

Bijlage 1 - Programma van Eisen – Medische advisering Leidse regio

Opdrachtnemer dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen	
Eis 1	Opdrachtnemer is in staat alle medische advisering te leveren zoals is beschreven in de Aanbestedingsleidraad.

2. Dienstverlening	
Eis 1	U heeft een locatie waar spreekuren plaatsvinden binnen de Leidse regio (Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest of Zoeterwoude) of u bent bereid dit binnen drie maanden na voorlopige gunning te realiseren. In de tussentijd bent u bereid om een tussen oplossing in de regio te hanteren. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht bij Opdrachtgever. De locatie zal een onderwerp zijn voor het startgesprek. Eisen aan de locatie: - Rolstoeltoegankelijk - Parkeergelegenheid binnen 100 meter waaronder gehandicaptenparkeerplaatsen - Bushalte op maximaal 500 meter afstand - Gehandicaptentoilet aanwezig
Eis 2	Een medisch keuringsgesprek vindt fysiek plaats. Indien nodig kan het gesprek ter bevordering van de medische keuring digitaal plaatsvinden (alleen na akkoord van Opdrachtgever). Als er door omstandigheden bij de cliënt geen afspraak kan worden gepland met de cliënt, wordt dit besproken met Opdrachtgever. Indien nodig dient een medisch keuringsgesprek thuis te kunnen plaatsvinden (alleen na akkoord van Opdrachtgever).
Eis 3	In het geval van Wmo medisch advies: in principe dient een huisbezoek afgelegd te worden ter beoordeling van de (woon)situatie. Enkel na akkoord van Opdrachtgever (/consulent) kan hiervan afgeweken worden.
Eis 4	In het geval dat een advies onduidelijk is of er vragen zijn dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in contact met elkaar.

2. Dienstverlening

Eis 5	No show Opdrachtnemer stuurt de cliënt tijdig van tevoren een bericht ter herinnering aan de afspraak. Cliënt kan de afspraak tot 24 uur van tevoren op de dag van de geplande afspraak afzeggen. Indien cliënt dit tijdig aan Opdrachtnemer meldt, kunnen hiervoor geen kosten in rekening gebracht worden. Indien blijkt dat een afspraak niet door gaat en de cliënt dit niet tijdig heeft gemeld bij Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer hiervoor het geldende no show tarief bij de Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtnemer kan maximaal 2 keer per cliënt een no show tarief in rekening brengen bij het niet op tijd afzeggen. Na twee keer no show vindt er overleg met Opdrachtgever plaats. Opdrachtnemer mag in het geval van een no show maximaal de volgende tarieven in rekening brengen bij Opdrachtgever (exclusief btw). Deze tarieven zijn, net als alle andere tarieven, aan indexatie onderhevig. • Gehandicaptenparkeerkaart: € 50,- • Overige: €100,- <u>Werkafspraken</u> Na gunning zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afstemmen op welke wijze cliënten afspraken kunnen wijzigen/afzeggen.
Eis 6	De wijze van aanmelding wordt tijdens een startgesprek per organisatieonderdeel van de gemeenten met Opdrachtnemer afgestemd en vastgelegd in het werkafsprakenboek. Mogelijke wijzigingen in beleid, wet- en regelgeving kunnen leiden tot aanpassingen in de werkwijze gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Deze wijzigingen worden besproken in het operationeel overleg.
Eis 7	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 van een tolk gebruik maken. Denk hierbij aan een tolktelefoon. Dit wordt voorafgaand aan de afspraak met de cliënt besproken met de betreffende gemeente. De gemeente beslist vervolgens of zij gebruik wil maken van de eigen tolkdienst of die van de opdrachtnemer.

3. Advies

Algemeen medisch advies:

Eis 1	Met betrekking tot algemeen medisch advies gelden de volgende eisen: • Een advies moet gevalideerd zijn door een arts met een BIG-registratie. • Het advies moet duidelijk zichtbaar (geen zoekplaatje) antwoord geven op alle vragen die gesteld zijn door Opdrachtgever. • De medische en sociale beperkingen/belemmeringen moeten voldoende worden uitgelegd en onderbouwd. • Er dient vermeld te worden bij wie informatie is ingewonnen en welke informatie is opgevraagd. Indien er voldoende medische informatie voor handen is, is de medisch adviseur echter niet verplicht om informatie op te vragen (tenzij Opdrachtgever specifiek vraagt om informatie op te vragen). • Indien de informatie niet recent of onduidelijk is, voert de arts zelf onderzoek uit. Indien dit afwijkt van de verkregen informatie, dan dienen de criteria helder in de rapportage te zijn opgenomen. • Indien mogelijk wordt bij een keuring voor arbeidsongeschiktheid aangegeven voor welk soort werk een belanghebbende ingeschakeld kan worden. Hierbij wordt ook het aantal uur-/dagbelasting aangegeven. • In de vorming van medisch advies worden de geldende beleidsregels meegenomen. • Het advies wordt met cliënt besproken en schriftelijk gedeeld. • Opdrachtnemer doet op basis van het advies geen toezeggingen aan de cliënt. • Bij een medisch advies SMI worden ook dagdelen vermeld. • Bij aanvragen bijzondere bijstand wordt advies gegeven over de noodzakelijkheid van de gevraagde kosten in relatie tot de medische situatie van de client.
Eis 2	Op verzoek van Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer medische informatie op bij de behandelende sector van de cliënt.
Eis 3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door haar ingezette medewerkers gedurende de uitvoering van de dienstverlening op de hoogte zijn en blijven van de geldende (lokale) wet- en regelgeving (Algemene wet bestuursrecht, Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, lokale verordeningen en beleidsregels) om ervoor te zorgen dat de medische adviezen zo goed mogelijk aansluiten.

3. Advies	
Eis 4	Opdrachtnemer levert een medisch advies (nieuwe aanvraag of in het kader van een bezwaarprocedure) binnen maximaal 20 werkdagen na opdrachtverstrekking. Opdrachtnemer neemt binnen maximaal 2 werkdagen contact op met de cliënt om een afspraak te plannen. Medische adviezen en arbeidsdeskundige rapporten levert Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen aan nadat de cliënt is gesproken. Indien Opdrachtnemer het advies door externe omstandigheden niet tijdig kan opstellen dan overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever.
Eis 5	Aanvullende medische vragen n.a.v. een bezwaar worden uiterlijk binnen 14 dagen schriftelijk beantwoord. Als de aanvullende vragen mondelinge toelichting nodig hebben, wordt het mondelinge gesprek ook binnen dezelfde 14 dagen ingepland.
WMO	
Eis 6	Een Wmo-advies wordt gevalideerd door een arts met voldoende Wmo expertise. De inschrijver heeft daarbij voor het afgeven van Wmo adviezen beschikking over (of toegang tot) o.a. de volgende kennis: • Sociaal-medische kennis (op het niveau van een arts); • Ergonomische kennis; • Bouwkundige/technische kennis; • Gedragswetenschappelijke kennis.
Gehandicaptenparkeerkaart	
Eis 7	Het medisch onderzoek voor een gehandicaptenparkeerkaart of een gehandicaptenpassagierskaart wordt uitgevoerd conform de meest recente VAV Richtlijn.
Psycho-sociaal advies	
Eis 8	Opdrachtnemer heeft voor het werkgebied Participatiewet en Wet gemeentelijke schuldhulpverlening een psycholoog beschikbaar voor het nagaan van de psychische belastbaarheid, zodat inzichtelijk wordt wat de cliënt aankan. De psycholoog gaat over het inschatten van de psychische belastbaarheid in het algemeen. Bv als consulent vermoedt dat sprake is van psychische problematiek waardoor werk niet geheel of helemaal niet haalbaar is. Doel van dit onderzoek is om een inschatting te krijgen wat de gemeente van iemand kan verwachten op het gebied van (arbeids)inschakeling.
Arbeidsdeskundig advies	
Eis 9	Opdrachtnemer zet indien nodig op verzoek van Opdrachtgever een arbeidsdeskundige en/of een psycholoog in om het medisch advies van de arts te interpreteren m.b.t. tot de mogelijkheden voor werk.

3. Advies	
Eis 10	Indien mogelijk wordt bij een keuring voor arbeidsongeschiktheid aangegeven voor welk soort werk een belanghebbende ingeschakeld kan worden. Uiteraard ook het aantal uur/dagbelasting.
Bijzondere bijstand – Tandheelkundige aanvragen	
Eis 11	Opdrachtnemer zet indien nodig op verzoek van Opdrachtgever een tandarts in om advies uit te brengen over de noodzakelijkheid van tandheelkundige behandelingen en de meest adequate behandeling(en) in het geval van noodzakelijkheid.
Second opinion / juridische bezwaren	
Eis 12	In het geval dat Opdrachtgever verzoekt om een second opinion op basis van een gegeven advies, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de second opinion wordt uitgevoerd door een andere (onafhankelijke) arts. Een second opinion moet in alle gevallen uitgevoerd worden door een arts met een BIG-registratie.

4. Personeel	
Eis 1	De door u in te zetten medewerkers zijn deskundig. Daarnaast staan artsen en overige specialisten ingeschreven in het BIG-register (voor zover van toepassing bij de beroepsgroep). U kunt van beide desgevraagd bewijsstukken bij Opdrachtgever overleggen.
Eis 2	Met ingang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een relevante en goedkeurende VOG van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers. Met relevant bedoelen we; voor het juiste screeningsprofiel, zoals gezondheidszorg en welzijn van mens en dier (45) of het verlenen van diensten (41 of 43) en voor de juiste of vergelijkbare functie binnen de juiste of vergelijkbare organisatie. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De VOG dient voor alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers maximaal 5 jaar oud te zijn. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen 48 uur te verstrekken aan Opdrachtgever. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer.
Eis 3	Alle door u in te zetten medewerkers dienen minimaal te kunnen communiceren op taalniveau B2. Schriftelijke communicatie naar cliënten dient bij voorkeur op B1 niveau plaats te vinden.

4. Personeel

Eis 4	Opdrachtnemer garandeert dat zij zich tijdens de opdrachtvervulling als goede opdrachtnemer van Opdrachtgever zal gedragen en zich zal onthouden van elke handeling en/of uitspraak die de goede naam en reputatie alsmede de relatie van de Opdrachtgever kunnen schaden.
Eis 5	In geval Opdrachtnemer en/of medewerker belangenverstrengeling constateert, meldt hij/zij dit onmiddellijk aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt per direct een vervangende medewerker aan.

5. Communicatie

Eis 1	Opdrachtnemer is telefonisch en digitaal bereikbaar. Beantwoording van vragen vindt plaats binnen 2 werkdagen.
Eis 2	Opdrachtnemer dient één vaste contactpersoon (accountmanager) te hebben m.b.t. de uitvoering van de overeenkomst (kwaliteit en nakomen afspraken overeenkomst). Deze persoon is dagelijks te bereiken tijdens kantooruren en heeft een vaste vervanger. Deze vervanger heeft dezelfde kennis en kunde als het centrale aanspreekpunt.
Eis 3	Opdrachtnemer zorgt voor de mogelijkheid om toelichting te geven door opdrachtgever op de adviesaanvraag en ook om toelichting te geven door opdrachtnemer over de uitgebrachte medische adviezen. Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijk proces, zodat voor o.a. consultants, klantmanagers en schuldhelpverleners (aanvragers medisch advies) duidelijk is waar ze terecht kunnen bij vragen.
Eis 4	Opdrachtnemer verzorgt na gunning een factsheet (of anderszijds korte instructie), om de consultants te informeren over instructies van het aanbod en de manier van aanvragen en contactmogelijkheden. De factsheet (/korte instructie) wordt na gunning definitief vastgesteld met Opdrachtgever.

6. Social Return

Eis 1	Bij de uitvoering van de opdracht dient 2 % van de totale waarde van de opdracht door de opdrachtnemer te worden besteed aan de doelgroep social return.
-------	--

6. Social Return	
Eis 2	Binnen 7 dagen na definitieve gunning van de opdracht dient opdrachtnemer contact op te nemen met de projectleider Social return via e-mailadres projectSROI@leiden.nl. Deze zal samen met opdrachtnemer een afspraak maken over de concrete invulling van de gekapitaliseerde social return eis.
Eis 3	De projectorganisatie social return van de gemeente kan opdrachtnemer adviseren en neemt de monitoring van de invulling door opdrachtnemer van de gekapitaliseerde contracteis voor haar rekening. Opdrachtnemer is echter verantwoordelijk voor het tijdig werven en selecteren van geschikte kandidaten en de invulling van de social return eis gedurende de looptijd van de opdracht.
Eis 4	In verband met de aard van de onderhavige opdracht dient de opdrachtnemer zodra aan hem door de opdrachtgever een nadere opdracht ten gevolge van een bestekafwijking wordt verstrekt contact op te nemen met de projectleider Social Return over de locatie, duur en omvang van de betreffende nadere opdracht.
Eis 5	De toets of in totaal 2% van de waarde van de overeenkomst door de opdrachtnemer is besteed aan de doelgroep social return vindt achteraf plaats door de projectleider Social Return en wordt tijdens de overeenkomst in samenspraak met opdrachtnemer gemonitord.
Eis 6	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de social return verplichting, ook als deze met onderaannemers werkt. Bij meerdere opdrachtnemers zijn de opdrachtnemers als geheel en hoofdelijk verantwoordelijk voor de invulling van de social return verplichting. In geval van overtreding van de social return verplichting door het niet (volledig) nakomen van de verplichting binnen de periode van de opdracht, verbeurt de Opdrachtnemer zonder dat een ingebrekestelling nodig is een boete van maximaal anderhalf maal het niet ingevulde bedrag van de social return verplichting. De boete wordt ingehouden bij de eindafrekening van de opdracht. Als de Opdrachtnemer de social return verplichting deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete zal worden ingezet voor projecten, initiatieven of instrumenten die de werkgelegenheid voor de doelgroepen Social Return bevorderen.

7. Samenwerking en overlegstructuur

Eis 1	Operationeel overleg Contractmanager Het operationele overleg vindt minimaal maandelijks plaats tussen de Contractmanager van Opdrachtgever en het vaste aanspreekpunt van de Opdrachtnemer. De onderwerpen die in dit overleg besproken kunnen worden zijn: • Klachten • Lopende (complexe) dossiers • Dossiers waarbij opvragen medische informatie of second opinion nodig is • Doorlooptijden van adviesaanvragen • Hoe loopt de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever • Afspraken over prioriteiten, spoedadviezen of huisbezoeken • Toename of afname van bepaalde medische problematiek • Terugkerende knelpunten bij de medische adviezen • Indexering • Kwartaalrapportage • Artsencapaciteit en beschikbaarheid • De kwaliteit van de dienstverlening • Verbeteringen werkproces Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging van alle overleggen en levert binnen vijf werkdagen de verslagen/actiepunten aan.
Eis 2	Operationeel overleg disciplines gemeente Indien daar vanuit Opdrachtgever behoefte aan is, kan per discipline nog een additioneel operationeel overleg gepland worden per kwartaal of indien noodzakelijk, met de accountmanager van de Opdrachtnemer. De onderwerpen die in dit overleg besproken kunnen worden zijn: - Klachten - Lopende (complexe) dossiers - Dossiers waarbij aanvullend onderzoek of second opinion nodig is - Doorlooptijden van adviesaanvragen - Vraagstelling richting artsen - Samenwerking tussen artsen, backoffice en WMO-consulenten - Inhoud medische adviezen

8. Rapportages

Eis 1	Opdrachtnemer levert elk jaar per kwartaal binnen 4 weken een managementrapportage per gemeente opgesplitst per afdeling/type advies (Wmo, W&I, Stadsbank en Parkeren), welke tenminste een overzicht van alle adviesopdrachten bevat met: • Datum opdrachtverstrekking; • Datum contact cliënt t.b.v. afspraak. Bij overschrijding van de normtijd (twee werkdagen) de reden van overschrijding en verwijtbaarheid voor opdrachtnemer of niet; • Datum keuringsgesprek cliënt; • Datum verzenden indicatieadvies aan opdrachtgever. De norm tijd voor het aanleveren van het advies is 5 werkdagen, bij overschrijding van de normtijd de reden daarvan én vermelding verwijtbaarheid voor opdrachtnemer of niet; • Doorlooptijd per advies • Aantal no shows; • Gefactureerde kosten per advies; • Overzicht van ontvangen klachten, in aantallen en procentueel van het totaal aantal verstrekte adviesopdrachten, de datum van ontvangst en status van afhandeling.
-------	--

9. Verbeterplan

Eis 1	Wanneer de dienstverlening niet verloopt zoals afgesproken, wordt van de aanbieder verwacht dat er een verbeterplan wordt opgesteld. Dit plan dient concreet, toetsbaar en uitvoerbaar te zijn. Onderstaande onderdelen moeten minimaal in het plan opgenomen worden: • Aanleiding; • Probleemanalyse; • Concreet verbeterpunt(en); • Gewenste situatie; • Te nemen maatregelen; • Start- en einddatum; • Prioritering; • Uitvoering (wie is verantwoordelijk); • Betrokkenen; • Bewaking voortgang; Het verbeterplan wordt binnen twee weken na de gemaakte afspraak aangeleverd bij de contractmanager. Er volgt een beoordeling en eventuele terugkoppeling. De uitvoering van het plan wordt actief gemonitord door Opdrachtnemer en Contractmanager.
-------	---

10. Klachtenprocedure

Eis 1	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, die voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten. Deze klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten. Opdrachtnemer informeert de cliënt over de klachtenprocedure en bevestigt schriftelijk elke klacht die hij van de cliënt heeft ontvangen, zowel aan de cliënt als aan Opdrachtgever, en meldt tevens aan de cliënt de termijn waarop de klacht wordt afgehandeld. Opdrachtnemer stuurt aan beide partijen ook een (kopie van de) brief door waarin de klacht wordt afgehandeld.
Eis 2	De klachtenprocedure van Opdrachtnemer voldoet aan de onderstaande eisen: • Mondelinge en telefonische klachten dienen in eerste instantie direct opgelost te worden. • Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de telefonische klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld en als zodanig te worden geregistreerd. • Opdrachtnemer kent aan elke klacht een uniek nummer toe en registreert de datum van ontvangst. • Klachten worden schriftelijk (per e-mail) gemeld en vastgelegd; • De klachtenprocedure dient ook beschikbaar te zijn op de website van Opdrachtnemer.

11. Overdracht

Eis 1	Indien de Raamovereenkomst wordt beëindigd of ontbonden, dan zal Opdrachtnemer kosteloos meewerken om te komen tot een effectieve en geruisloze transitieperiode in samenwerking met een eventuele nieuwe contractpartij. Dit betekent onder meer dat de planning in overleg bepaald wordt tussen beide partijen. Deze overdracht dient binnen twee maanden gereed te zijn.
Eis 2	Na afloop of beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer kosteloos zorg voor het conform wettelijke eisen overdragen van de lopende dossiers aan de nieuw te contracteren Opdrachtnemer.

12. Implementatie

Eis 1	Om Opdrachtgever te ondersteunen tijdens de implementatie van deze Raamovereenkomst, stelt Opdrachtnemer gedurende het eerste half jaar een vast contactpersoon (implementatiemanager/accountmanager) aan die Opdrachtgever o.a. ondersteunt bij: • implementatie overeenkomst en dienstverlening binnen de Leidse regio; • Het vastleggen van operationele afspraken (o.a. over de inhoud van het adviesformat); • het vastleggen van de communicatiestructuur; • het inrichten van financiële afspraken.
Eis 2	Na gunning organiseren Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen een kick-off waarin Opdrachtnemer zich voorstelt aan de organisaties van Opdrachtgever. Tijdens deze kick-off wordt o.a. het volgende besproken/vastgesteld: • gemaakte (proces)afspraken; • uitleg systemen. De definitieve inhoud van de kick-off wordt vooraf door Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.

13. Tarieven

Eis 1	De tarieven die in het Prijzenblad (bijlage 7) worden ingevuld door Inschrijver dienen 'all-in' te zijn. Daaronder zijn in elk geval begrepen (deze opsomming is niet uitputtend): • de salariskosten; • de overheadkosten (bijvoorbeeld huisvesting en salariskosten van ondersteunend personeel); • de kosten voor het gebruik van apparatuur ten behoeve van de opdracht, verzekeringskosten; eventuele kosten voor e-factureren, reis- en verblijfkosten (inclusief kosten woon-werkverkeer). No shows worden verrekend zoals aangegeven in eis 2.5.
Eis 2	Opdrachtnemer vult een apart tarief in op het Prijzenblad (bijlage 7), voor aanvullende vragen n.a.v. een bezwaar.

Eis 3	Met ingang van 1 januari 2027 is prijsindexering op basis van de door het CBS bekendgemaakte CPI “huishoudens” toegestaan (2015 = 100). Deze indexering is gebaseerd op het jaar lopend van januari tot januari. De indexering wordt door Opdrachtnemer uiterlijk op 1 juli, voorafgaand aan het jaar van de mutatie aangevraagd bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient in de aanvraag voor indexering te motiveren waarom indexering noodzakelijk is. Opdrachtgever zal deze aanvraag beoordelen. Pas na akkoord van Opdrachtgever zal de indexering door Opdrachtnemer worden doorgevoerd.
-------	--

14. Juridisch, privacy en informatiebeveiliging	
Eis 1	Opdrachtnemer 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.
Eis 2	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wettelijke verplichtingen zoals geformuleerd in onder andere de Algemene wet bestuursrecht, Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet gemeentelijke schuldhelpverlening en de privacywetgeving en de aanvullende privacy eisen die verbonden zijn aan (para)medische beroepsgroepen.
Eis 3	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een digitale Oplossing dan moet deze voldoen aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hieraan stelt, zowel vanuit het perspectief van de Opdrachtnemer als van Opdrachtgever.
Eis 4	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om gegevens geautomatiseerd op een van tevoren vastgesteld moment te wissen/vernietigen, althans: handmatig op enig moment te wissen/vernietigen. Opdrachtnemer werkt mee aan verzoeken die inwoners doen om hun rechten uit de AVG uit te oefenen.
Eis 5	De Oplossing stelt Opdrachtgever in staat slechts die persoonsgegevens die vereist zijn om de gevraagde functionaliteit te bieden, te verwerken ('dataminimalisatie' en opslagbeperking).
Eis 6	De standaardinstellingen van de Oplossing moeten zo privacy-vriendelijk mogelijk zijn. ('privacy by design').
Eis 7	Opdrachtnemer staat ervoor in dat met de Oplossing kan worden voldaan aan de AVG en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) die deel uitmaakt van de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.

14. Juridisch, privacy en informatiebeveiliging

Eis 8	Autorisatie binnen de applicatie moet op basis van rollen/groepen ingericht kunnen worden. Hierbij moet kunnen worden voldaan aan de uitgangspunten vanuit het beleid logische toegangsbeveiliging.: Het gebruik van niet gepersonaliseerde identiteiten is niet toegestaan. Voor authenticatie en autorisatie van burgers en bedrijfsleven gelden DigiD en eHerkenning. De toegangscontrole dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. Beschrijf waar en op welke wijze autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt.
Eis 9	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audittrail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment werd uitgevoerd: 1) Raadplegen, 2) Creëren/ toevoegen, 3) Wijzigen Verwijderen, 4) Archiveren/ Vernietigen/ Overdragen van (onderdelen van) zaken, subjecten en objecten, documenten, het afvinken van controlevragen in checklists en statuswijzigingen - zowel door gebruikers als door gekoppelde applicaties.
Eis 10	Aanpassingen als gevolg van wijzigingen in relevante wet- en regelgeving dienen op de ingangsdatum te zijn doorgevoerd.
Eis 11	Het gegevensverkeer tussen de oplossing en Opdrachtgever dient versleuteld te worden.
Eis 12	Opdrachtnemer verklaart zich bereid, als onderdeel van definitieve contractering, een verwerkersovereenkomst af te sluiten die voldoet aan de dan geldende richtlijnen conform het door de deelnemende gemeenten te hanteren model.
Eis 13	Opdrachtnemer is bereid om afspraken te maken over een zorgvuldige uitwisseling van persoonsgegevens met Opdrachtgever. Daarbij wordt het sjabloon van Opdrachtgever gebruikt.
Eis 14	Opdrachtnemer is transparant over de manier waarop zij persoonsgegevens verwerkt en met wie persoonsgegevens worden gedeeld.
Eis 15	Opdrachtnemer informeert, indien dit wettelijk verplicht is, betrokkenen over wat er met hun persoonsgegevens gebeurt of ondersteunt Opdrachtgever daar indien nodig bij.
Eis 16	Opdrachtnemer verwerkt alleen persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Ook ingeschakelde partijen mogen geen persoonsgegevens buiten de EER verwerken.
Eis 17	Opdrachtnemer heeft procedures ingericht voor het melden van datalekken en het nemen van passende maatregelen om datalekken te voorkomen.