

**Programma van Eisen Europese
openbare aanbesteding Medische
Advisering**

Kenmerk 2024-137

Inhoudsopgave

Inleiding	3
De opdracht	4
Ontwikkelpunten binnen deze aanbesteding	9
Eisen.....	11

Inleiding

Voor u ligt het Programma van Eisen van de Europese aanbesteding sociale en andere specifieke diensten "Medische advisering". Dit document geeft de eisen, kaders en randvoorwaarden van de aanbestedende dienst weer.

Dit Programma van Eisen is een knock-out eis. Dit betekent bij inschrijving dat u akkoord bent met alle genoemde eisen en randvoorwaarden in onderhavig document. Indien u niet akkoord bent met dit Programma van Eisen, wordt uw Inschrijving uitgesloten van verdere deelname aan de aanbesteding.

De opdracht

De gemeente Zaanstad is voornemens door middel van een Europese aanbesteding voor sociale en andere specifieke diensten een opdracht in de markt te zetten voor het uitvoeren van medisch onderzoek en een daaruit volgend medisch (arbeidsdeskundig) advies. Uitgangspunt hierbij is dat er binnen deze in te kopen dienstverlening, ondanks aanwezige beperkingen, wordt gekeken naar de mogelijkheden van de burgers van Zaanstad. Voorkomen moet worden dat inwoners permanent aan de kant staan. De gemeente Zaanstad wil daarom bij de uitvoering van de toepasselijke wet- en regelgeving en de in te kopen dienstverlening, meer dan voorheen inspelen op de mogelijkheden die er nog wel zijn. Het gaat daarbij om het benutten en ontwikkelen van talenten en vaardigheden, omdat dit de beste manier is om mee te doen aan de samenleving.

Zaanstad heeft in totaal elf sociaal wijkteams. De wijkteams zijn voor de inwoners van Zaanstad het eerste contact met de gemeente als het gaat om het aanvragen van voorzieningen, hulp, ondersteuning en toeleiding naar werk, scholing of maatschappelijke participatie. Inwoners met vragen of problemen op het gebied van participatie, dagbesteding of ondersteuningsvraag op het gebied van wonen, welzijn of zorg melden zich bij een sociaal wijkteam van de gemeente Zaanstad.

Het is de taak van de sociale wijkteams om een aanvraag voor ondersteuning, voorziening of arbeidsinschakeling te beoordelen en af te handelen. Zij kunnen hierbij gebruik maken van het ingekochte medisch (arbeidsdeskundig) advies. Dit zal vooral plaatsvinden als de medewerker aangewezen is op medische expertise of als dit in wet- of regelgeving is vastgelegd. Het medisch (arbeidsdeskundig) advies richt zich op de vraag of een bewoner medisch gezien aanspraak kan maken op een voorziening, aanpassing, of vorm van ondersteuning. Ook dient een medisch (arbeidsdeskundig) advies ertoe om vast te stellen in welke mate er medische of medisch arbeidsdeskundige beperkingen zijn die de bewoner belemmeren om naar vermogen te participeren op de arbeidsmarkt of deel te nemen aan een vorm van maatschappelijke participatie.

Op grond van het medisch (arbeidsdeskundig) adviesrapport neemt de gemeente een besluit over de aangevraagde voorziening, ondersteuning of vergunning. Burgers kunnen tegen dit besluit in bezwaar of in beroep gaan en/of een klacht indienen. In die gevallen kan de gemeente besluiten tot een second opinion.

Voor de medische advisering is het uitgangspunt dat er binnen deze in te kopen dienstverlening, ondanks aanwezige beperkingen, wordt gekeken naar de mogelijkheden van de burgers van Zaanstad. Voorkomen moet worden dat inwoners permanent aan de kant staan. De gemeente Zaanstad wil daarom bij de uitvoering van de toepasselijke wet- en regelgeving en de in te kopen dienstverlening, meer dan voorheen inspelen op de mogelijkheden die er nog wel zijn.

De gemeente Zaanstad wenst de volgende /dienstverlening in te kopen:

1. Medische advisering in het kader van een aanvraag voor gehandicaptenparkeerkaart (GPK).
2. Medische advisering in het kader van een aanvraag voor voorzieningen/ondersteuning op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO)
3. Beleid indicatiestelling aangepaste woningen.
4. Medisch en arbeidsdeskundige advisering en inzet van psycholoog in het kader van de Participatiewet.

5. Sociaal medische advisering in het kader van een aanvraag voor woonurgentie op sociaal medische gronden, inclusief deelname aan het Sociaal Medisch Team (voor inwoners van Zaanstad en Edam-Volendam, Waterland, Landsmeer, Oostzaan en Wormerland).
6. Medische advisering in het kader van aanvragen voor leerlingenvervoer en bijzondere bijstand.
7. Telefonisch overleg van 10 minuten met arts of arbeidsdeskundige voor de medewerkers van de gemeente Zaanstad in plaats van, of voorafgaand aan een besluit tot aanvraag van een medisch advies.

Huisbezoeken (incidenteel, indien noodzakelijk) en medische keuringen n.a.v. bezwaarprocedures (second opinion) behoren ook tot de in te kopen dienstverlening

De inzet van de medische advisering heeft tot doel te komen tot een juiste bepaling van het recht op de aangevraagde (maatwerk)voorziening of vergoeding, rekening houdend met mogelijkheden die er voor de burger nog wel zijn.

In onderstaand overzicht wordt aangegeven welk onderscheid gemeente Zaanstad maakt in de verschillende soorten medisch adviezen.

Soort medisch advies	Betreft aanvraag voor	Aangevraagd door	Contactgegevens
GPK	Gehandicapten-parkeerkaart	Straattoezicht	Arno Ooms (a.ooms@zaanstad.nl) Micha Kef (m.kef@zaanstad.nl)
Wmo	beschermd wonen, dagbesteding, individuele begeleiding, huishoudelijke hulp, (woon)-voorziening, vervoersvoorzieningen en hulpmiddelen	Sociale wijkteam	n.t.b
Beleid indicatiestelling aangepaste woningen	Rolstoelwoningen, Woningen voor inwoners met Gering Ergonomische Beperking (GEB) Zorgwoningen en aanleunwoningen	Sociale wijkteam	n.t.b
Participatiewet	Medische advisering, (aanvullende) belastbaarheids-onderzoek, (aanvullend) inzet Psycholoog	Jongerenloket Sociale wijkteam	Jessica de Jonge Jessica.jonge@zaanstad.nl JWL (Jeugdwerkeloosheid) Jwl@zaanstad.nl
Woonurgentie	In aanmerking voor sociale huurwoning	Sociaal Medisch Team	Smt@zaanstad.nl
Bijzondere bijstand en minimaregelingen	-Individuele studietoelage -Bijzondere bijstand	Jongerenloket Afdeling Voorzieningen	jwl@zaanstad.nl minimaregelingen@zaanstad.nl
Leerlingenvervoer	Aanvraag LLV	Team LLV	leerlingenvervoer@zaanstad.nl

Bezwaar	Alle medische adviezen	Afdeling juridische zaken	Juridischezaken@zaanstad.nl
---------	------------------------	---------------------------	--

Ad 1. Gehandicaptenparkeerkaart

De afdeling Straattoezicht is belast met de beoordeling en toekenning van de gehandicaptenparkeerkaart (GPK). De afdeling vraagt medisch advies om de beperkingen objectief door een daartoe bevoegde arts vast te laten stellen. Een gehandicaptenparkeerkaart kan worden afgegeven voor een periode van minimaal 6 maanden tot maximaal 5 jaar. Verlenging vindt plaats op basis van een herkeuring, tenzij anders geïndiceerd.

Burgers die worden afgewezen hebben de mogelijkheid om in bezwaar te gaan. Het is daarom van belang dat een advies medisch, juridisch en inhoudelijk goed is onderbouwd.

Ad 2a. Hulp en ondersteuning WMO

De medewerker van het wijkteam bekijkt samen met de inwoner wat de inwoner zelf, of met hulp van het eigen netwerk kan. Ook wordt er bij een hulpvraag gericht op ondersteuningsvraag op het gebied van wonen, welzijn, werk of zorg bekeken of er algemene voorzieningen zijn waarvan de cliënt gebruik kan maken, zoals hulp door een vrijwilliger of vanuit een bewonersinitiatief. Pas als dit onvoldoende uitkomst biedt, komt de inwoner in aanmerking voor een individueel WMO-maatwerkvoorziening, arrangement of Beschermd Wonen. Als de medewerker van het wijkteam niet goed kan beoordelen of en in welke mate er sprake is van een beperking, dan wel een onafhankelijk medisch advies om andere redenen gewenst is, zal er een aanvraag voor advies worden ingediend.

Ad 2b. Indicatiestelling aangepaste woningen

Bij het beoordelen van indicatiestelling voor een aangepaste woning (aanleunwoning, zorgwoning etc.) wordt waar nodig en gewenst ook een medisch advies aangevraagd. Bij keuringen in het kader van de WMO en indicatiestelling aangepaste woningen gaat het om een diverse doelgroep, zowel qua (culturele) achtergrond, qua (psychische) problematiek, als qua zelfredzaamheid. Het is van groot belang dat de medisch adviseur met de doelgroep om kan gaan. Het beroep op de voorziening/ondersteuning wordt regelmatig als rechtvaardig en noodzakelijk ervaren. Het medisch advies moet uitsluitend geven over de (medische) noodzaak hiervan. Omdat de uitkomst van het advies niet altijd overeenkomt met de verwachting van de aanvrager, kan dit leiden tot bezwaar- of beroepsprocedures en klachten. De medisch adviseur moet sterk in zijn of haar schoenen staan. Het is de afgelopen jaren cruciaal gebleken dat artsen, die zich richten op de WMO-advisering, op de hoogte moeten zijn van de actuele wet- en regelgeving en dit ook laten blijken in het advies. De kaders hiervoor zijn vastgelegd in de Wmo verordening, zie [Verordening maatschappelijke ondersteuning \(Wmo\) gemeente Zaanstad 2020 | Lokale wet- en regelgeving](#) Goede, duidelijke en begrijpelijke communicatie naar de aanvrager en de medewerker van het wijkteam is noodzakelijk.

Een ander aandachtspunt in het geval van de WMO-aanvragen is het belang om afspraken te maken over het leveren van diensten binnen de gestelde doorlooptijden. Uitgaande van het feit dat de meeste aanvragen gegrond en medisch noodzakelijk zijn, is de ondersteuning of voorziening van (groot) belang voor de zelfredzaamheid en zelfstandigheid van de aanvrager. Daarnaast is de gemeente Zaanstad verplicht om binnen de wettelijke termijnen een besluit op de aanvraag te nemen. Dit geldt overigens voor alle voorzieningen.

Het opvragen van medische informatie bij een behandelend specialist zorgt vaak voor ongewenst lang oponthoud. Zaanstad is op zoek naar een aanbieder die met een actieve en resultaatgerichte houding de doorlooptijden voor de aanvrager en de gemeente Zaanstad zo kort mogelijk kan houden. Burgers die worden afgewezen gaan relatief vaak in bezwaar. Het is daarom van belang dat een advies medisch, juridisch en inhoudelijk goed is onderbouwd.

Ad 3. Medisch (arbeidsdeskundige) advisering in het kader van de Participatiewet

Bij de beoordeling van arbeidsinschakeling of maatschappelijke participatie zal de medewerker van het wijkteam/jongerenloket eerst zelf met de burger bespreken waar de mogelijkheden en belemmeringen liggen. Uitgangspunt is dat iedere burger wel iets kan doen, zelfs als regulier werk niet mogelijk is. Maatschappelijke participatie kan een opstap zijn naar betaald werk, draagt bij aan het voorkomen van eenzaamheid en bevordert zelfredzaamheid en zelfstandigheid.

Medisch (arbeidsdeskundige) advisering in het kader van de Participatiewet wordt nooit op initiatief van de burger aangevraagd. Dit is dus een verschil met de andere vormen van advisering. Inwoners die een uitkering ontvangen op grond van de Participatiewet (verder te noemen cliënten) worden geacht naar vermogen te werken of deel te nemen aan een vorm van maatschappelijke participatie (eventueel als eerste opstap naar werk). Op deze manier doet iedereen naar vermogen mee aan de maatschappij. Uitgangspunt voor een traject naar werk is dat een cliënt binnen twee jaar naar werk moet kunnen worden toegeleid. Zijn de beperkingen niet (of niet binnen de twee jaar) overbrugbaar, dan zal er door het wijkteam/jongerenloket met de cliënt worden gewerkt aan een vorm van participatie of scholing en het aanpakken van de vastgestelde belemmeringen. Dit wordt vastgelegd in een ondersteuningsplan en/of trajectbrief.

Niet alle cliënten zijn in staat of bereid om aan deze verplichting te voldoen. In die gevallen zal de medewerker van het wijkteam of jongerenloket een medisch advies aanvragen om objectief vast te kunnen stellen of er daadwerkelijk medische belemmeringen zijn, in welke mate en voor welke termijn. Bij het afgeven van het medisch advies is het dus van belang dat de arts aangeeft wat het eventuele tijdspad is om, ingeval aanwezige beperkingen, de activiteiten uit te breiden. Ook dient de arts aan te geven welke acties de cliënt eventueel zelf kan ondernemen ter bevordering van zijn herstel. Indien er wel arbeidsmogelijkheden zijn, is het mogelijk dat een arts in overeenstemming met de aanvrager een arbeidsdeskundige inschakelt om het advies t.a.v. de aanwezige beperkingen te vertalen naar concrete mogelijkheden voor arbeidsinschakeling. Zowel de arts als de arbeidsdeskundige moeten kennis hebben van de uitgangspunten van de Participatiewet.

De doelgroep van deze vorm van medische advisering is divers qua achtergrond, wat betreft cultuur, afkomst, opleiding, lage sociaaleconomische status, multi-problematiek, leerbaarheid en/of taalbeheersing. Zeker bij cliënten die al langere tijd een uitkering ontvangen is er sprake van problematiek op meerdere leefgebieden. Er is soms weerstand of angst om weer aan het werk te gaan of maatschappelijk te participeren. Bij statushouders is er soms sprake van trauma en het niet goed de weg weten in de nieuwe omgeving. Het ontbreken van een sociaal netwerk vormt dan een bijkomende belemmering. De diversiteit van de doelgroep vraagt van artsen en arbeidsdeskundigen om hier in de bejegening en communicatie rekening mee te houden. De moeilijk objectief vast te stellen klachten zijn soms symptomen voor onderliggende problemen. Een arts moet hier oog voor hebben en goed doorvragen om de werkelijke oorzaak van de klachten te achterhalen.

Ad 4. Woningurgentie op basis van sociaal medische gronden

Als er sprake is van sociaal medische problemen of een dreigende dakloosheid buiten de eigen schuld om, dan kan er een aanvraag worden gedaan voor een urgentie. Deze urgentieverklaring is alleen voor noodgevallen. De gemeente Zaanstad behandelt urgentieverzoeken voor Zaanstad, Waterland, Wormerland, Oostzaan, Landsmeer en Edam-Volendam. Men kan in principe uitsluitend een aanvraag indienen voor een woonurgentie in de gemeente waar men al 2 jaar woonachtig is, uitzonderingen daargelaten.

Kenmerkend van deze doelgroep is dat de betreffende burgers in een (zeer) kwetsbare positie zitten en veel druk en stress ervaren om andere woonruimte te vinden. Zij zijn dus sterk afhankelijk van een positieve beslissing op hun aanvraag. De arts die op dit onderdeel wordt ingezet voor medische advisering, neemt (naast de medische onderzoeken en adviezen) standaard deel aan het Sociaal Medisch Team (SMT). In dit SMT worden alle aanvragen besproken, ook de aanvragen voor wie

geen medisch advies door de adviseur is uitgebracht. Van de in te zetten arts wordt verwacht dat hij ook op de dossiers waar hij niet op heeft geadviseerd, actief deelneemt aan het SMT.

Voor deelname aan het SMT wordt vanuit Mozard (het zaaksysteem van de gemeente) wekelijks het zaakdossier naar de arts verstuurd, zodat de arts zich kan inlezen. Bij vragen kan de arts de ontvangen e-mail via hetzelfde systeem beantwoorden middels een beveiligde link. Op deze manier komt het antwoord direct in het dossier in Mozard. De gemeente vindt het belangrijk dat de arts via Mozard communiceert en dat het eigen zaaksysteem van de gemeente Zaanstad aansluit op Mozard. Aanvragen voor woningurgenties verlopen via het zaaksysteem van de gemeente Zaanstad. Na de keuring wordt het advies door de arts in het zaaksysteem gezet en krijgt de gemeente autorisatie om het advies in te zien.

Burgers die worden afgewezen gaan relatief vaak in bezwaar. Het is daarom van belang dat een advies medisch, juridisch en inhoudelijk goed is onderbouwd.

Ad 5. Leerlingenvervoer en bijzondere bijstand

Leerlingenvervoer (LLV)

Bij leerlingenvervoer gaat het om een vergoeding van schoolvervoer of een vervoersvoorziening. Het is bedoeld voor:

- Leerlingen die door de (lange) reisafstand niet dichtbij huis naar school kunnen;
- Leerlingen die door een beperking in het vervoer niet zelfstandig naar school kunnen reizen.

Om in aanmerking te komen voor een vergoeding kunnen ouders digitaal een aanvraag leerlingenvervoer indienen. Bij de beoordeling wordt gekeken naar de dichtstbijzijnde toegankelijke school voor de leerling die ruimte heeft en het juiste onderwijs biedt. Het stimuleren van zelfstandig (leren) reizen van leerlingen en de begeleiding van ouders bij de schoolgang van hun kind staan centraal.

Medische advisering voor leerlingen vervoer wordt tot op heden zeer beperkt ingezet omdat dit tot nu toe wordt het oordeel voor de inzet van het Leerlingenvervoer vaak door de specialisten in het onderwijs vastgesteld en/of getoetst. Medisch adviezen tbv leerlingenvervoer vereisen een snelle doorlooptijd, om daarmee te voorkomen dat kinderen te lang moeten wachten op een beoordeling en ondertussen niet naar school kunnen. Het is de wens om medische advisering in te zetten, om een objectieve beoordeling van de aanvrager te kunnen waarborgen.

Er zijn een aantal piekperiodes in het leerlingenvervoer. Voornamelijk in de periode waarin men de aanvraag voor leerlingenvervoer voor het nieuwe schooljaar indient, namelijk april t/m juni. In deze periode zal er mogelijk een beroep worden gedaan op medische advisering, mits een snelle doorlooptijd kan worden gegarandeerd en de schoolgang niet wordt opgehouden door het uitblijven van een advies.

Bijzondere bijstand

Als een cliënt extra onvoorziene kosten (bijv. gebit of extra bewassingskosten) maakt, kan er een aanvraag voor bijzondere bijstand worden ingediend. Een medisch advies kan in uitzonderingssituaties aangevraagd, maar gebeurt in de praktijk weinig. Vaak wordt dit aangevraagd en toegekend op indicatie van een hulpverlener.

Ad 6. Telefonisch medisch overleg van 10 minuten met arts of arbeidsdeskundige voor de medewerkers van de gemeente Zaanstad

De medewerkers van de gemeente Zaanstad, sociale wijkteams en jongerenloket zijn niet medisch onderlegd. In een gesprek met de cliënten nemen zij het besluit om al dan niet een medisch advies

aan te vragen. Soms bestaat daarover twijfel (bijvoorbeeld bij een onbekend of onduidelijk ziektebeeld) en is er behoefte om hier eerst met een arts of arbeidsdeskundige van gedachten over te wisselen. Om dit te faciliteren wil de gemeente gebruik kunnen maken van een telefonisch medisch overleg met een tijdbegrenzing van maximaal 10 minuten per consult. Het inzetten van het 10-minuten consult is niet alleen in de diagnosefase belangrijk, maar ook als er vragen zijn gedurende het medische onderzoek en voor vragen na de advisering.

Ontwikkelpunten binnen deze aanbesteding

Belangrijke aandachtspunten bij deze aanbesteding zijn: doorlooptijd van opdracht tot advies en no-shows, kwaliteit van de adviezen, deskundigheid van de adviseur, de prijs van de adviezen en de digitalisering van een consult. Denk bij kwaliteit bijvoorbeeld aan een inhoudelijk deskundig sterk en leesbaar advies dat overzichtelijk is. Maar ook aan de omgang met de cliënt: een respectvolle benadering waarbij er aandacht tijd is voor de cliënt, is een belangrijk aspect van kwaliteit.

Doorlooptijden en no-shows

Een belangrijke ontwikkelstap in dit traject is het waarborgen van tijdige en heldere communicatie over adviesaanvragen die mogelijk niet succesvol binnen gestelde termijn worden afgerond. In dat kader is het cruciaal dat de opdrachtnemer binnen een vastgestelde termijn van **7 werkdagen** de aanvragende medewerker van Zaanstad afstemt voordat een adviesaanvraag definitief wordt afgesloten als 'niet-succesvol'. Dit stelt de medewerker in staat om zo nodig contact op te nemen met de betrokkene en een aanvullende interventie te overwegen, zodat het onderzoek alsnog doorgang kan vinden.

Daarnaast is afgesproken dat doorlooptijden die niet worden gehaald vanwege een no-show van de cliënt niet als verwijtbaar worden aangemerkt voor de opdrachtnemer. Voorwaarde hiervoor is wel dat de cliënt tijdig is opgeroepen conform het vastgestelde werkproces en communicatieprotocollen. Zo kunnen we gezamenlijk streven naar maximale efficiëntie, terwijl er ook begrip en flexibiliteit is voor omstandigheden die buiten de controle van de opdrachtnemer vallen.

Kwaliteit van de vraagstelling

Het is essentieel dat de vraagstelling vanuit de gemeente Zaanstad helder en concreet wordt geformuleerd, zodat opdrachtnemers in hun advisering specifiek kunnen kijken naar de mogelijkheden voor de cliënt om te participeren in de samenleving. Wanneer een antwoord op de adviesvraag te vaag of onduidelijk is, levert dit problemen op voor de medewerkers van Zaanstad die deze adviezen vervolgens moeten interpreteren en toepassen. Een concreet, duidelijk advies zorgt ervoor dat de uitvoering begrijpt wat er mogelijk is voor de cliënt en biedt houvast om passend te handelen. Deze nauwkeurigheid in vraagstelling en advisering voorkomt verwarring en zorgt ervoor dat de dienstverlening richting cliënten effectief en doelgericht kan worden opgepakt.

Scholing

Om de kwaliteit van de medische advisering te waarborgen, is het essentieel dat medewerkers van de gemeente Zaanstad een passende scholing ontvangen. Mocht de Opdrachtnemer of de medewerkers van gemeente Zaanstad constateren dat scholing bijdraagt aan een efficiëntere werkwijze binnen de gemeente, dan staat de Opdrachtnemer open om op verzoek een training aan te bieden aan gemeentelijke medewerkers.

Focus op mogelijkheden

Een belangrijk aandachtspunt gedurende het hele traject is het behouden van de focus op de mogelijkheden die de cliënt wél heeft. Bij het verstrekken van een advies is het belangrijk dat de nadruk ligt op wat de cliënt kan, ondanks eventuele beperkingen. De uitvoering van Zaanstad ervaart momenteel soms onduidelijkheid, omdat adviezen onvoldoende specificeren welke stappen de cliënt

wel of niet kan ondernemen. Een oplossingsgerichte benadering helpt daarbij; door consistent te communiceren wat de haalbare opties zijn voor de cliënt, kunnen we gezamenlijk een duidelijk en realistisch beeld scheppen. Dit biedt niet alleen helderheid voor de uitvoering, maar ook voor de cliënten zelf, die vaak behoefte hebben aan concreet advies dat gericht is op hun mogelijkheden in plaats van de beperkingen.

Door deze ontwikkelpunten centraal te stellen, streven we naar een transparanter, efficiënter en meer cliëntgericht samenwerking dat zowel de medewerkers van Zaanstad als de cliënten optimale ondersteuning biedt.

Eisen

Dit Programma van Eisen maakt integraal onderdeel uit van de aanbestedingsstukken. Door het doen van een inschrijving verklaart Inschrijver dat hij akkoord gaat met alle in de Aanbestedingsleidraad vastgestelde (vorm-) voorschriften en met het Programma van Eisen. De gemeente Zaanstad kan het contract ontbinden als gedurende opdracht blijkt dat een opdrachtnemer niet voldoet aan deze eisen.

In het Programma van Eisen worden eisen gesteld ten aanzien van de:

1. *Inschrijving.* In het geval de Inschrijving niet voldoet aan een of meerdere van de (vorm-) voorschriften en/of eisen zoals opgenomen in de aanbestedingsstukken, dan zal de gemeente deze inschrijving niet in beoordeling nemen en komt de inschrijver derhalve niet in aanmerking voor gunning van een overeenkomst.
2. *Uitvoering van de opdracht.* Opdrachtnemer moet gedurende de gehele opdrachtperiode aan alle eisen (blijven) voldoen.

PROGRAMMA VAN EISEN

De gemeente Zaanstad heeft een aantal algemene eisen geformuleerd en een aantal eisen die gekoppeld zijn aan de specifieke onderdelen:

Algemene eisen

Nr.	Omschrijving eis
1.	Alle door de Gemeente Zaanstad aangemelde burgers worden door de inschrijver geaccepteerd.
2.	Inschrijver committeert zich aan alle relevante wettelijke verplichtingen zoals geformuleerd onder andere in de Algemene wet bestuursrecht, Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, de privacywetgeving en de aanvullende privacy eisen die verbonden zijn aan (para)medische beroepsgroepen.
3.	Inschrijver committeert zich aan de beleidsregels en verordeningen van de gemeente Zaanstad (en voor het onderdeel Sociaal Medische woonurgentie de verordeningen en beleidsregels van de gemeenten Waterland, Landsmeer, Oostzaan, Wormerland en Edam-Volendam).
4.	Inschrijver garandeert dat, indien de dienstverlening van een van de in te zetten beroepskrachten naar het oordeel van de Gemeente Zaanstad herhaaldelijk niet aan de gestelde kwaliteitseisen voldoet, deze medewerker zo snel mogelijk wordt vervangen.
5.	Inschrijver heeft een openbaar toegankelijk/inzichtelijk klachtenprotocol. Inschrijver dient zelf aantoonbaar te beschikken over een klachtenprocedure voor cliënten. Inschrijver voldoet aan de wettelijke klachtenregeling (Wkkgz).
6.	Inschrijver zorgt met betrekking tot het deel van de verwerking waarvoor hij verwerkingsverantwoordelijk is, voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 Algemene verordening gegevensbescherming.

7.	Inschrijver waarborgt het kennisniveau van de in te zetten medewerkers op het gebied van de relevante wet- en regelgeving (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend de WMO en Participatiewet), inclusief jurisprudentie.
8.	Inschrijver garandeert een permanente beschikbaarheid en inzet van gekwalificeerde artsen. De inschrijver biedt daarbij een vaste pool van (para) medische adviseurs binnen de gemeente Zaanstad. Inschrijver garandeert de vlotte samenwerking, overleg en afstemming tussen de gemeente Zaanstad en de in te zetten professionals.
9.	Oproepen in het kader van de medische advisering vinden uitsluitend plaats binnen de gemeente Zaanstad, tenzij anders met de gemeente overeengekomen
10.	Inschrijver stelt een vast aanspreekpunt aan voor de Opdrachtgever, die zowel voor de reguliere afstemming met medewerkers als op managementniveau kan acteren.
11.	Inschrijver is akkoord met communicatie via het gemeentelijk informatiesysteem (Mozard) en past dit waar nodig in binnen het eigen werkproces.
12.	Inschrijver is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur
13.	Inschrijver voert het medisch onderzoek bij de burger thuis uit als dit door de gemeente noodzakelijk wordt geacht.
14.	Inschrijver geeft, in overleg met Opdrachtgever, andere of aangepaste invulling aan de dienstverlening als door calamiteiten (bijvoorbeeld Corona) de burger niet fysiek gezien kan worden.
15.	De gemeente geeft aan welk onderzoek gewenst is. U kan aan de gemeente voorstellen om een ander of een aanvullend onderzoek te doen, maar voert dit uit nadat de gemeente hiervoor toestemming heeft gegeven.
16.	Inschrijver biedt de mogelijkheid om telefonisch een afspraak in te boeken met de arts, uiterlijk binnen 5 werkdagen, als de urgentie van de aanvraag of de specifieke situatie daarom vraagt.
17.	Inschrijver levert een integraal medisch en/of arbeidsdeskundig en/of psychologisch advies, waarbij alle relevante factoren worden meegenomen. Dit betreft ook eventuele collegiale afstemming om tot een advies te kunnen komen.
18.	Inschrijver geeft antwoord op alle voor het onderzoek noodzakelijke vragen van de gemeente. Eventuele aanvullende vragen na ontvangst van het advies door de gemeente, dienen kosteloos te worden beantwoord. Inschrijver beperkt zich uitsluitend tot een advies. Het is niet toegestaan een toezegging te doen over de aangevraagde voorziening, ondersteuning en/of vergunning. Indien in het kader van bezwaar en beroep door cliënt nieuwe zaken worden genoemd, de medische situatie wijzigt of als de aanleiding van nieuwe vragen wordt gevormd door de aanvraag van een nieuwe voorziening is dit niet aan de orde.
19.	Inschrijver staat ervoor in dat de advisering binnen een termijn van 5 weken (25 werkdagen) na aanmelding wordt afgerond, zodat de gemeente binnen de wettelijke beslistermijn van 8 weken blijft. Indien de afhandeling van het advies buiten de gestelde termijn dreigt plaats te gaan vinden, informeert Opdrachtnemer Gemeente Zaanstad zo

	snel mogelijk hiervan, maar uiterlijk in de vijfde week na aanmelding, met opgaaf van reden. Het behalen van doorlooptijden zal door Gemeente Zaanstad worden opgenomen als kritische prestatie indicator om de kwaliteit van de dienstverlening te meten.																
20.	De inschrijver dient de gemeente gemotiveerd te informeren wanneer de inschrijver de afhandelingstermijn verwacht te overschrijden of overschreden wordt.																
21.	Inschrijver informeert de client op hun inzagerecht en klachtenrecht.																
22.	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.																
23.	Als sanctie op te lange levertijden hebben de gemeente Zaanstad de mogelijkheid om de opdrachtnemer een malus op te leggen. De malus wordt maandelijks verrekend met de totale verzamelfactuur alle aanvragen. Als de opdrachtnemer, zonder dat de reden van de vertraging bij de client ligt, minder dan 90% op tijd levert, treedt de onderstaande boeteregeling in werking: <table border="1"> <thead> <tr> <th>% op tijd</th><th>% van maandbedrag dat betaald wordt</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100 - 90</td><td>100%</td></tr> <tr> <td>89-80</td><td>95%</td></tr> <tr> <td>79 - 70</td><td>90%</td></tr> <tr> <td>69 - 60</td><td>85%</td></tr> <tr> <td>59 – 50</td><td>80%</td></tr> <tr> <td>49 - 40</td><td>75%</td></tr> <tr> <td>Etc.</td><td></td></tr> </tbody> </table>	% op tijd	% van maandbedrag dat betaald wordt	100 - 90	100%	89-80	95%	79 - 70	90%	69 - 60	85%	59 – 50	80%	49 - 40	75%	Etc.	
% op tijd	% van maandbedrag dat betaald wordt																
100 - 90	100%																
89-80	95%																
79 - 70	90%																
69 - 60	85%																
59 – 50	80%																
49 - 40	75%																
Etc.																	
24.	Uitsluitend als er bovenop een medisch advies een aanvullend, zelfstandig arbeidsdeskundig of psychologisch advies wordt geschreven in relatie tot de cliënt, mag inschrijver deze kosten conform het overeengekomen tarief factureren. Een aanvullend arbeidsdeskundig of psychologisch onderzoek mag uitsluitend na toestemming van de verwijzend medewerker van de gemeente worden ingezet.																
25.	Indien door Opdrachtnemer of Opdrachtgever gesignaleerd wordt dat er efficiënter gewerkt kan worden na scholing van gemeentelijke medewerkers, is opdrachtnemer bereid op aanvraag een scholing te geven aan gemeentelijke medewerkers.																
26.	Opdrachtnemer zal 4% van opdrachtwaarde investeren in Social Return on Investment (SROI).																

Eisen ten behoeve van Informatiebeveiliging

27.	Er geldt een beschikbaarheidsniveau van 2, dus Noodzakelijk. De opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid van $\geq 99,6\%$ op werktijden van de gemeente Zaanstad en een beschikbaarheid van 96,1 % buiten werktijden. In de berekening van dit percentage wordt gepland onderhoud en beheer niet meegenomen. Over één (1) kalenderjaar berekend, is het onderhoud en beheer gemaximaliseerd op twintig (20)
-----	--

	uur. De huidige operationele werkuren zijn: maandag t/m donderdag van 7:00-23:30 en vrijdag-zaterdag van 7:00 tot 01:00 en zondag van 7:00 tot 23:30 uur. Bij wijzigingen hierin wordt de inschrijver daarvan schriftelijk door gemeente Zaanstad op de hoogte gesteld.
28.	De opdrachtnemer garandeert dat de tijd tussen prio 1 incidenten (MTBF) > honderd (100) dagen is. Een prio 1 incident is een incident waarbij medewerkers over de hele stad een verstoring hebben van een bedrijf kritische functionaliteit. Het aantal maximale storingen van 3 minuten of minder is 2 per maand. Voor incidenten langer dan 3 minuten 1 per 2 maanden.
29.	De opdrachtnemer maakt binnen 24 uur een melding van datalek bij de gemeente Zaanstad
30.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat we de informatie tot 30 dagen terug kunnen herstellen, waarbij een restoretijd van max. 24 uur wordt gehanteerd.
31.	Iedere gebruiker (inclusief beheerder) heeft een persoonlijk inlogaccount. Generieke not-named accounts zijn niet toegestaan.
32.	Alle inlogpogingen (inclusief mislukte) van gebruikers en systemen worden gelogd. Minimaal wordt in de log vastgelegd de accountnaam, de locatie, het tijdstip, en het resultaat van de inlogpoging.
33.	Authenticatie voor de "native App" of "Web App" (SSO) vindt bij voorkeur plaats op basis van OpenID Connect/OAUTH 2.0. SAML 2.0 is optioneel indien opdrachtnemer authenticatie niet via OpenID Connect/OAUTH 2.0 kan laten plaatsvinden.
34.	Alle data uitwisselactiviteiten, wordt gecontroleerd door een Intrusion Detection System (Inbraakdetectiesysteem, IDS) en Intrusion Prevention System (inbraakpreventiesysteem, IPS).
35.	Bestanden die worden ge-upload worden gecontroleerd op malafide code/Virussen/Trojans/Spam.
36.	Van de logbestanden kunnen rapportages worden gemaakt. De eisen die Zaanstad stelt aan de logbestanden zijn: - Ze moeten leesbaar zijn; - Ze zijn voorzien van een timestamp; - Ze zijn herleidbaar tot een natuurlijke persoon of indien van toepassing tot een proces en/of handeling; - Ze mogen niet muteerbaar zijn; - Ze mogen de performance van het systeem niet belemmeren.
37.	De applicatie bevat controlemechanismen waarmee transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.
38.	De applicatie bevat controlemechanismen waarmee vastgesteld kan worden of geïmporteerde gegevens correct verwerkt zijn en transactie- en verwerkingsfouten kunnen worden gedetecteerd.
39.	Authenticatie voor de "native App" of "Web App" (SSO) vindt bij voorkeur plaats op basis van OpenID Connect/OAUTH 2.0. SAML 2.0 is optioneel indien opdrachtnemer authenticatie niet via OpenID Connect/OAUTH 2.0 kan laten plaatsvinden.
40.	De opdrachtnemer heeft een uitgewerkt protocol om cyberaanvallen te weren of de eventueel geleden schade op een gestructureerde en adequate manier op te lossen.

41.	De opdrachtnemer moet proactief beveiligingsincidenten melden aan de gemeente Zaanstad.
42.	Data in transport vindt versleuteld plaats (TLS 1.2 minimaal, TLS 1.3 standaard)
43.	De applicatie voldoet aan de meest actuele OWASP richtlijnen: https://owasp.org/Top10/
44.	Opdrachtnemer is minimaal ISO 27001 of NEN 7510 gecertificeerd. De werking van de certificering en het gevolgde beveiligingsniveau wordt aangetoond d.m.v. een Assurance verklaring van een onafhankelijke Norea auditor in de vorm van SOC 2 Assurance rapportage (ISAE 3000). Tevens levert de opdrachtnemer een conformiteitsverklaring aan waarin de gecertificeerde normen staan vermeld (ANNEX A ISO27001)
45.	Indien er gebruik wordt gemaakt van op AI gebaseerde technologie, voor bijvoorbeeld data analyse of verwerkingen, mogen de aangeboden gegevens op generlei wijze worden gebruikt om het gebruikte AI model te trainen. Dit geldt niet voor publiek beschikbare gegevens.
46.	Bij het toepassen van op gebaseerde AI technologie bij het verwerken van gegevens binnen de oplossing dient de leverancier een transparantie rapport aan te leveren over de wijze waarop de AI technologie de gegevens verwerkt.

Eisen m.b.t kwalificaties van (para) medische adviseur

47.	Alle sociaal medische adviezen worden door een arts, niet zijnde de behandelend arts afgegeven. De arts is bevoegd voor het onderzoek dat wordt verricht. De arts heeft een onafhankelijke positie. Met onafhankelijke positie bedoelen wij onder andere: geen verbintenis met de cliënt of met de gemeente, geen dubbele belangen of opdrachten aan zichzelf, etc. De arts dient voor het advies alle cliënten zelf te zien en te spreken.
48.	Alle door de Inschrijver in te zetten (para)medische adviseurs handelen volgens de van toepassing zijnde beroepscode en staan ingeschreven in het BIG-register als geneeskundige/arts dan wel het bij de beroepsgroep horende register. Alle in te zetten (para) medische adviseurs moeten bij de start van hun dienstverlening beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
49.	De in te zetten medische adviseurs zijn daarnaast aangesloten bij een van de verenigingspartners van de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG)
50.	Alle door de Inschrijver in te zetten (para)medische adviseurs hebben een afgeronde relevante beroepsopleiding en minimaal 2 jaarervaring met het uitvoeren van medische en/of medisch arbeidsdeskundige keuringen.
51.	De (para) medisch adviseur voert de medische en/of arbeidsdeskundige onderzoeken zoveel mogelijk uit op het stadhuis in Zaandam, dan wel op termijn op een andere locatie die in overleg met de gemeente Zaanstad wordt betrokken, tenzij de verwijzend medewerker akkoord gaat met een telefonisch onderzoek.
52.	Er kan een 10 minuten moment worden ingepland in de agenda van een adviserend arts voorafgaand aan het advies ter afstemming of bijvoorbeeld oproep op het spreekuur noodzakelijk is. Na het advies kan er bij onduidelijkheid ook een 10 minuten gesprek worden ingepland om verduidelijking van het advies te vragen. Hiervoor worden door de aanbieder meerdere momenten in de week geboden.

53.	De medische adviseurs beperken zich uitsluitend tot een advies. Het is hen niet toegestaan een toezegging te doen over de aangevraagde voorziening en/of ondersteuning en/of regeling.
54.	Inschrijver zet (een pool van) vaste, gekwalificeerde artsen per specifiek onderdeel van de opdracht in die kennis hebben van wet- en regelgeving en het Zaanse beleid.
55.	Alle adviezen (en rapporten) dienen door de adviserend arts met de cliënt te worden doorgesproken voordat deze naar de gemeente worden gestuurd.
56.	De adviezen zijn gestructureerd, overzichtelijk, in het Nederlands en moeten leesbaar zijn voor mensen met een niet medische achtergrond.

Eisen m.b.t communicatie, proces, verantwoording en overleg met gemeente Zaanstad

57.	Een afspraak voor het spreekuur/huisbezoek wordt na ontvangst van de adviesaanvraag binnen 3 werkdagen in de komende 10 werkdagen gepland. Een adviesaanvraag waar geen aanvullende medische informatie benodigd is, wordt binnen 5 werkdagen na spreekuur/huisbezoek het adviesrapport aangeleverd (totale doorlooptijd van adviesaanvraag tot en met aanlevering adviesrapport is maximaal 18 werkdagen). Voor een adviesaanvraag waar aanvullende medische informatie benodigd is, wordt het adviesrapport binnen 15 werkdagen na spreekuur/huisbezoek aangeleverd (totale doorlooptijd van adviesaanvraag tot en met adviesrapport is maximaal 28 werkdagen). Een spoedaanvraag wordt binnen 10 werkdagen na ontvangst van de adviesaanvraag aangeleverd.
58.	De inschrijver dient de gemeente gemotiveerd te informeren wanneer de inschrijver de afhandelingstermijn verwacht te overschrijden of overschreden wordt.
59.	Inschrijver informeert de medewerker die een aanvraag voor een advies heeft gedaan proactief over de voortgang van de adviesaanvraag, minimaal op de volgende momenten: • Vooraf informeren over datum en tijdstip van de afspraak als de burger is uitgenodigd voor het onderzoek, • Op zelfde dag als de burger niet is verschenen op de afspraak (mogelijk dat de medewerker kan interveniëren); • Voordat de adviesaanvraag definitief wordt afgesloten zonder advies (i.v.m. no show, mogelijk dat de medewerker kan interveniëren); • Als de adviesaanvraag niet volledig is of niet duidelijk geformuleerd is; • Als het advies is afgerond; • Als de verwachte doorlooptijd wordt overschreden. Uiterlijk in de vijfde week; • Als er nadere informatie van een behandelend arts is opgevraagd, waardoor de doorlooptijd naar verwachting sterk overschreden zal worden, inclusief acties die Inschrijver inzet om het proces te bespoedigen;

	In geval van calamiteiten (agressie, persoonlijke knelpunten bij de burger, etc.).
60.	Inschrijver zorgt ervoor dat alle detailinformatie en communicatie rondom het onderzoek en oordeelvorming tijdig en zorgvuldig wordt vastgelegd in het adviesdossier en nadien opvraagbaar is in verband met nader onderzoek bij bezwaar.
61.	Inschrijver werkt mee aan het maken van nadere werkafspraken per gemeentelijk onderdeel van de opdracht.
62.	Inschrijver werkt mee aan periodiek overleg: - Minimaal twee keer per jaar (of zo vaak als één van de partijen noodzakelijk acht) vindt er managementoverleg plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Dit overleg is gericht op de uitvoering van de overeenkomst, verantwoording, evaluatie van de dienstverlening en samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. - Variabel in geval van vragen, hiaten of knelpunten in de uitvoering bij (een van de) gemeentelijke onderdelen van de opdracht.
63.	Inschrijver levert ieder kwartaal, een voortgangsrapportage aan. Hierin zijn de volgende elementen opgenomen: - Het aantal aangevraagde adviezen per specifiek onderdeel van de opdracht; - Het aantal uitgebrachte adviezen per specifiek onderdeel; - Het aantal no shows buiten aangegeven afhandelingstermijn met de bijbehorende verklaring; - Doorlooptijden per onderdeel gespecificeerd naar duur: Aantal en percentage adviezen binnen aangegeven afhandelingstermijn - Aantal en percentage adviezen buiten aangegeven afhandelingstermijn met de bijbehorende verklaring; gespecificeerd naar eis 21 benoemde termijnen. - Het aantal ontvangen klachten per onderdeel, de aard een afhandeling daarvan; - Aantal no-shows, waarbij deze niet als verwijtbaar worden beschouwd indien de opdrachtnemer heeft gehandeld volgens het vastgestelde werkproces en de client tijdig is opgeroepen.
64.	Op het moment dat een cliënt niet op het afgesproken tijdstip op het spreekuur verschijnt (No show), dan verzendt u dezelfde dag een nieuwe oproep en stelt de de aanvrager op de hoogte. Indien een cliënt voor een tweede maal niet op een oproep reageert, informeert de Inschrijver binnen 7 werkdagen voor het definitief afsluiten van een niet succesvolle adviesaanvraag de verwijzend medewerker van Zaanstad, zodat deze nog een interventie kan doen bij betrokkene om het onderzoek alsnog uit te laten voeren.
65.	Van no show is sprake, wanneer de client zonder afbericht niet op het spreekuur is verschenen. In geval van no show mag de Opdrachtnemer de no show kosten conform het prijzenblad in rekening brengen.
66.	Inschrijver informeert Gemeente Zaanstad per omgaande in geval van calamiteiten of problemen in bedrijfsvoering op personele capaciteit.

67.	Inschrijver levert per maand de factuur digitaal aan in een verzamelfactuur en in een readable pdf document. De gemeente ontvangt deze factuur uiterlijk in de eerste week van de daaropvolgende maand. Onderstaande wordt in de factuurspecificatie weergegeven: • Cliëntnummer • Soort onderzoek dat is verricht • Datum ontvangst adviesaanvraag • Wijze van onderzoek (spreekuur, beeldbellen, telefoon, huisbezoek) • Datum adviesrapport • Tarief van het onderzoek • Aantal no-show
68.	Inschrijver reageert uiterlijk binnen 3 werkdagen op terugbelverzoeken (van de verwijzend medewerker) van de gemeente. En reageert uiterlijk binnen 1 werkweek op de mailberichten.

Specifieke eisen m.b.t gehandicapten parkeerkaart (GPK)

69.	De medische adviseur beschikt over de wettelijke kwalificaties die verbonden zijn aan het mogen afgeven van een advies in het kader van de Wegenverkeerswet.
70.	Het medisch advies gehandicaptenparkeerkaart (GPK) voldoet aan de landelijke criteria.
71.	Inschrijver plant minimaal 1 week vooruit en stelt aan het einde van de week de planning voor de komende week ter beschikking aan de afdeling van het betreffende onderdeel van de opdracht.
72.	Het adviesrapport bevat in ieder geval de beantwoording op de volgende vragen: 1. Heeft betrokkene ten gevolge van een aandoening of gebrek een aantoonbare loopbeperking van langdurige aard (langer dan 6 maanden)? 2. Is betrokkene met de gebruikelijke loophulpmiddelen in redelijkheid niet in staat zelfstandig een afstand van meer dan 100 meter aan een stuk te voet te overbruggen? 3. Is betrokkene buiten de woning volledig aangewezen op het gebruik van een rolstoel? 4. Is betrokkene voor vervoer van deur tot deur continu afhankelijk van hulp van chauffeur? 5. Heeft betrokkene andere medische beperkingen dan een loopbeperking waardoor betrokkene in aanmerking dient te komen voor de gevraagde parkeervoorziening?
73.	Het advies bevat een aanbeveling voor de eventuele herindicatietermijn.

Specifieke eisen m.b.t. participatie

74.	De (para) medisch adviseur richt zich bij de medisch en/of medisch arbeidsdeskundige adviezen in relatie tot de Participatiewet uitdrukkelijk op mogelijkheden van de cliënt,
-----	--

	ondanks de eventuele beperkingen. Naast beoordeling op geschiktheid voor reguliere arbeid, wordt in het advies ook aandacht besteed aan alternatieven, indien de cliënt naar verwachting te veel belemmeringen heeft om toe te treden op de arbeidsmarkt. Vrijwilligerswerk en/ of maatschappelijke participatie kan een eerste stap zijn.
75.	Een afgerond (sociaal) medisch advies bevat in ieder geval: Een advies voor de verwijzend medewerker op basis de vraag van deze medewerker, het onderzoeken eventuele aanvullende informatie; Welke aanvullende behandelinformatie is opgevraagd bij een behandelend arts of instantie (indien van toepassing); Cliëntnummer zoals verwijzer heeft toebedeeld; Een motivering hoe het oordeel (advies) van de medisch adviseur tot stand is gekomen met medeneming van alle betrokken informatie; - Data/datum huisbezoek/spreekuur; - Datum schriftelijk advies; - De omschrijving van de onderzoeksactiviteiten (alle ondernomen stappen) inclusief datum en plaats van de activiteiten - Een objectieve omschrijving van de beperkingen van de client en de omstandigheden waarin deze verkeert. - Een omschrijving en prognose van de aandoeningen en beperkingen van de client, inclusief een omschrijving van de beperkingen die de client ondervindt bij participatie en zelfredzaamheid - Antwoord op de vraag welke mogelijkheden de cliënt heeft om te werken of te participeren, de mate van belastbaarheid, oplossingen/alternatieven, eigen verantwoordelijkheid en de zelfredzaamheid van de cliënt. - Een tijdlijn (indien belemmeringen van tijdelijke aard zijn en/of de cliënt onder behandeling is) waarbinnen participatie of toeleiding naar werk tot de mogelijkheden behoort; - Het advies gaat niet alleen uit van hetgeen de client niet kan, maar benadrukt vooral hetgeen de client, eventueel door een beroep te doen op zijn naasten, nog wel kan, 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. - Duur geldigheid advies (i.v.m. eventuele herindicatie); - Juridische onderbouwing van het advies (koppeling met de relevante wet- en regelgeving); - Reactie van cliënt indien van toepassing
76.	Inschrijver informeert de verwijzende medewerker als er naast een arts en/ of arbeidsdeskundige ook psychologische inzet nodig is. De arbeidsdeskundige en psycholoog wordt uitsluitend na expliciete toestemming van de medewerker ingezet
77.	Inschrijver bewaart alle correspondentie van de cliënt, zodat dit in geval van no show door de gemeente kan worden gebruikt voor de dossieropbouw/maatregeltoepassing.

Specifieke eisen m.b.t Wmo en beleidsindicatiestelling aangepaste woningen.

78.	De medisch adviseur is gekwalificeerd en heeft ervaring met advisering op grond van de WMO, beleidsindicatiestelling aangepaste woningen en de specifieke doelgroep.
-----	--

79.	De medisch adviseur is bekend met de met actuele jurisprudentie op het gebied van de WMO en houdt hiermee rekening in het opstellen van zijn advies, waar nodig biedt Inschrijver de adviseur hierin ondersteuning.
80.	Een afgerond (sociaal) medisch advies bevat in ieder geval: Een medisch advies voor de medewerker op basis de vraag van de medewerker, het onderzoek en eventuele aanvullende informatie; Welke behandelinformatie is opgevraagd bij welke arts of instantie (indien van toepassing), wanneer is de informatie opgevraagd en wanneer ontvangen. Cliëntnummer zoals verwijzer heeft toebedeeld; Een motivering hoe het oordeel (advies) van de medisch adviseur tot stand is gekomen, welke aan de juridische kaders voldoet; 1. Data/datum huisbezoek/spreekuur; 2. Datum schriftelijk advies; 3. Duur geldigheid advies (i.v.m. eventuele herindicatie); 4. De omschrijving van de onderzoeksactiviteiten (alle ondernomen stappen) 5. Inhoudelijk en duidelijke antwoorden op de gestelde vragen 6. Indien van toepassing opgevraagde behandelinformatie 7. Indien van toepassing relevante geconstateerde informatie 8. Medische onderbouwing van het advies (binnen de relevante wet- en regelgeving); 9. Reactie cliënt indien van toepassing

Specifieke eisen m.b.t Woningurgenties

81.	Er is een vaste medisch adviseur, met een vaste achternvanger, beschikbaar voor het uitvoeren van de keuringen in het kader van de Woningurgenties. Deze arts doet zowel de keuringen als de SMT bijeenkomsten.
82.	De medisch adviseur is gekwalificeerd en heeft ervaring met advisering op grond van de Sociaal medische woonurgenties.
83.	De medisch adviseur is gegarandeerd beschikbaar op de dinsdagen voor het SMT en/of medisch onderzoek. Andere dagen zal in overleg met SMT gaan.
84.	De medisch adviseur is bekend met de met actuele jurisprudentie op het gebied van woonurgenties, huurrecht en de regelgeving van diverse gemeenten en houdt hiermee rekening in het opstellen van zijn advies, waar nodig biedt Inschrijver de adviseur hierin ondersteuning
85.	De (para)medisch adviseur neemt tweewekelijks deel aan het SMT (Sociaal Medisch Team) overleg, ongeacht of het zaken zijn waarvoor de adviseur het advies heeft opgesteld. De aanvragen woningurgenties worden tijdens dit overleg besproken.
86.	Een afgerond (sociaal) medisch advies bevat in ieder geval: Een advies voor de medewerker op basis de vraag van de medewerker/het SMT, het onderzoek en eventuele aanvullende informatie; Welke behandelinformatie is opgevraagd bij welke arts of instantie (indien van toepassing); Cliëntnummer zoals verwijzer heeft toebedeeld;

	Een motivering hoe het oordeel (advies) van de medisch adviseur tot stand is gekomen, welke juridisch getoetst is; 1. Data/datum huisbezoek/spreekuur; 2. Datum schriftelijk advies; 3. Juridische onderbouwing van het advies (koppeling met de relevante wet- en regelgeving); 4. Duur geldigheid advies (i.v.m. eventuele herindicatie); 5. Reactie cliënt indien van toepassing
--	--

Specifieke eisen m.b.t Leerlingenvervoer

87.	Inschrijver staat ervoor in om tijdens de piekmomenten van aanvragen (april-september) medische adviezen tijdig af te leveren, zodanig dat de schoolgang niet belemmerd wordt door het uitblijven van een advies.
88.	De medisch adviseur heeft ervaring met advisering Leerlingenvervoer.
89.	De medisch adviseur richt zich bij de medische adviezen uitdrukkelijk op mogelijkheden van de leerling en het gezin (eigen kracht), ondanks de eventuele beperkingen, om (op termijn) zelfstandig naar de school te kunnen.
90.	De medisch adviseur betreft, waar nodig, bij zijn advies behandelinformatie van andere betrokken partijen (integraal advies).
91.	De medisch adviseur is bekend met actuele jurisprudentie op het gebied van Leerlingenvervoer en houdt hiermee rekening in het opstellen van zijn advies, waar nodig biedt Opdrachtnemer de adviseur hierin ondersteuning.
92.	De medisch adviseur beantwoordt het format van de door de verwijzend medewerker gestelde vragen en geeft ook duidelijk aan voor welke duur het advies geldig is.

