 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.
27	Een Spoedprocedure duurt maximaal 8 werkdagen. De gemeente bepaalt wanneer het een spoedprocedure is.
5. Communicatie en informatievoorziening	
28	a. Uw organisatie 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.
29	Opdrachtnemer is telefonisch binnen 10 minuten bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur.
30	Opdrachtnemer houdt de cliënt en/of netwerk op de hoogte over de voortgang.

Nummer	Eis
31	De communicatie met de cliënt gebeurt bij voorkeur op taalniveau B1.
32	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 portal 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, opdracht, of klacht. b. Ook is het mogelijk voor opdrachtgever in dit systeem opdrachten te plaatsen, en deze indien nodig te annuleren. c. Het portaal stelt opdrachtgever en opdrachtnemer in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving zoals de AVG en actuele beveiligingsniveaus. d. Het systeem/applicatie wordt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehost. e. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer ondersteunt browseronafhankelijk gebruik waaronder in ieder geval de nieuwste twee versies van Chrome, Edge, Firefox en Safari. f. Koppelingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden middels een beveiligde https-verbinding. g. 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. h. 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. i. 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. j. Authenticatie voor medewerkers van opdrachtgever verloopt door middel van Multi Factor Authentication (MFA) en bij voorkeur via microsoft authenticator of SMS. Opdrachtgever krijgt direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden portal, uiteraard voor zover ze daartoe is geautoriseerd. k. Het systeem/de applicatie voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen in geval van calamiteiten:

Nummer	Eis
	a. RPO¹: een geaccepteerd dataverlies van maximaal 28 uur. b. RTO²: een maximale hersteltijd van 40 uur. l. Het systeem/de applicatie beschikt over een adequate back-up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO. m. 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. n. 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 data-model. o. 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 conform het geldende migratieprotocol van de gemeente Heerlen. p. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. 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	
33	Opdrachtgever gaat ervan uit dat de opdrachtnemer op een professionele wijze dienstverlening aanbiedt volgens de voor opdrachtnemer geldende relevante eisen en wetgeving en voldoet aan gestelde eisen zoals, de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), de WTZa, Wzd, Wvvgz en algemene geldende normen voor deze beroepsgroep. Van opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een professionele werkhouding en service verwacht die aansluit bij de doelgroep.

¹ Recovery Point Objective, dit is een herstelpunt doelstelling die de mate van gegevensverlies uitdrukt in een tijdseenheid.

² Recovery Time Objective, dit is een hersteltijd doelstelling die de tijdsduur gedurende welke de toepassing (of applicatie) niet beschikbaar is.

Nummer	Eis
7. Facturering en verantwoording	
34	Facturering De facturen worden apart per gemeente en gespecificeerd naar wetgeving, per dienst opgesteld.
35	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 twee keer no show wordt de adviesaanvraag afgesloten en volgt er een melding richting de gemeente dat de adviesaanvraag wordt afgesloten vanwege no show.
36	Opdrachtnemer verstuurt per kwartaal facturen over geleverde diensten aan de gemeenten.
37	Gedeclareerde kosten dienen herleid te kunnen worden naar een client (nummer)rekening houdend met de AVG.
38	Opdrachtnemer levert kosteloos actuele verantwoordingsinformatie/ management-rapportage en/of biedt opdrachtgever de mogelijkheid voor digitaal inzicht in verantwoordingsinformatie/ managementrapportage. De managementrapportage bestaat in ieder geval uit: - De informatie zoals gevraagd bij de facturering en het prijzenblad. - De doorlooptijden van de adviezen per categorie en per gemeente. - Het aantal (afgehandelde) (gegronde) klachten per categorie en per gemeente. - De doorlooptijd van de klachten. - Eventuele signalering m.b.t. veelvuldig gestelde vragen en onderwerpen voor de bijscholing van de gemeentelijke medewerkers. Deze informatie zal minimaal twee keer per jaar worden besproken tijdens het overleg met de contractmanager.