

Bijlage 3

Programma van Eisen - Sociaal medische advisering

De opdrachtgever verwacht dat de inschrijver bij de uitvoering van deze opdracht een service kan bieden die voldoet aan de in onderstaande tabel opgenomen eisen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen wordt de inschrijver uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

A. Kwaliteit dienstverlening

De opdrachtgever stelt een aantal minimum eisen ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hecht veel waarde aan de kwaliteit van de in te zetten medewerkers.

NR	EIS
1.	De opdrachtnemer is in staat en bereid om na contractondertekening uiterlijk 1 februari 2025 de dienstverlening te starten.
2.	De opdrachtnemer levert binnen een maand na gunning een geactualiseerd implementatieplan aan. Als onderdeel van het implementatieplan neemt de opdrachtnemer het initiatief om een kick-off bijeenkomst te organiseren met alle betrokken medewerkers van de opdrachtgever, waarbij in ieder geval de aandacht wordt besteed aan de bedrijfsprocessen. Samenwerking en duidelijke, begrijpelijke communicatie tussen uw medewerkers en de betrokken medewerkers van de opdrachtgever zijn essentieel.
3.	De opdrachtgever acht het van belang dat de deskundigheid van zijn medewerkers zodanig wordt bevorderd dat zij in staat zijn een deskundig adviesverzoek op te stellen waarmee de opdrachtnemer direct kan starten met zijn werkzaamheden. De opdrachtnemer biedt ondersteuning bij de deskundigheidsbevordering van de medewerkers van de opdrachtgever voor het opstellen van een deskundig adviesverzoek. Concreet houdt dit in dat opdrachtnemer opdrachtgever ondersteunt bij het formuleren van de vraagstelling, zonder hier een extra kosten voor te rekenen.
4.	Opdrachtnemer garandeert continuïteit in de uitvoering van de werkzaamheden. De opdrachtnemer waarborgt - gedurende de hele looptijd van de overeenkomst - dat de dienstverlening conform afspraken wordt uitgevoerd en dat er te allen tijde voldoende medewerkers beschikbaar zijn om de dienstverlening aan de opdrachtgever voort te zetten.
5.	Locatie onderzoek: De standplaats van de medisch adviseur - ten behoeve van het sociaal medisch onderzoek - is in het Stadskantoor aan het Mallegatsplein 10 in Alkmaar. Opdrachtgever stelt de spreekkamer beschikbaar tijdens de openingstijden van het stadskantoor. De publieksbalie dient vooraf geïnformeerd te worden met wie en hoe laat er een afspraak is.
6.	De opdrachtnemer dient op kantoor tijden, tussen 8:30 en 16:30 uur, telefonisch bereikbaar te zijn.
7.	Voor elk advies dient er een persoonlijk gesprek plaats te vinden. Dit gesprek vindt plaats op het Stadskantoor. Huisbezoek en digitaal contact is alleen mogelijk na toestemming van de opdrachtgever.
8.	De opdrachtgever ontvangt het adviesrapport maximaal binnen 15 werkdagen na de afspraak met de cliënt. Uitstel wordt alleen verleend na toestemming van de

	opdrachtgever. Uitstel dient minimaal vijf werkdagen voor aflopen van de termijn (van 15 werkdagen) aangevraagd te worden.
9.	De opdrachtnemer werkt met een beveiligd webportaal. De medewerkers van de opdrachtgever kunnen via het webportaal een adviesverzoek indienen en de status ervan volgen. Ze hebben autorisatie om elkaars verzoeken in te zien maar met een duidelijke scheiding tussen medewerkers van de gemeente Alkmaar en medewerkers van P1. Medewerkers van P1 hebben <u>geen</u> toegang tot verzoeken van medewerkers van de gemeente Alkmaar, en omgekeerd. Indien er tussen de arts en de opdrachtgever communicatie plaatsvindt buiten het webportaal om, dient deze uitsluitend via beveiligde e-mail te gebeuren.
10.	Opdrachtnemer voldoet aan alle verplichtingen die voortvloeien vanuit de Algemene verordening gegevensbescherming. Jaarlijks toont zij dit aan door het uitvoeren van een privacy audit waarvan de resultaten en aanbevelingen worden gedeeld met de gemeente Alkmaar. Ook voldoet met aan de ISO 27001/27002 en NEN 7510 en kan men certificaten op verzoek overleggen.
11.	In het kader van transparantie en verantwoording dient de cliënt geïnformeerd te worden over het beoordelingsproces, welke gegevens er worden verwerkt, door wie en hoe dit is geborgd.

B. Kwaliteit Personeel

Om een goede uitvoering en continuïteit van de opdracht te borgen dient opdrachtnemer te beschikken over voldoende gekwalificeerd personeel.

NR	EIS
12.	De medisch adviseurs beschikken over relevante kennis van de doelgroepen en producten die vallen binnen alle – van toepassing zijnde – landelijke en lokale wet- en regelgeving. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: - Algemene wet bestuursrecht (Awb); - Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015); - Jeugdwet; - Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Alkmaar 2020; - Verordening Jeugdhulp gemeente Alkmaar 2024; - Verordening bekostiging leerlingenvervoer gemeente Alkmaar 2023; - Huisvestingsverordening gemeente Alkmaar 2024; - Nadere regels Sociaal Medische Indicatie Kinderopvang gemeente Alkmaar; - Regeling gehandicaptenparkeerkaart (GPK); - Beleidsregels voor parkeervoorzieningen gehandicapten in de gemeente Alkmaar (GPP).
13.	De medisch adviseur is een arts met een registratie in het BIG-register of werkt als keuringsarts onder eindverantwoordelijkheid van een BIG-geregistreerde arts.
14.	De medisch adviseurs beschikken over de noodzakelijke sociale vaardigheden en mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden. Rekening houdend met verschillende sociaal- culturele achtergronden.
15.	Het in te zetten personeel dient te beschikken over aantoonbare competenties en adequate diploma's.

C. Eisen ten aanzien van het advies

De opdrachtgever hecht veel waarde aan een duidelijk en objectief advies dat toepasbaar is bij het nemen van een besluit.

NR	EIS
16.	Het advies wordt opgesteld volgens een vast format, waarbij onpartijdigheid en objectiviteit centraal staan maar ook praktisch toepasbaar is voor het nemen van een besluit. Het advies is stevig gefundeerd op relevante en betrouwbare informatie en biedt niet alleen een heldere conclusie maar laat ook zien hoe deze tot stand is gekomen. Daarnaast moet het advies eenduidig zijn en mag niet voor verschillende uitleg vatbaar zijn. De adviesrapportage bestaat uit: - NAW-gegevens en Burgerservicenummer; - soort identiteitsbewijs en nummer; - datum ontvangen aanvraag; - vraagstelling; - onderzoeksactiviteiten met data; - onderzoeksbevindingen; - conclusies en advies; - reactie van de cliënt op het advies.
17.	De actuele (landelijke) wet- en regelgeving, jurisprudentie en het lokale gemeentelijke beleid worden toegepast om tot een conclusie en advies te komen.
18.	We gaan ervan uit dat het advies in eerste aanleg duidelijk is. Mocht blijken dat het advies vragen oproept dienen deze vragen kosteloos door de opdrachtnemer te worden beantwoord. Dit is tevens van toepassing in de bezwaar- en beroepsfase.
19.	Als er een advies is gegeven dat heeft geleid tot een afwijzende beslissing en er wordt een nieuwe aanvraag ingediend, moet uit het nieuwe advies duidelijk blijken wat de nieuw gebleken feiten en veranderende omstandigheden zijn ten opzichte van het vorige advies.
20.	Indien de opdrachtnemer een aanvullende of andere hulpvraag signaleert wordt dit – in overleg met de cliënt – binnen vijf werkdagen kenbaar gemaakt aan de opdrachtgever.
21.	Het advies dient geschreven te worden op taalniveau B1 en moet begrijpelijk zijn voor mensen zonder medische achtergrond.
22.	Het advies wordt door de opdrachtnemer met de cliënt besproken voordat het aan de opdrachtgever wordt uitgebracht.
23.	Uitgangspunt van de opdrachtgever is dat er met de cliënt in het Nederlands wordt gecommuniceerd. Als cliënten het Nederlands onvoldoende beheersen, is het hun eigen verantwoordelijkheid voor een tolk te zorgen. Zij kunnen familieleden, kennissen, etc. vragen om voor ze te tolken. In uitzonderlijke gevallen kan het echter voorkomen dat cliënten niet zelf voor een tolk kunnen zorgen. Denk bijvoorbeeld aan vluchtelingen die nog geen Nederlands spreken en in hun netwerk nog niemand kennen die voor hen kan vertalen. Opdrachtnemer kan dan – na toestemming van de opdrachtgever - van een tolk gebruik maken. Denk hierbij aan een tolktelefoon.

	Indien toestemming van de opdrachtgever is verkregen zijn de kosten voor een tolk declarabel.
24.	De opdrachtgever kan een second opinion aanvragen bij een andere partij. De opdrachtnemer gaat hier mee akkoord.
25.	De opdrachtnemer is er mee bekend en gaat akkoord dat de opdrachtgever in het geval van speciale en complexe casuïstiek – ter beoordeling van de opdrachtgever - bij een andere partij een sociaal medisch advies op kan vragen.
26.	Termijn adviesrapport: De opdrachtgever ontvangt het adviesrapport uiterlijk binnen drie weken nadat de afspraak met de cliënt heeft plaatsgevonden. Indien er niet binnen de gestelde termijn advies kan worden uitgebracht meldt de opdrachtnemer dit per email bij de opdrachtgever, waarin gemotiveerd de reden van vertraging wordt beschreven en de termijn waarbinnen het advies wel kan worden uitgebracht. Indien de cliënt aan de opdrachtnemer kenbaar maakt de aanvraag in te trekken dient deze de opdrachtnemer hiervan direct daarover te informeren.
27.	No show: De opdrachtnemer neemt proactieve maatregelen om no-shows te voorkomen.

D. Contractmanagement

De opdrachtgever heeft de belangrijkste performance indicatoren samengevat in een KPI-overzicht. In de uitvoering van de opdracht zullen de prestaties aan de hand van deze KPI's worden geëvalueerd. De opdrachtnemer en de opdrachtgever overleggen per maand met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening.

28.	Doorlooptijd aanvraag: Opdrachtnemer geeft uiterlijk één werkdag na aanmelding een terugkoppeling aan de opdrachtgever op het gevraagde product met hierin: (1) datum, (2) tijdstip en (3) locatie van het sociaal medisch onderzoek. De norm is minimaal 95%. Opdrachtnemer geeft een gemotiveerde terugkoppeling aan opdrachtgever indien bovenstaande afspraak niet tot stand is gekomen. Na overleg met opdrachtgever kan de termijn verlengd worden. De norm is maximaal 5%. Er wordt – na toestemming van de opdrachtgever – maximaal vijf werkdagen uitstel verleend.
29.	Doorlooptijd keuring: Het sociaal medisch onderzoek vindt binnen 10 werkdagen – na de tot stand gekomen afspraak - plaats. De norm is 100%.
30.	Doorlooptijd rapportage: De opdrachtgever ontvangt het adviesrapport van het sociaal medisch onderzoek maximaal binnen 15 werkdagen na de tot stand gekomen afspraak. De norm is minimaal 95%. Uitstel wordt alleen verleend na toestemming van de opdrachtgever. Uitstel dient minimaal vijf werkdagen voor aflopen van de termijn (van 15 werkdagen) gevraagd te worden. De norm is maximaal 5%. Er wordt – na toestemming van de opdrachtgever - maximaal 10 werkdagen uitstel verleend.
31.	Totale doorlooptijd: De doorlooptijd van de punten 28, 29 en 30 bedraagt maximaal 16 werkdagen (15 plus één) ongeacht eventueel verleende uitstel.

32.	Kwaliteit advies: Het sociaal medische advies dient te voldoen aan de actuele medische richtlijnen en wet- en regelgeving. Dit wordt gemeten aan de hand van ingediende klachten, bezwaar& beroep procedures en klanttevredenheid.
33.	Klachten: Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Opdrachtnemer handelt klachten - binnen vijf werkdagen - af. Het aantal klachten is maximaal 5% van het aantal ingediende aanvragen. Op het moment dat een cliënt een geschil heeft met de opdrachtnemer treedt eerst het reglement van de opdrachtnemer in werking en daarna die van de opdrachtgever.
34.	Het tijdig, juist en volledig aanleveren van managementrapportages: Opdrachtnemer stuurt de opdrachtgever uiterlijk op de 10^e dag van de maand een duidelijk leesbaar opgemaakte rapportage (over de vorige maand) in Excel op. Opdrachtnemer draagt zorg voor helderheid en nauwkeurigheid van de managementrapportages.
35.	Indien één of meerdere KPI(s) niet gehaald wordt is de opdrachtnemer verplicht om een plan van aanpak aan te leveren waarin zij aangeeft hoe dit de volgende keer te voorkomen. Bij structurele tekortkoming op één of meerdere KPI(s) (twee periodes achter elkaar), zal de gemeente zich beraden over te nemen (sanctie) maatregelen, waaronder het niet verlengen dan wel ontbinden van de overeenkomst.