

**Bijlage B**  
**Programma van Eisen**  
**Sociaal Medisch Advies**

## 1. Eisen protocol en procedure

Eis nr.	Beschrijving
1.1	<p>Opdrachtnemer werkt conform onderstaande werkwijze:</p> <p>Het Sociaal Medisch Advies (SMA) is een onafhankelijk medisch advies dat wordt aangevraagd door de COA-medewerker namens de locatiemanager van het COA. Dit is enerzijds voor Asielzoekers, maar vaker betreft dit SMA voor vergunninghouders. Hierbij wordt momenteel gebruik gemaakt van het Regas/Myneva systeem.</p> <p>Het SMA vergunninghouder wordt aangevraagd als een vergunninghouder op basis van medische en/of psychosociale omstandigheden in aanmerking wil komen voor uitplaatsing naar een specifieke woonruimte in de gemeente of in een specifieke regio. Het SMA vergunninghouder is voor het COA bindend bij de koppeling van een vergunninghouder aan een gemeente (hard uitplaatsingscriterium).</p> <p>Er is sprake van hard criterium medisch of psychosociaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indien de vergunninghouder een specifieke, niet over te dragen, medische behandeling ondergaat in een specifieke gemeente waarvoor hij tenminste 4 keer per jaar naar de behandelaar moet reizen.</li> <li>• Indien de betrokkene mantelzorg nodig heeft op basis van een medische of psychosociale omstandigheden (kan bijv. niet voor zichzelf zorgen omdat hij zeer slecht ter been is, maar nog niet in aanmerking komt voor wonen in een instelling) en deze zorg is alleen op een specifieke plek aanwezig.</li> <li>• Indien er sprake is van beperkte mobiliteit: het beoordelen van type woning en/of aanpassingen aan de woonruimte (NB: een woning op de begane grond en een woning bereikbaar met lift zijn gelijkwaardig).</li> <li>• Bij de bovenstaande criteria geldt dat woonruimte binnen een straal van max. 50 km van de behandelende instelling passend is.</li> </ul> <p>Eisen die aan een SMA gesteld worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een SMA moet realistisch zijn binnen het sociale huisvestingsaanbod in Nederland van COA en gemeenten.</li> <li>• Een SMA mag het verblijf in de COA opvang niet onnodig verlengen.</li> </ul> <p>Gezien de bovenstaande eisen vallen de volgende criteria niet onder positief advies van het SMA Vergunninghouder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zelfstandige woonruimte (lees: een eigen voordeur).</li> <li>• 'Zachte' woonwensen zoals woonomgeving (bv. rustige omgeving, in de buurt van familie of vrienden).</li> <li>• Indien een vergunninghouder zelf mantelzorger is of wil zijn voor een al in Nederland wonend familielid.</li> </ul> <p>Het uitvoeren van SMA vergunninghouder</p>

	<p>De Opdrachtnemer vraagt de medische gegevens op bij de betreffende zorgverlener(s). De Opdrachtnemer komt op basis van de ontvangen schriftelijke/ telefonische informatie van de zorgverlener(s) tot een advies. Daar waar dit onvoldoende blijkt kan de Opdrachtnemer ( in uitzonderlijke situaties) na overleg met het COA zijn onderzoek aanvullen met een huisbezoek en een persoonlijk gesprek met de vergunninghouder.</p> <p>SMA asielzoeker Bij specifieke verzoeken van asielzoeker beslist het COA of deze ingewilligd kunnen worden. In geval van twijfel (bv. bij noodzaak van speciale voorzieningen op locatie) vraagt COA-medewerker SMA asielzoeker aan. Het uitvoeren SMA asielzoeker: De Opdrachtnemer vraagt de medische gegevens op bij de betreffende zorgverlener. De Opdrachtnemer komt op basis van de ontvangen schriftelijke/ telefonische informatie van de zorgverlener tot een advies.</p>
1.2	De invulvelden van het advies zijn vergelijkbaar met het in bijlage D bijgesloten aanvraagformulier. De begeleidende machtiging wordt erbij geüpload.
1.3	<p>Het advies verschaft te allen tijde de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• naam van de aanvrager (COA medewerker);</li> <li>• naam en persoonsgegevens van de betrokken asielzoeker of vergunninghouder;</li> <li>• datum adviesaanvraag;</li> <li>• datum uitbrengen advies;</li> <li>• type gevraagd advies (geografische locatie, aangepaste huisvesting, overplaatsingsadvies, begeleid wonen, noodzaak mantelzorg enz.);</li> <li>• aantal werkdagen tot het verkrijgen van de medische informatie van de zorgverlener;</li> <li>• soort beperking;</li> <li>• advies en toelichting op deze beperking in relatie tot het gevraagde advies.</li> </ul>
1.4	Het advies is minimaal 6 maanden na afgifte geldend, tenzij in het advies anders aangegeven.
1.5	<p>Het SMA wordt binnen 15 werkdagen na ontvangst van de aanvraag verstrekt. In de volgende omstandigheden is de Opdrachtnemer niet aan deze termijnen gehouden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de aanvraag is onvolledig ingevuld;</li> <li>• er is geen (of een niet ondertekende) machtiging;</li> <li>• de zorgverlener binnen 10 werkdagen geen informatie verstrekt.</li> </ul> <p>Indien het advies niet binnen 15 dagen verstrekt kan worden informeert de Opdrachtnemer de aanvrager over de vertraging inclusief de reden.</p> <p><i>Met de leverancier van de huisartsenzorg op COA-locatie heeft het COA contractuele afspraken gemaakt over het tijdig aanleveren van medische informatie t.b.v sociaal medische advisering.</i></p>
1.6	Om de aansluiting van de adviezen op de uitvoering van Opdrachtgever te borgen vindt minimaal halfjaarlijks een inhoudelijk overleg en afstemming plaats tussen Opdrachtgever en

	Opdrachtnemer over de wederzijds ervaren knelpunten in de uitvoering.
--	---

## 2. Eisen medisch adviseur

Eis nr.	Beschrijving
2.1	De medisch adviseur dient BIG- geregistreerd te zijn.
2.2	De medisch adviseur is geschoold als verpleegkundige of arts.
2.3	Indien het advies wordt afgegeven door een verpleegkundige dan wordt deze onder supervisie van een gediplomeerd arts afgegeven.
2.4	De door Opdrachtnemer in te schakelen medisch adviseurs dienen advieservaring te hebben van minimaal 3 jaar en/of een Register Geneeskundig Adviseur (RGA)-registratie en/of registratie van sociaal geneeskundige (zoals b.v. registratie verzekeringsarts, of arts Maatschappij en Gezondheid, KNMG) te bezitten.
2.5	Opdrachtnemer waarborgt dat de door hem in te schakelen medisch adviseurs onafhankelijk medisch advies uitbrengen onder eigen verantwoordelijkheid en met inachtneming van de professionele standaard voor medisch adviseurs.
2.6	Basisartsen volgen nascholingscursussen waarbij uit wordt gegaan van 25 uren cursus per jaar naast intercollegiale toetsing. Van deze 25 uur bijscholing dient minimaal 10 uur op het eigen vakgebied te zijn gevolgd.
2.7	Voor de niet-basisartsen geldt dat zij in het kader van een herregistratie cursussen moeten volgen die gerelateerd zijn aan de adviestaken.

## 3. Eisen verantwoordelijkheid

Eis nr.	Beschrijving
3.1	Opdrachtnemer treedt op als regieorganisatie ten aanzien van alle taken en voor alle adviseurs die door hem worden uitgevoerd en ingezet. Opdrachtnemer coördineert alle werkzaamheden van het ingezette personeel en is aanspreekpunt voor het COA.
3.2	Indien de Opdrachtnemer het personeel inleent dan dient dit te gebeuren conform de geldende wet- en regelgeving, met in het bijzonder de wet DBA.
3.3	Opdrachtnemer controleert periodiek of de door hem ingezette medisch adviseurs zijn ingeschreven in het BIG-register.
3.4	Bij het uitvoeren van de overeengekomen Diensten vervult Personeel een functie waarin gewerkt wordt met vertrouwelijke gegevens en kwetsbare personen. Daarom dient het in te zetten Personeel te beschikken over, op het moment van starten van de werkzaamheden, maximaal één maand oude Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) natuurlijk persoon.
3.5	Bij de aanvraag dient aan de orde te worden gesteld dat het gaat om een VOG voor het mogen werken in een overheidsomgeving met de

	mogelijkheid van toegang tot vertrouwelijke informatie (punt 12 en 41 van het aanvraagformulier VOG).
3.6	De VOG dient iedere vier jaar vernieuwd te worden.
3.7	Opdrachtnemer draagt zorg voor het verkrijgen, beheeren en archiveren van VOG's van zijn medewerkers en door hem in te zetten derden.
3.8	De aan de VOG gerelateerde kosten komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
3.9	Opdrachtnemer beschikt over beleid ten aanzien van gegevensbeveiliging, waarbij het in ieder geval toeziet op beveiliging van het kantoor waar de werkzaamheden worden verricht, beveiliging van de werkplek tegen toegang van onbevoegden, beveiliging van de gegevensbestanden tegen computervirussen en toegang en gebruik van onbevoegden alsmede op beveiliging van vernietigen van medische gegevens. Voorts strekt het beleid zich ook over het beveiligen van vertrouwelijke gegevens tegen verlies en of enige andere vorm van onrechtmatige verwerking. Daarnaast omvat het beveiligingsbeleid mede het beveiligen van de thuiswerkplek. Tijdens de verificatie overlegt Opdrachtnemer bewijsstukken ter toetsing door Opdrachtgever.
3.10	Voor het uitwisselen van de persoonlijke gegevens tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer wordt, conform AVG, een nader te ontwikkelen convenant afgesloten,.
3.11	Opdrachtnemer en diens personeel behandelen de persoonsgegevens van de betrokken asielzoeker volgens het AVG-convenant uit eis 3.10.

#### 4. Eisen Dienstverlening

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Opdrachtnemer treft gedurende de implementatieperiode voorbereidingen om de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening tijdig uit te voeren. Vorbereidingswerkzaamheden zijn in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het met de Opdrachtgever vaststellen van een implementatieplan;</li> <li>• het tijdig beschikbaar stellen van voldoende en gekwalificeerd personeel;</li> <li>• het tijdig beschikbaar hebben van de voor de opdracht noodzakelijke middelen.</li> <li>• het beschikbaar stellen van het veilig digitaal systeem voor het plaatsen van aanvragen en verzorgen van de autorisatie (inloggegevens) voor de aanvragers (per persoon), waarbij gebruikt wordt gemaakt van de COA-mailadressen (@coa.nl). Het uitwisselen van de aanvragen en adviezen per mail is niet toegestaan.</li> </ul>
4.2	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de dienstverlening wordt uitgevoerd voor alle huidige en toekomstige locaties van het COA, op aanwijzing van het COA . Per locatie worden meerdere medewerkers geautoriseerd.
4.3	Opdrachtnemer verplicht zich om gedurende de looptijd van de

	Raamovereenkomst de Nadere opdrachten conform de afgesproken levertijden uit paragraaf 1.5 van het Beschrijvend document uit te voeren.
4.4	Indien wijzigingen in wetgeving, regelingen en beleidskaders daar aanleiding toe geven, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg over een passende uitvoering van de Opdracht.
4.5	In geval van een onderzoek door de medisch adviseur van Opdrachtnemer maakt deze met opgave van het COA-Zorgnummer zonder kosten gebruik van de door COA ingekochte telefonische tolkendiensten.
4.6	Opdrachtnemer garandeert dat hij in staat is voor 100% te voldoen aan de vraag vanuit COA. Dat betekent dat in het geval Opdrachtnemer geen eigen werknemers uit het eigen netwerk voor de dienstverlening kan aanbieden aan het COA, Opdrachtnemer de aan te bieden diensten van elders betreft.
4.7	Opdrachtnemer biedt landelijke dekking en voorziet alle Locaties van Opdrachtgever van dienstverlening.

## 5. Eisen Communicatie en escalatie

Eis nr.	Beschrijving
5.1	Opdrachtnemer verzorgt per kwartaal, binnen 4 weken na het verstrijken van het kwartaal, een voortgangsrapportage, waarin aan de orde komen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal en aard van de ontvangen aanvragen;</li> <li>• Gemiddelde doorlooptijden van de uitgebrachte adviezen;</li> <li>• Percentage binnen de gestelde doorlooptijden uitgebrachte adviezen;</li> <li>• Percentage adviezen naar type adviesvraag;</li> <li>• Ervaren knelpunten en voorgestelde oplossingsrichtingen.</li> </ul>
5.2	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de Dienstverlening aan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de Dienstverlening van Opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet bij/met onderaannemers en/of combinanten), informeert Opdrachtnemer het COA hierover op een tijdige en adequate wijze. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot de onderhavige dienstverlening.
5.3	Opdrachtnemer stelt (een) vast(e)contactperso(n)en aan voor Opdrachtgever.

## 6. Eisen Facturatie

Eis nr.	Beschrijving
6.1	Opdrachtnemer factureert altijd onder vermelding van het door Opdrachtgever per jaar verstrekte inkoopordernummer.
6.2	Opdrachtnemer factureert voor de geleverde Diensten enkel het

	overeengekomen tarief.
6.3	Ten behoeve van het SMA Vergunninghouder kan er sprake zijn van huisbezoek. In dat geval heeft Opdrachtnemer recht op een kilometervergoeding. Kilometers worden vergoed tegen OV-tarief, dan wel voor maximaal € 0.23 per km, exclusief btw. Reistijd kan worden gedeclareerd tegen € 0.85 per minuut, exclusief btw.
6.4	Opdrachtnemer factureert de kosten voor het opvragen van medische informatie van een informatieverstrekker één op één door via de maandelijkse factuur. De facturen van de informatieverstrekker dienen door Opdrachtnemer vijf jaar bewaard te worden. Eventuele overige kosten dienen te zijn verdisconteerd in het door Opdrachtnemer aangeboden tarief.
6.5	Inzake meerwerk treedt Opdrachtnemer te allen tijde vooraf in overleg met Opdrachtgever. Uitvoering van meerwerk zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever is uitgesloten en kan niet worden gefactureerd aan Opdrachtgever.
6.6	Facturen van Opdrachtnemer dienen vergezeld te zijn van een prestatieverklaring, die door de ontvanger van het advies is afgegeven. De prestatieverklaring dient geregeld te worden in het systeem waar het SMA wordt aangevraagd.
6.7	Alle facturen lopen via Opdrachtnemer. Opdrachtgever ontvangt geen facturen van onderaannemers.  Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt, zijnde de oorspronkelijke Inschrijver (of penvoerder in het geval van een Samenwerkingsverband) aan wie de Raamovereenkomst is gegund en op wiens naam deze is gesteld. Opdrachtnemer zorgt voor één vast aanspreekpunt binnen de backoffice/ debiteurenadministratie. Opdrachtnemer zorgt voor één vast escalatieniveau ten aanzien van de financieel administratieve afspraken.
6.8	Opdrachtnemer factureert zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 12 maanden, na ontvangst van de prestatieverklaring.
6.9	Overschrijding van een betalingstermijn door Opdrachtgever of niet-betaling van een factuur op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid van die factuur of ingeval van ondeugdelijkheid van de gefactureerde Diensten, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn Dienstverlening op te schorten dan wel te beëindigen.
6.10	Er wordt per maand achteraf één verzamel factuur verstrekt voor de geleverde diensten.
6.11	Er wordt gefactureerd conform bijlage CI: Facturatievereisten COA.
6.12	Naast de facturatievereisten uit eis 6.11 wordt op de factuur ook de omschrijving van verleende Diensten vermeld, bestaande uit: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aantal geleverde adviezen.</li> </ul> Per geleverd advies wordt in een bijlage bij de factuur gespecificeerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Type advies (SMA Asielzoeker met/ zonder huisbezoek, SMA Vergunninghouder met/ zonder huisbezoek);</li> <li>- Het COA-zorgnummer van de bewoner;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reistijdvergoeding;</li><li>- Reiskostenvergoeding;</li><li>- Kosten opvragen medische informatie.</li></ul>
--	--

## 7 Eisen Infrastructuur en systemen

Eis nr.	Beschrijving
7.1	Opdrachtnemer heeft één informatiesysteem met landelijke dekking.
7.2	De eerste 250 accounts verstrekt opdrachtnemer kosteloos. Het historisch aantal licenties schommelt tussen 284 en 500 accounts. Boven de 250 accounts betaalt COA maximaal €50 ex btw per account per jaar.
7.3	SMA's dienen in het informatiesysteem bewaard te worden en dienen voor medewerkers van Opdrachtgever via het systeem opgevraagd te kunnen worden, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
7.4	Het informatiesysteem beschikt over een functie waarin doorlooptijden zichtbaar zijn tijdens aanvraagprocedure.
7.5	De prestatieverklaringen worden via het systeem uitgevoerd.
7.6	Het systeem is zodanig ingericht dat medewerkers alleen toegang hebben tot SMA's van eigen Locaties, waarbij medewerkers autorisaties kunnen hebben voor meerdere Locaties.
7.7	De invoervelden, zoals genoemd in eisen 1.2 en 1.3, dienen via een webformulier van het informatiesysteem beschikbaar te zijn.