

# Programma van Eisen

Medische advisering Wmo en andere regelingen

13 oktober 2025  
Kenmerk 2025WI400  
Definitief

bronversie Format A-302 v20240415



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

# 1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

De beschrijving van de opdracht en de eisen die hieraan gesteld worden zijn opgenomen in de inschrijvingsleidraad Medische advisering Wmo en andere regelingen.

## 1.1 Eisen Algemeen

1. U schrijft in voor alle medische adviezen inclusief second opinions. Indien Opdrachtgever besluit de opdracht te gunnen zal zij die gunnen aan de inschrijver met de hoogste score. Opdrachtgever zal ook een opdracht gunnen aan de inschrijver met de een na hoogste score.
2. U gaat ermee akkoord, dat indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst andere organisatieonderdelen dan wel afdelingen van Opdrachtgever dan genoemd in de leidraad medische advisering vragen, zij gebruik kunnen maken van deze raamovereenkomst zoals in deze aanbesteding zijn vastgelegd.
3. U gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen afnameverplichting heeft. Aan de in deze offerteaanvraag genoemde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
4. U heeft kennis van de wetten en regelingen zoals vermeld in paragraaf 2.1 van de inschrijvingsleidraad Medische advisering Wmo en andere regelingen en conformeert zich aan het beleid dat Opdrachtgever in het kader van genoemde wetten en regelingen voert. U volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving.
5. U bent in staat om de medische adviezen te verstrekken zoals vermeld in het overzicht in paragraaf 1.1 van de inschrijvingsleidraad Medische advisering Wmo en andere regelingen.

## 1.2 Eisen organisatie en personeel

6. Opdrachtnemer handelt conform medische richtlijnen die geldend zijn in de beroepsgroep en de Vereniging Artsen en Volksgezondheid (VAV).
7. De door u in te zetten artsen, ergotherapeuten en fysiotherapeuten zijn deskundig en staan ingeschreven in het BIG; U kunt daarvan desgevraagd bewijsstukken bij Opdrachtgever overleggen.
8. De door u in te zetten indicatie adviseurs zijn deskundig en hebben een relevante opleiding gevolgd en succesvol voltooid. U kunt daarvan desgevraagd bewijsstukken bij Opdrachtgever overleggen.
9. De door u voor deze opdracht in te zetten medewerkers zijn in bezit van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de uit te voeren werkzaamheden. Voor aanvang van de werkzaamheden bent u in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag van alle in te zetten medewerkers.

10. De kosten voor (een) verklaring(en) omtrent het gedrag (VOG) zijn voor uw rekening. U gaat hiermee akkoord.
11. U bent bereid en in staat om op verzoek van Opdrachtgever een klanttevredenheidsonderzoek en kwaliteitscontrole op de door u afgegeven adviezen te houden. U bespreekt de resultaten met Opdrachtgever. Indien van toepassing worden hierover separate prijsafspraken gemaakt.
12. U kunt de producten/diensten uitvoeren zoals vermeld in paragraaf 1.1 van de inschrijvingsleidraad Medische advisering Wmo en andere regelingen.

### **1.3 Eisen kwaliteit van de dienstverlening**

#### **1.3.1 Eisen aan de aanmelding**

13. De wijze van aanmelding, inclusief de vraagstelling die de medewerker van de gemeente of het buurtteam bij een adviesaanvraag opstelt, wordt tijdens de opstart per organisatieonderdeel van de gemeente of buurtteam met opdrachtnemer afgestemd. Mogelijke wijzigingen in beleid, wet- en regelgeving kunnen leiden tot aanpassingen in de werkwijze.
14. De medewerker van de gemeente of het buurtteam kan de inwoner aanmelden en de benodigde gegevens daarvoor verstrekken via een systeem dat voldoet aan de vereisten van de AVG.
15. De medewerker van de gemeente of het buurtteam kan bij de aanmelding in het systeem aangeven aan welk soort medisch advies behoefte is, welke bijzonderheden er eventueel spelen en - indien van toepassing - op welke wijze (op locatie, digitaal of door middel van een huisbezoek) het onderzoek plaatsvindt.
16. Indien de vraagstelling van de medewerker van de gemeente of het buurtteam bij aanmelding voor de medewerker van opdrachtnemer niet duidelijk is, dan neemt laatstgenoemde binnen 1 werkdag telefonisch contact op met opdrachtnemer om de vraagstelling verder af te stemmen.
17. Opdrachtnemer is bereid om, indien nodig, een onafhankelijke tolk in te schakelen. Opdrachtgever bepaalt of opdrachtnemer een tolk, geleverd via de opdrachtgever, in mag zetten voor een bepaalde klant. Indien opdrachtnemer een tolk inzet zonder toestemming van de contactpersoon van opdrachtgever, zijn de kosten voor uw rekening

#### **1.3.2 Eisen aan onderzoek en advies**

18. Nadat opdrachtgever het medisch advies conform de overeengekomen procedure heeft aangevraagd, zorgt opdrachtnemer voor de inzet van de juiste deskundige(n), conform het gestelde in de desbetreffende wet- en regelgeving.
19. Afhankelijk van het soort medisch advies dat is aangevraagd, neemt opdrachtnemer in het advies op of er sprake is van een voorliggende voorziening.
20. Afhankelijk van het soort medisch advies waaraan behoefte is, adviseert opdrachtnemer ook over de vorm (tijdelijk en permanent) en de duur van de voorziening en/of begeleiding.
21. Het onderzoek naar aanleiding van de medisch adviesaanvraag, kan -afhankelijk van de vraagstelling en medische problematiek- op één van de volgende wijzen plaatsvinden:

1. op locatie van opdrachtnemer;
  2. tijdens een huisbezoek;
  3. via digitale communicatiemiddelen.
22. Indien opdrachtgever daarvoor in het aanmeldingsformulier geen voorkeur aangeeft, beoordeelt opdrachtnemer op welke van de in artikel 21 vermelde wijze, het onderzoek plaatsvindt. In overige gevallen, vindt het onderzoek plaats op de wijze zoals door opdrachtgever in het aanmeldingsformulier specifiek is aangegeven.
23. De locatie valt binnen de gemeentegrenzen van Utrecht, is goed bereikbaar zowel met de auto als met het openbaar vervoer, beschikt over voldoende parkeergelegenheid en is rolstoeltoegankelijk.
24. U gaat ermee akkoord dat opdrachtgever beslist op de aanvraag voor de voorziening en/of hulpvraag en uw adviseur adviseert. Dit wordt ook door u duidelijk gemaakt aan de persoon ten aanzien van wie u adviseert.

### **1.3.3 Adviesrapportages**

25. Opdrachtgever voorziet voor de adviesrapportage in een algemeen format, dat per soort medisch advies en in overleg met het betreffend organisatieonderdeel, zodanig wordt aangepast dat bij elke regeling een passend en bruikbaar advies wordt afgegeven. De wijze waarop het advies tot stand gekomen is wordt standaard opgenomen in het adviesrapport.
26. Persoonlijke (medische) informatie van de inwoner nodig voor een zorgvuldig onderzoek wordt niet verstrekt in het adviesrapport indien dat niet noodzakelijk is.
27. In geval van een adviesaanvraag bij een primair besluit dan wel naar aanleiding van een bezwaar op een eerder genomen besluit moet het advies beoordeeld en ondertekend zijn door een arts.
28. U gaat ermee akkoord dat uw arts of indicatie-adviseur telefonisch en/of per mail bereikbaar is voor vragen of overleg met Opdrachtgever.
29. U levert het advies, zonder aanvullende kosten, tevens rechtstreeks aan de persoon ten aanzien van wie u adviseert.

### **1.3.4 Termijnen**

30. Binnen 3 werkdagen na aanmelding neemt opdrachtnemer contact op met de inwoner voor het maken van een afspraak.
31. Indien de inwoner voor Opdrachtnemer niet bereikbaar is, dan stuurt opdrachtnemer een schriftelijke uitnodiging en informeert de medewerker van de gemeente of het buurtteam daarover.
32. Indien de inwoner tweemaal zonder (tijdige) afmelding niet op de afspraak verschijnt, wordt de medisch adviesaanvraag niet verder in behandeling genomen en koppelt opdrachtnemer dit terug aan de medewerker van de gemeente of het buurtteam.
33. Opdrachtnemer levert een medisch advies binnen maximaal 20 werkdagen. Medische adviezen levert u binnen 5 werkdagen aan nadat u de inwoner heeft gesproken. Indien u het advies door externe omstandigheden niet kunt opstellen dan overlegt u met de Opdrachtgever.

34. De doorlooptijd start op de datum van opdrachtverstrekking door Opdrachtgever en eindigt op de datum van binnenkomst van het advies bij Opdrachtgever.
35. U gaat ermee akkoord, dat het niet meewerken van derden, zoals bijvoorbeeld huisartsen, u niet ontslaat van de verantwoordelijkheid een medisch advies uit te brengen. U zult zich maximaal inspanssen om alle voor de advisering benodigde gegevens te verkrijgen en levert voor zover mogelijk het advies, in goed overleg met Opdrachtgever.
36. Opdrachtgever kan tot en met de laatste dag van de raamovereenkomst een adviesaanvraag opvragen bij de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord, dat het medisch advies wordt afgerond onder de voorwaarden neergelegd in de raamovereenkomst.
37. U gaat ermee akkoord dat u als opdrachtnemer maximaal 10 werkdagen de tijd heeft om aanvullende vragen van de afdeling bezwaar/beroep van de Opdrachtgever te beantwoorden. Alleen als er sprake is van gewijzigde feitelijke omstandigheden of nieuwe (medische) gegevens die ten tijde van het uitbrengen van het advies redelijkerwijs niet bekend konden zijn bij Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer Opdrachtgever vragen een nieuw advies aan te vragen in de bezwaarfase. Deze verzoeken worden met voorrang behandeld.

### **1.3.5 Second opinion en incidentele adviezen**

38. Indien de eerste opdrachtnemer niet (tijdig) in staat is (een) medisch advies af te geven of in behandeling te nemen met opgave van redenen, zal Opdrachtgever de reeds verstrekte aanvraag dan wel de nieuwe aanvraag voor een medisch advies uitzetten bij de tweede Opdrachtnemer die opdrachtgever bij deze aanbesteding heeft gecontracteerd.
39. U gaat ermee akkoord dat indien Opdrachtgever ten behoeve van een besluit met betrekking tot uw medisch advies een second opinion nodig heeft, Opdrachtgever deze betreft van de andere Opdrachtnemer.

## **1.4 Eisen aan overleg en communicatie**

40. U zorgt voor goede telefonische en digitale bereikbaarheid voor de inwoner en de medewerker van de gemeente of het buurtteam op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur.
41. Indien de medewerker van de gemeente of het buurtteam vragen heeft over het adviesrapport en/of een toelichting daarop wenst, dan is daarover rechtstreeks contact mogelijk met de deskundige van uw organisatie die het onderzoek heeft verricht dan wel het advies heeft afgegeven.
42. Indien de medewerker van de gemeente in het kader van een bezwaarschriftenprocedure, een toelichting op het medisch advies wenst, dan is daarover rechtstreeks contact mogelijk met de deskundige van uw organisatie die het onderzoek heeft verricht dan wel het advies heeft afgegeven; Dit geldt ook als de inwoner in het kader van de bezwaarschriftenprocedure aanvullende medische informatie heeft verstrekt ter bevestiging van zijn/haar standpunt.
43. Indien de inwoner in het kader van een bezwaar, aanvullende medische informatie overlegt waarin wordt gesteld dat sprake is van gewijzigde (medische) omstandigheden na verstrekking van het

advies of dit informatie betreft waarover opdrachtnemer tijdens het medisch onderzoek redelijkerwijs niet kon beschikken, dan vraagt de medewerker van de gemeente voor advies hierover een nieuw medisch advies aan. Als bij de medewerker van de gemeente twijfel bestaat of van voorgaande sprake is, dan kan hij/zij daarover overleg plegen met een vast contactpersoon van uw organisatie.

44. U beschikt over een inzichtelijk en gebruikersvriendelijk cliëntvolgsysteem zodat de medewerker van de gemeente of het buurtteam de stand van zaken van de adviesaanvraag kan volgen;
45. U beschikt over een inzichtelijke portal voor de medewerkers van bezwaar en beroep van de Opdrachtgever, zodat de stand van zaken door hen te volgen is.
46. Indien het medisch advies niet binnen de overeengekomen termijn kan worden afgegeven, informeert u via de mail de betrokken medewerker van de gemeente of het buurtteam daarover en geeft u tevens aan wat de reden van de vertraging is en wat de verwachte opleverdatum wordt.
47. In de tweede week na afloop van het kwartaal overlegt u per mail managementinformatie aan de contractmanager van de Opdrachtgever. Daarin neemt u per soort advies in ieder geval op:
  - aantal aanvragen van de voorgaande maand;
  - aantal afgeronde adviezen in de voorgaande maand;
  - aantal vertragingberichten in de voorgaande maand;
  - aantal openstaande aanvragen in de voorgaande maand;
  - aantal openstaande aanvragen en vertragingen gespecificeerd naar overschreden dagen in die maand;
  - aantal klachten en signalen in de voorgaande maand.
48. De exacte vorm en inhoud van de managementinformatie wordt in overleg tussen de partijen vastgesteld door Opdrachtgever.
49. Opdrachtgever zal op contractniveau per kwartaal overleg voeren over de voortgang van de dienstverlening. U wijst daartoe vaste deelnemers voor aan. Het secretariaat van deze overleggen ligt bij Opdrachtgever.
50. Per organisatieonderdeel zal een startgesprek worden ingepland en vervolgens een periodiek uitvoeringsoverleg plaatsvinden. De frequentie en de organisatie daarvan zal met de verschillende organisatieonderdelen worden afgestemd.
51. U dient medewerking te verlenen aan door de Opdrachtgever mogelijk uit te voeren audits waarmee doelmatigheid en effectiviteit wordt gemeten.

## **1.5 Social return**

52. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
53. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
54. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.

55. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
56. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de raamovereenkomst.
57. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.
58. Na gunning van de opdracht plant u via [socialreturn@utrecht.nl](mailto:socialreturn@utrecht.nl) een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

## 1.6 Indexering

59. Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Dit zal voor het eerst plaatsvinden op 1 januari 2027.
  4. Voor het vaststellen van het indexeringspercentage hanteren we de CBS Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100. We gaan uit van de laatst definitief vastgestelde jaarmutatie, afgerond op één decimaal, zoals het CBS die publiceert.
  5. Voorbeeld van het indexeringspercentage per 1 juli 2025:
  6. De jaarmutatie 2024 3e kwartaal 2024 is de jaarmutatie die het CBS het meest recent definitief heeft vastgesteld. Deze jaarmutatie is +4,3%:

StatLine

Thema's Recent Help Zoeken...

Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100

Gewijzigd op: 7 maart 2025

Variabelen kunnen gesleept worden naar de kop, rijen of kolommen van de tabel. In de kop is maar één item van een variabele te selecteren.

CPA2015	Prijnsindex						Jaarmutaties								
	2023 4e kwartaal	2023	2024 1e kwartaal	2024 2e kwartaal	2024 3e kwartaal	2024 4e kwartaal <sup>***</sup>	2023 4e kwartaal	2023	2024 1e kwartaal	2024 2e kwartaal	2024 3e kwartaal	2024 4e kwartaal <sup>***</sup>	2024 <sup>**</sup>		
Dienstenprijsindex (DPI)	113,1	112,5	115,0	116,9	118,7	117,5	117,0	%	4,4	5,6	3,9	3,8	4,3	3,9	4,0

60. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

61. In het geval van een negatieve indexering is opdrachtnemer gehouden de tarieven te herzien, zo nodig op verzoek van de opdrachtgever.
62. Uw voornemen voor prijsverhoging wordt binnen minimaal zes weken voor de ingangsdatum schriftelijk bekend gemaakt aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van Opdrachtgever.

## 1.7 Facturatie

63. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
64. In afwijking op artikel 18.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018 geldt dat voor deze opdracht uitsluitend e-facturering is toegestaan.
65. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
66. Per betrokken organisatieonderdeel wordt een bestelnummer aangemaakt en met u gedeeld en nadere afspraken gemaakt over de facturatie. U bent verplicht per factuur het aan u gedeelde bestelnummer voor het betreffend medisch advies te gebruiken.
67. De factuur dient voorzien te zijn van een beveiligde bijlage met daarin opgenomen de gegevens van de afgehandelde aanvragen voor medisch advies. Over de opzet van de bijlage en de wijze waarop u deze naar de gemeente verzendt, wordt per organisatieonderdeel met u afspraken gemaakt.

Voor het organisatieonderdeel Wmo geldt:

- Opdrachtnemer voert onderzoek(en) benodigd voor het afgeven van een medisch advies Wmo, enkel uit in opdracht van de Wmo-consulent.
- Op grond van de vraagstelling van de Wmo-consulent, zorgt opdrachtnemer voor de inzet van de juiste deskundigen;
- Indien het voor opdrachtnemer op basis van de vraagstelling van de Wmo-consulent onduidelijk is welke deskundigen moeten worden ingezet, dan neemt opdrachtnemer daarover (binnen 1 werkdag) contact op met de Wmo-consulent;
- De adviesaanvraag door de Wmo-consulent resulteert in 1 (integraal) advies afgegeven door de benodigde deskundigen;
- Op het prijs-Invulformulier geeft u het tarief per afgegeven Medisch advies Wmo aan. Daarbij houdt u er rekening mee dat in sommige situaties zowel een arts als een indicatie-adviseur voor het af te geven advies kunnen worden ingezet. Deze mogelijkheid is dus in het tarief verdisconteert.

Voor het organisatieonderdeel Leerlingvervoer en Jeugdwetvervoer geldt:

- U maakt maandelijks één verzamelfactuur voor de regeling Leerlingvervoer en één verzamelfactuur voor de regeling jeugdwetvervoer.
- Op de verzamelfactuur én op de factuurspecificatie noteert u de unieke nummers dat door de gemeente is opgegeven bij de aanvraag.

## **1.8 Commerciële eisen**

68. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsin Vulformulier' beschreven schema.
69. Het totaalbedrag van uw aangeboden tarieven is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, no show, huisbezoeken, overhead, reis- en andere kosten.
70. Het totaalbedrag van uw inschrijving overschrijdt de totale opdrachtwaarde van € 2.200.000 (ex.btw), gedurende de maximale looptijd in ieder geval niet.
71. De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in euro's, exclusief btw.

## **1.9 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst**

72. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
73. U stelt 3 maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
74. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
75. Het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht.
76. U bent ervan op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.

## **1.10 Eisen aan Privacy (AVG) en klachtenafhandeling en informatiebeveiliging**

77. In het kader van de af te sluiten overeenkomst worden persoonsgegevens uitgewisseld en zowel opdrachtgever als u zijn in het kader hiervan als verwerkings-verantwoordelijk conform de geldende AVG te beschouwen; U bent verwerkingsverantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens voor zover u deze persoonsgegevens zelf verwerkt tot en met de verstrekking aan opdrachtgever.
78. U zult de persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de geldende AVG en van toepassing zijnde bijzondere wetgeving verwerken.
79. U zult de persoonsgegevens geheimhouden en alle nodige maatregelen treffen om geheimhouding van de persoonsgegevens te verzekeren.

80. U zult de verplichting tot het voldoen aan de geldende privacyregelgeving en de geheimhouding tevens opleggen aan alle personen die voor haar werkzaam zijn en door hen ingeschakelde derden die toegang krijgen tot de persoonsgegevens.
81. U zult in geen geval en op geen enkele wijze persoonsgegevens verstrekken aan derden, tenzij deze verstrekking nodig is in het kader van de uitvoering van de overeenkomst of wanneer u daartoe wettelijk verplicht is.
82. U zorgt ervoor dat u uitsluitend die persoonsgegevens te verstrekken die opdrachtgever op grond van de geldende wetgeving mag ontvangen.
83. U zorgt ervoor dat de persoonsgegevens niet buiten de EER worden verwerkt, tenzij daarvoor passende maatregelen zijn genomen conform de geldende AVG.
84. U zult in overeenstemming met de AVG technische en organisatorische maatregelen treffen en zo nodig aanpassen om een op het risico afgestemde beveiliging van de Persoonsgegevens te waarborgen.
85. In geval van een datalek waarbij persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst worden verwerkt verloren zijn gegaan of waartoe onbevoegde toegang hebben kunnen krijgen zullen partijen elkaar zo snel mogelijk informeren en in overleg treden over de aanpak en afhandeling van het incident. De aanpak zal geschieden met inachtneming van de op dat moment geldende regelgeving met betrekking tot Datalekken en de meldplicht datalekken.
86. Partijen zullen ieder voor zich betrokkenen informeren over de verwerkingen van hun persoonsgegevens, in ieder geval conform artikel 13 en 14 AVG, waarbij partijen betrokkenen tevens zullen informeren over de onderlinge uitwisseling van de persoonsgegevens.
87. U overlegt bij definitieve gunning van de opdracht aan Opdrachtgever uw klachten- en privacyreglement dat voldoet aan de kaders in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
88. U stemt in met toetsing van uw klachten- en privacyreglement door Opdrachtgever en voert wijzigingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. Opdrachtgever zal alleen van de partijen met wie zij van plan is om een raamovereenkomst te sluiten, vragen om haar zijn of haar klachten- en privacyreglement ter beoordeling toe te sturen.
89. In de afhandeling van de klacht beschrijft u de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie. De klachtafhandeling en een goede registratie van de afhandeling maken onderdeel uit van de managementrapportage.
90. U stemt in mee te werken aan een BIBOB toetsing, waarbij de opdrachtnemer wordt doorgelicht. Indien de opdrachtnemer niet meewerkt aan de BIBOB toetsing of niet door de screening komt, geldt dit als een uitsluitingsgrond.

## **1.11 Digitale toegankelijkheid**

91. Leverancier levert de resultaten in een digitaal toegankelijk format op en toont aan dat deze voldoen aan de wettelijk verplichte digitale toegankelijkheidsstandaard [WCAG 2.1](#), niveaus A en AA. Het

meegeleverde bewijs bestaat uit een door een ter zake kundige expert opgesteld [toegankelijkheidsrapport](#), opgesteld volgens de [WCAG-EM-methode](#). Een automatisch gegenereerd toegankelijkheidsrapport of screenshot uit een kantoorapplicatie of validatietool volstaat niet.