

Bijlage 1 - Programma van eisen

Wijzigingen n.a.v. Nota van Inlichtingen 1 d.d. 22-1-2026 in het rood

1. Algemene en organisatorische eisen	
1.1	Opdrachtnemer schrijft zich in voor alle Medische adviezen inclusief second opinions, zoals beschreven in hoofdstuk 3.1.2. van het beschrijvend document.
1.2	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de werkzaamheden aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
1.3	Opdrachtnemer heeft kennis van de wetten en regelingen, zoals vermeld in het beschrijvend document aanbesteding medische advisering hoofdstuk 3.1 (dit is een niet limitatieve opsomming) en conformeert zich aan het beleid dat Opdrachtgever in het kader van genoemde wetten en regelingen voert.
1.4	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen van relevante wet- en regelgeving en past dit toe in de uitvoering van deze opdracht.
1.5	Opdrachtnemer is in staat en bereid om na contractondertekening vanaf 1 april 2026 de dienstverlening te starten.
1.6	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever zo spoedig mogelijk na bekendmaking over de relevante ontwikkelingen inzake de bedrijfsvoering (fusie of andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de bedrijfsuitvoering, et cetera).
1.7	Opdrachtgever kan tot en met de laatste dag van de Raamovereenkomst een adviesaanvraag opvragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het medisch advies wordt afgerond onder de voorwaarden neergelegd in de uitvraag en bijbehorende Raamovereenkomst.

2. Eisen aan medisch advies	
2.1	<p>Er zijn een aantal algemene eisen waaraan alle uit te brengen Medische adviezen dienen te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De adviezen zijn objectief, gestructureerd, overzichtelijk, consistent qua inhoud, logisch van opbouw, duidelijk en volledig en voor zover relevant, weergegeven in Leefgebieden. • De adviezen dienen leesbaar te zijn voor mensen met een niet-medische achtergrond (daar waar het de inwoner betreft is de richtlijn B1 niveau, zie ook eis 3.5). • Er wordt in ieder geval antwoord gegeven op alle door de Opdrachtgever gestelde vragen. Bij twijfels en/of onduidelijkheden over de vraagstelling door de Opdrachtgever in de adviesaanvraag vindt er overleg plaats tussen Opdrachtgever en de Adviseur. • In het advies staan geen toezeggingen over de te verstrekken voorziening (of in geval van Leerplicht toe te kennen vrijstelling) noch persoonlijke meningen. • Voorts geeft de Adviseur weer welke werkzaamheden hij/zij heeft verricht om tot het advies te komen. • Alle adviezen dienen door de Adviseur met de inwoner (in geval van Jeugdwet: jeugdige en gezin) te zijn besproken en de reactie van de inwoner (of de inwoner wel/niet akkoord is met de inhoud van het advies) is in het advies zichtbaar. • Het advies is gebaseerd op landelijk geldende wet- en regelgeving, jurisprudentie en recent gemeentelijk beleid (zie hiervoor ook de genoemde kaders en uitgangspunten in hoofdstuk 3.1 van het beschrijvend document).
2.2	Het advies gaat niet alleen uit van hetgeen de inwoner niet kan, maar benadrukt vooral ook hetgeen de inwoner, eventueel door een beroep te doen op zijn naasten/het netwerk, nog wél kan. De belastbaarheid van de inwoner wordt bijv. opgenomen of de mogelijke alternatieven (eigen kracht, Zelfredzaamheid en eigen oplossingen). Opdrachtgever vindt het belangrijk om een bredere blik in het advies terug te zien.
2.3	<p>Het advies bevat (opsomming niet limitatief):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naam, adres, postcode en woonplaats, geboortedatum, BSN (en eventueel telefoonnummer) van de inwoner. • Naam en functie van de behandelend medewerker en de datum waarop het verzoek om (indicatie)advies is ontvangen.

	<ul style="list-style-type: none"> • De omschrijving van de onderzoeksactiviteiten (alle ondernomen stappen) inclusief datum en plaats van de activiteiten. • Aanleiding/vraagstelling van Opdrachtgever. • Een objectieve omschrijving van de aandoeningen en beperkingen van de inwoner en de omstandigheden waarin deze verkeert. • Een omschrijving en prognose van de aandoeningen en beperkingen van de inwoner, inclusief een omschrijving van de beperkingen die de inwoner (in geval van jeugd: en het gezin) ondervindt bij participatie en Zelfredzaamheid. • Een beschrijving van de mate waarin het resultaat met de geadviseerde oplossingsrichting wordt bereikt. • Een conclusie ten aanzien van de adviesaanvraag. • Een vermelding van eventueel geraadpleegde externe deskundigen. Het advies is compleet en geeft gestructureerd, dus puntsgewijs, antwoord op alle vragen, waarbij in voorkomende gevallen (indien van toepassing) zowel het psychosociale, psychisch aspect als het medische aspect wordt benoemd bij inwoner (en het gezin/netwerk). • In het advies staat duidelijk aangegeven wat een inwoner (in geval van Jeugdwet: jeugdige en gezin/netwerk) wel en niet kan, waarbij rekening gehouden wordt met het feit dat de medewerker van Opdrachtgever de soberst adequate oplossing dient te adviseren. <p>De opsomming hierboven geeft aan welke informatie in beginsel relevant is om een volledig en verantwoord advies te kunnen geven. In de uitvoering wordt per advies beoordeeld welke onderdelen van toepassing zijn en door welke deskundige functiegroep deze het best kunnen worden beschreven, passend bij de rol en deskundigheid van de professional. Indien bepaalde onderdelen niet relevant zijn voor de aard van het onderzoek, kunnen deze achterwege blijven.</p>
2.4	Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer het advies, zonder aanvullende kosten, tevens rechtstreeks aan inwoner (en het gezin) ten aanzien van wie hij adviseert.
2.5	Opdrachtnemer denkt mee met de vraagstelling op het moment dat hier onduidelijkheid over is en handelt hier proactief naar.

3. Eisen aan de communicatie en informatievoorziening

3.1	De Opdrachtnemer dient tijdens de periode waarin de opdrachten worden uitgevoerd op Werkdagen van 08.30 t/m 17.00 uur telefonisch en digitaal (minimaal per e-mail) bereikbaar te zijn om vragen van inwoners en Opdrachtgever te kunnen beantwoorden.
3.2	Opdrachtnemer is op verzoek en binnen 5 Werkdagen telefonisch beschikbaar voor professioneel overleg met Opdrachtgever over aanvragen van medische adviezen, formulering van de vraagstelling e.d. Indien er een afspraak met een arts of indicatie-Adviseur gepland moet worden voor b.v. afstemming op inhoud van een advies, vindt deze afspraak plaats binnen 10 Werkdagen (de Doorlooptijden in acht nemend) nadat Opdrachtgever het verzoek om afstemming heeft gedaan bij Opdrachtnemer. In beide gevallen zijn er geen extra kosten aan verbonden voor Opdrachtgever.
3.3	Opdrachtnemer wijst één vast contactpersoon (en een vaste back-up) aan als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. De contactpersoon draagt zorg voor de coördinatie van de opdracht, gedurende de implementatie en de looptijd van de Raamovereenkomst.
3.4	Opdrachtnemer houdt de inwoner en/of netwerk (bijvoorbeeld een begeleider) op de hoogte over de voortgang van het (medische) advies.
3.5	De Adviseurs van Opdrachtnemer beschikken over de noodzakelijke sociale, mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden, bij voorkeur op taalniveau B1 richting inwoners, waaronder minimaal: <ul style="list-style-type: none"> • Het motiveren bij de inwoner en verwoorden van de strekking van het advies dat wordt uitgebracht en daarbij aansluiting vinden in de belevingswereld van de inwoner. • Het zo nodig met Opdrachtgever communiceren over de uit te brengen en uitgebrachte adviezen. • Het overbrengen van kennis naar de medewerkers van Opdrachtgever.

3.6	Inwoners worden door Opdrachtnemer actief op de hoogte gebracht van het blokkeerrecht. Het blokkeerrecht is alleen van toepassing op het moment dat inwoner dit specifiek aanvraagt.
-----	--

4. Eisen aan de dienstverlening

4.1	Opdrachtnemer gaat akkoord met de werkwijze van Opdrachtgever voor het aanvragen van adviezen en conformeert zich hieraan. Opdrachtnemer stelt samen met Opdrachtgever een Document met werkafspraken op. Werkafspraken kunnen in overleg en/of eenzijdig door Opdrachtgever worden aangepast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
4.2	De dienstverlening begint met een opdrachtverstrekking die via het Portaal wordt afgegeven door Opdrachtgever. Deze opdracht wordt door de Opdrachtgever in een vast format verstrekt. Hierin zijn de naam, het adres en overige inwonerinformatie weergegeven. Tevens zijn hierin de adviesvragen opgenomen en eventuele aanvullende relevante stukken.
4.3	De adviesopdracht en de daarin opgenomen opdrachtformulering van de Opdrachtgever is leidend. Opdrachtgever geeft aan welk onderzoek gewenst is. Opdrachtnemer kan voorstellen doen om een ander of een aanvullend onderzoek te doen maar voert dit pas uit na toestemming van Opdrachtgever.
4.4	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever beslist op de aanvraag en de Adviseur van Opdrachtnemer adviseert. Dit wordt ook door Opdrachtnemer duidelijk gemaakt aan de inwoner ten aanzien van wie hij adviseert.
4.5	Het uitgebrachte advies dient, ondertekend door de Adviseur, binnen de contractueel vastgelegde Doorlooptijd aan Opdrachtgever digitaal te worden gezonden via het Portaal.
4.6	Opdrachtnemer voert zijn onderzoek conform de hiertoe gestelde opdracht uit binnen de contractueel vastgelegde Doorlooptijd. Hiervoor staat een termijn maximaal 20 Werkdagen voor alle soorten adviezen. Dit is exclusief inzage en blokkeringsrecht waarvoor 10 Werkdagen wordt aangehouden. Daarnaast kunnen er maximaal 20 Werkdagen toegevoegd worden aan de Doorlooptijd voor het opvragen van gegevens bij derden. Overschrijding van de termijn is alleen toelaatbaar indien Opdrachtnemer voor afloop van de termijn hierover contact heeft gehad met Opdrachtgever waarna in gezamenlijkheid een nieuwe termijn/verlenging wordt afgesproken.
4.7	De Doorlooptijd wordt bepaald door de periode die ligt tussen de verzenddatum van de opdrachtverstrekking door Opdrachtgever en de ontvangstdatum van het advies door de Opdrachtgever (exclusief 'no show').
4.8	Als de afhandelingstermijn niet gehaald wordt, neemt Opdrachtnemer telefonisch en schriftelijk contact op met de inwoner en Opdrachtgever en legt de reden van het overschrijden van de afhandelingstermijn vast in het Portaal.
4.9	<i>Afspraken:</i> Opdrachtnemer plant en maakt zelf afspraken met de inwoner. Als een inwoner niet op het afgesproken tijdstip op de afspraak is verschenen, maakt de Opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen een nieuwe afspraak. Dit wordt diezelfde dag gemeld in het Portaal. Als de inwoner voor de tweede maal niet verschijnt (en er is hier geen gedegen onderbouwde reden voor), sluit de Opdrachtnemer de opdracht van Opdrachtgever af en rapporteert dit binnen 2 Werkdagen aan Opdrachtgever. Bij twijfel neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever voor overleg. Opdrachtgever reageert dan binnen vijf Werkdagen op dit verzoek.
4.10	Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om te zorgen dat een onderzoek plaats kan vinden (minimaliseren van no-show). Zie voor no show ook eis 8.3.
4.11	Huisbezoek vindt alleen plaats op verzoek van Opdrachtgever of in overleg, indien dit volgens de Adviseur noodzakelijk is. De reden van het huisbezoek wordt vermeld in het uitgebrachte advies. Bij twijfel over de noodzaak van een gevraagd huisbezoek, overlegt de Opdrachtnemer met de betrokken medewerker van Opdrachtgever.
4.12	Opdrachtnemer verifieert bij aanvang van het onderzoek aan de hand van een geldig identiteitsbewijs of de juiste inwoner zich heeft gemeld en controleert de NAW- gegevens van de inwoner.
4.13	Opdrachtnemer kan bij hoge uitzondering en alleen in overleg met opdrachtgever een aanvraag weigeren
4.14	Opdrachtnemer is altijd verantwoordelijk voor het leveren van medische adviezen, ook als derden niet meewerken, zoals huisartsen. Indien er door derden aantoonbaar niet tijdig of niet wordt gereageerd op het verzoek van Opdrachtnemer op relevante medische informatie

	te verstrekken, dan dien Opdrachtnemer dit gegeven op te nemen in het medisch advies. Opdrachtnemer levert het advies onderbouwd aan bij Opdrachtgever binnen de afgesproken Doorlooptijd.
4.15	Gedragingen van de inwoner die uitvoering van het onderzoek in de weg staan of vertragen, worden op de dag van constatering door Opdrachtnemer gemeld bij Opdrachtgever via het Portaal.
4.16	Ongewenst gedrag van de inwoner dient door Opdrachtnemer direct (binnen 2 Werkdagen) te worden gemeld aan Opdrachtgever (bijvoorbeeld via het Portaal).
4.17	Opdrachtnemer regelt (indien nodig) een onafhankelijk gecertificeerde tolk. De tolk mag alleen op basis van telefonisch contact of videobellen worden ingezet en alleen met voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtgever vergoedt de kosten hiervan. Opdrachtnemer kan hiervoor naderhand een factuur sturen (zie hiervoor eis 8.2).
4.18	Een onafhankelijk gecertificeerde tolk wordt altijd ingezet in geval de inwoner de Nederlandse taal niet of onvoldoende beheerst. Een derde, ongeacht zijn relatie tot de inwoner, mag niet tolken. Indien Opdrachtnemer een tolk inzet om andere redenen en zonder toestemming van Opdrachtgever, zijn de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
4.19	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de locatie waar de keuringen of onderzoeken worden verricht binnen de gemeentegrenzen van Opdrachtgever is en goed bereikbaar en (rolstoel) door- en toegankelijk is voor inwoners met een beperking. Opdrachtnemer regelt zelf de locatie waar de (medische) adviezen worden afgenomen.
4.20	In geval van een bezwaar of beroep neemt Opdrachtnemer de aanvraag van een advies met voorrang in behandeling.

5. Eisen aan de in te zetten Adviseurs

5.1	De kennis en deskundigheid van de Adviseurs van Opdrachtnemer dient up-to-date gehouden te worden door vakgerichte opleidingen en cursussen.
5.2	De Adviseurs van Opdrachtnemer dienen kennis te hebben van onderliggende regelgeving zoals de Wet Maatschappelijke Ondersteuning, regeling Gehandicaptenparkeerkaart, de verordening Leerlingenvervoer, Jeugdwet, eisen Leerplichtwet, Participatiewet (waaronder bijzondere bijstand en individuele studietoelage), de gemeentelijke verordeningen en beleidsregels. Zie hiervoor ook hoofdstuk 3.1 van het beschrijvend document aanbesteding medische advisering.
5.3	Alle door Opdrachtnemer in te zetten artsen (behandelend arts van de jeugdige of een van beide ouders) en/of 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. Meer specifiek gelden de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Artsen, fysiotherapeuten, orthopedagoog-generalisten, psychotherapeuten en verpleegkundigen zijn geldig geregistreerd in het BIG-register. • Ergotherapeuten zijn aangesloten bij de stichting kwaliteitsregister paramedische beroepen. • Psychologen zijn aangesloten bij het NIP. • Arbeidsdeskundigen zijn opgeleid en geregistreerd volgens de huidige geldende normen. • De medische advisering in het kader van duurzame en volledige arbeidsongeschiktheid dient plaats te vinden door een verzekeringsarts.
5.4	Voor de medische adviezen vanuit de Jeugdwet en de Leerplichtwet geldt dat deze uitgevoerd moeten worden door één van de volgende Adviseurs en/of artsen, afhankelijk van de vraagstelling door Opdrachtgever (dit is een niet limitatieve opsomming): een GZ-psycholoog, k-j-psycholoog, orthopedagoog generalist en klinisch psycholoog. Aan hen worden de volgende eisen gesteld: <ul style="list-style-type: none"> • Geldige BIG/SKJ/NIP/NVO registratie; De registratie dienst vermeld te worden bij de naam van de uitvoerend professional in het advies; • Voor de Leerplichtwet wordt aanvullend nog aantoonbare kennis van het onderwijsveld gevraagd.
5.5	Opdrachtnemer beschikt over (medische) expertise voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of met problemen ten aanzien van Zelfredzaamheid, participatie of wonen en die kampen met een psychische beperking en/of gedragsproblematiek, verstandelijke

	bepierking, lichamelijke beperking/chronische ziekte of zintuigelijke (visuele/auditieve) beperking bij jeugdigen, volwassenen en ouderen. In aansluiting hierop kan er sprake zijn van/moet rekening worden gehouden met co morbiditeit en beperkingen in taalachterstanden waarbij speciale aandacht voor statushouders bijvoorbeeld aandacht voor andere culturele achtergrond en traumaverwerking.
5.6	Alle medische adviezen worden uitgebracht door een adviserend arts, niet zijnde de behandelend arts. De adviserend arts is bevoegd voor het onderzoek dat wordt verricht en heeft een onafhankelijke en onpartijdige positie. Met dit laatste wordt bedoeld dat er geen verbintenis is met de inwoner, een leverancier/zorgaanbieder of Opdrachtgever; ofwel dat er geen dubbele belangen zijn.
5.7	Voor een second opinion dient een andere Adviseur beschikbaar te zijn dan de Adviseur die het oorspronkelijke advies gegeven heeft.
5.8	De door Opdrachtnemer in te zetten Adviseurs zijn in bezit van een verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de uit te voeren werkzaamheden. Voor aanvang van de werkzaamheden is Opdrachtnemer in het bezit van een verklaring omtrent het gedrag van alle in te zetten Adviseurs. Opdrachtnemer moet de VOG('s) op het eerste verzoek van Opdrachtgever overleggen. De kosten voor (een) verklaring(en) omtrent het gedrag (VOG) zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
5.9	De Adviseurs van Opdrachtnemer signaleren proactief hiaten in de kennis van medewerkers van Opdrachtgever. Dit doen de Adviseurs aan de hand van de door de medewerkers van Opdrachtgever gestelde vragen waarbij er wordt meegedacht in oplossingen.
5.10	De Adviseurs van Opdrachtnemer hebben kennis van en kunnen een inschatting maken van veiligheid (indien de inwoner een gevaar voor zichzelf of anderen is).
5.11	De Adviseurs van Opdrachtnemer dragen duidelijkheid over hun rol (adviserend) in relatie tot Opdrachtgever (neemt uiteindelijk de beslissing) uit en dragen dit ook uit richting inwoners.

6. Eisen aan Portaal

6.1	Opdrachtnemer voorziet zelf (kosteloos voor Opdrachtgever) in een inzichtelijk en gebruikersvriendelijk online Portaal waarin (onder andere de medewerker van) Opdrachtgever het verloop van de procedure kan volgen, met minimaal de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • De stand van zaken van de adviesaanvraag. • Een overzicht van alle correspondentie (onder andere informatie over een brief/bericht die naar de inwoner is gestuurd met de datum en het onderwerp). • Wanneer de afspraken met de inwoner plaatsvinden. • Wie de betrokken Adviseur is. • No show en wijze van afstemming hierover met de medewerker van Opdrachtgever (o.a. het aantal contactpogingen, op welke wijze er contact is gezocht en of de inwoner gereageerd heeft). • Het uiteindelijke advies.
6.2	Opdrachtnemer levert na beëindiging van elk onderzoek, in digitale vorm, een advies op individueel niveau, aan Opdrachtgever via het Portaal.
6.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het Portaal aan de volgende eisen voldoet: <ul style="list-style-type: none"> • De adviezen worden beschikbaar gesteld en kunnen gedownload worden in PDF-formaat. • Het advies blijft minimaal 12 weken beschikbaar in het Portaal. Opdrachtnemer verstuurt een herinnering naar de betrokken medewerker van Opdrachtgever wanneer het einde bewaartermijn nadert (minimaal twee weken voordat het advies uit het Portaal verdwijnt). • Het Portaal biedt de mogelijkheid voor Opdrachtgever om documenten te uploaden (denk hierbij aan aanvraagformulieren en de opdrachtverstrekking van het onderzoek). • Het Portaal heeft zoekfilters waarbij minimaal gezocht kan worden op de volgende filters: <ul style="list-style-type: none"> ○ naam inwoner ○ BSN inwoner

	<ul style="list-style-type: none"> ○ geboortedatum inwoner. • De betrokken medewerker van Opdrachtgever ontvangt een melding wanneer er een nieuw bericht of advies is geplaatst in het Portaal. • Bij grote functionele wijzigingen en/of updates van het Portaal communiceert de Opdrachtnemer hierover naar alle gebruikers (op welke wijze er gecommuniceerd wordt is aan de Opdrachtnemer). Updates dienen buiten werktijden van Opdrachtgever plaats te vinden. Opdrachtnemer communiceert hierover aan Opdrachtgever voorafgaand aan de update. • Het Portaal moet 99,5% van de tijd online beschikbaar zijn. • Verstoringen die onbeschikbaarheid van de oplossing tot gevolg hebben worden binnen 4 uur opgelost. Opdrachtnemer is bereikbaar bij en voor het melden van verstoringen.
6.4	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het Portaal exportmogelijkheden heeft voor rapportage en monitoring met de mogelijkheid tot exporteren in een formaat dat kan worden ingelezen in Excel.
6.5	De volgende gegevens dienen overzichtelijk zichtbaar te zijn in het Portaal met de mogelijkheid tot exporteren in een formaat dat kan worden ingelezen in Excel per wet: <ul style="list-style-type: none"> • BSN nummer • naam inwoner (voorletters, voornaam, tussenvoegsel, achternaam) • geboortedatum • product • datum aanvraag advies (van Opdrachtgever) • datum advies verstuurd naam van aanvraag Opdrachtgever (naam medewerker Opdrachtgever) • status (Doorlooptijd) • datum van alle acties • vertragsberichten automatisch meenemen in Excel bij exportlogbestand inzien (wie, wat, wanneer met status)
6.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor, na specifiek verzoek van Opdrachtgever, dat dossiers digitaal overgezet kunnen worden naar een andere gebruiker die door Opdrachtgever is aangewezen (bijvoorbeeld in geval van langdurige uitval van een medewerker bij Opdrachtgever).

7. Eisen aan Security ten aanzien van de Portaal

7.1	Alle software (front-end en back-end) behorend tot de ICT Prestatie is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend.
7.2	Opdrachtnemer beveiligd alle gegevens die tot de ICT Prestatie behoren (ook die van niet-productieomgevingen) van Opdrachtgever op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest" binnen de ICT Prestatie.
7.3	De ICT Prestatie wordt te allen tijde benaderd op basis van een versleutelde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over onvertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek.
7.4	Indien Opdrachtnemer niet kan aansluiten op de authenticatiedienst van Opdrachtgever (Entra ID), biedt Opdrachtnemer zélf een sterke, in de markt gangbare, methode voor 2-factor authenticatie waarbij de 2 ^{de} factor wordt gebaseerd op iets dat de gebruiker heeft en bij voorkeur in de vorm van een authenticator-app.
7.5	De ICT Prestatie biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen (tenzij SSO) waarbij eisen aan constructie, geldigheidsduur en toepassing zijn gebaseerd op het vigerende wachtwoordbeleid van Opdrachtgever. Qua constructie-eisen geldt in de basis: <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 12 tekens lang; - Bevat tekens uit tenminste 3 van de 4 categorieën:

	<ul style="list-style-type: none"> - Kleine letters; - Eén hoofdletter; - Eén leesteken; - Eén cijfer; - Minimaal een dag geldig; - Maximaal een half jaar geldig; - Niet herhalend of opeenvolgend. <p>Voor beheer- en systeem/service-accounts geldt een minimale lengte van 15 tekens en maximale complexiteit.</p>
7.6	Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehasht) opgeslagen binnen de ICT Prestatie waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces of reverse engineering. Er wordt geen gebruik gemaakt van voorgedefinieerde dan wel hardgecodeerde wachtwoorden in het algemeen en in het bijzonder bij standaard accounts. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging zijn niet toegestaan.
7.7	De ICT Prestatie biedt functionaliteit waarmee Opdrachtgever kan garanderen dat een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig zijn (need to know / least privilege).
7.8	Activiteiten van gebruikers (denk aan raadpleging en mutatie), beheerders (denk aan autorisatie-wijzigingen), uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit-logbestanden waarin tenminste wordt opgenomen: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden.
7.9	Als de ICT Prestatie kan worden benaderd door een browser geldt dat de ICT Prestatie op basis van een gangbare en ondersteunde browser (als Chrome, Edge, Firefox en Safari), juist, volledig en optimaal kan worden gebruikt, onafhankelijk van de onderliggende hardware en zonder toevoeging van extra plug-ins of add-ons.
7.10	Opdrachtnemer past de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), die relevant zijn voor Opdrachtgever met betrekking tot de ICT Prestatie, toe op de geleverde producten en/of diensten. De ICT Prestatie en daarmee samenhangende diensten van Opdrachtnemer stellen Opdrachtgever in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
7.11	Opdrachtgever heeft het recht om de beveiligingseisen die van toepassing zijn op de ICT Prestatie door een onafhankelijke partij te laten auditen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om periodiek toe te zien of de dienstaanbieder zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt.
7.12	Alle betrokken softwarecomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden en gepatcht volgens marktconforme 'best practices' en zijn ontworpen en getest op het voorkomen van inbreuken op beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid.
7.13	Opdrachtnemer heeft een back-up en recovery beleid dat voldoet aan de eisen uit de BIO en waarbij minimaal de volgende eisen van toepassing zijn op de back-up en restorevoorzieningen van de ICT Prestatie: <ul style="list-style-type: none"> • De 3-2-1 regel wordt toegepast. • Een incident op de ene locatie kan niet leiden tot schade op de andere locatie (ook niet in het geval van ransomware). • Bedrijfskritische systemen worden bij calamiteiten binnen 1 week hersteld. • Gegevensverlies bedraagt maximaal 28 uur. • Hersteltijd in geval van incidenten is maximaal 16 werkuren (twee dagen van 8 uur) in 85% van de gevallen. • Het restoren van back-ups wordt minimaal jaarlijks of na een grote wijziging getest waarbij recovery-procedures voortdurend worden bijgewerkt. • Er is sprake van een reconstructiemechanisme als geen data verloren mag gaan. • Back-ups worden beschermd tegen onbevoegde toegang. • In het geval van ketensoftware is data-integriteit van de keten gewaarborgd.

	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer zorgt voor adequate afspraken over back-up en recovery en voldoet aantoonbaar aan relevante punten uit het beleid. • In het geval van noodscenario's is toegang tot de ICT Prestatie geborgd door de inzet van zogenaamde "break glass accounts".
7.14	Opdrachtgever heeft het recht om de beveiligingseisen die van toepassing zijn op Oplossing door een onafhankelijke partij te laten auditen. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om periodiek toe te zien of de dienstaanbieder zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt. Gecertificeerde security-specialisten van het SOC van Opdrachtgever kunnen daartoe bij de initiële oplevering van Oplossing een security-check uitvoeren (altijd in afstemming met Opdrachtnemer).

8. Eisen aan facturering, prijzen en verantwoording

8.1	Opdrachtnemer verstuurt per regeling eenmaal per maand digitaal een verzamelfactuur over geleverde diensten aan Opdrachtgever. Deze factuur wordt aangeleverd in PDF-formaat.
8.2	<p>Opdrachtnemer levert per regeling eenmaal per maand digitaal een factuur, waarin de inwonerspecificatie staat opgenomen, volgens de richtlijnen van de AVG. Deze specificaties worden aangeleverd met de mogelijkheid tot exporteren in een formaat dat kan worden ingelezen in Excel. Opdrachtgever ontvangt deze uiterlijk in de tweede week van de volgende maand. Onderstaande wordt in de factuurspecificatie weergegeven middels een bijlage:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BSN nummer van de inwoner • Cliëntnummer of ander toegewezen volgnummer • Geboortedatum van de inwoner • Naam Opdrachtgever/medewerker van de gemeente • Soort advies • Datum ontvangst opdracht • Datum binnenkomst advies bij de gemeente • Indien van toepassing; vermelding van data no-show • Indien van toepassing; vermelding van het huisbezoek (per uur, per inwoner). • Indien van toepassing; vermelding opvragen medische informatie bij derden (per keer, per inwoner). • Indien van toepassing; vermelding extra werkzaamheden die arts (na akkoord opdrachtgever) uitvoert (per half uur, per inwoner). • Indien van toepassing; Doorlooptijd inzage-/correctierecht inwoner • Indien van toepassing; second opinion <p>*Indien van toepassing; een specificatie van de tolkkosten, hierbij dienen de volgende specificaties te zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De soort geleverde tolkdienst; • De eenheidsprijs exclusief btw; • Inzet tolk in minuten; • Het totaalbedrag.
8.3	<p>Van no show is sprake wanneer de inwoner de afspraak niet minimaal 24 uur* voor aanvang van de afspraak afzegt of zonder kennisgeving niet verschijnt op de afspraak. In geval van 'no show', wordt door de Opdrachtnemer binnen 2 Werkdagen opnieuw een afspraak ingepland. Deze afspraak wordt opnieuw schriftelijk bevestigd aan de inwoner. Bij een tweede no-show wordt de adviesaanvraag afgesloten en volgt er een melding richting Opdrachtgever dat de adviesaanvraag wordt afgesloten vanwege no show. Indien de adviesvraag wordt afgesloten omdat er sprake is van een no-show, rekent Opdrachtnemer 50 procent (%) van het geldende tarief.</p> <p>*Indien het onderzoek op een maandag plaatsvindt, dan geldt een afmeldtermijn van 72 uur i.p.v. 24 uur.</p>
8.4	Gedeclareerde kosten dienen herleid te kunnen worden naar een inwoner (nummer)rekening houdend met de AVG.
8.5	De geoffreerde prijzen zijn exclusief btw, maar inclusief alle overige kosten zoals (opsomming niet limitatief): administratiekosten, reiskosten, materiaal kosten,

	personeelskosten, kosten voor het huren van een locatie, evaluaties etc. Tenzij nadrukkelijk anders is aangegeven, kunnen er geen separate kosten in rekening worden gebracht.
8.6	De geoffreerde prijzen staan gedurende de eerste 12 maanden van de Raamovereenkomst vast. Na het verstrijken van deze termijn mogen de prijzen jaarlijks per 1 april door Opdrachtnemer geïndexeerd worden conform het CBS-indexcijfer Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, 2021=100, categorie dienstenprijsindex (DPI). De geïndexeerde prijzen worden berekend volgens de jaar-op-jaarmethode, de formule is: (definitief indexcijfer nieuwe jaar/ definitief indexcijfer oude jaar) * oude prijs = nieuwe prijs. Voor het nieuwe jaar wordt het definitieve indexcijfer van de meest recente kwartaal gehanteerd. Voor het oude jaar wordt het definitieve indexcijfer gebruikt van hetzelfde kwartaal van het jaar ervoor.
8.7	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever uiterlijk één maand van tevoren onverwijld en schriftelijk gemotiveerd in kennis van de aangepaste prijzen. Prijswijzigingen mogen pas worden doorgevoerd wanneer Opdrachtgever daar schriftelijk akkoord voor heeft gegeven.
8.8	Opdrachten die Opdrachtnemer ontvangt vóór de ingangsdatum van de indexering worden gefactureerd tegen de oude prijs.
8.9	Indien Opdrachtnemer in een jaar om wat voor reden dan ook heeft afgezien van het herzien van prijzen, dan vindt de indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Verzoeken tot indexering over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
8.10	Opdrachtnemer levert kosteloos uiterlijk 4 weken na afloop van elk kalenderkwartaal verantwoordingsinformatie/ management-rapportage aan en/of biedt Opdrachtgever de mogelijkheid voor digitaal inzicht in verantwoordingsinformatie/ managementrapportage. De managementrapportage bestaat in ieder geval uit: <ul style="list-style-type: none"> • aantal aanvragen • soorten adviesaanvragen • het aantal uitgebrachte adviezen • het aantal openstaande adviezen • Doorlooptijden • het aantal tijdig/niet tijdige adviezen (met toelichting) • percentages • het aantal no-shows • het aantal klachten en hoe deze zijn afgehandeld (zie voor verdere specificatie eis 10.7) <p>Opdrachtgever en Opdrachtnemer houden in het eerste half jaar van het contract maandelijks een evaluatieoverleg en daarna één per keer kwartaal (of zoveel vaker of minder als Opdrachtgever dit wenst). In dit overleg wordt in ieder geval de managementinformatie besproken, het functioneren van het Portaal, de KPI's en worden relevante ontwikkelingen (zie ook eis 1.4) gedeeld. Ook wordt eventuele signalering m.b.t. veelvuldig gestelde vragen en onderwerpen voor de bijscholing van medewerkers van Opdrachtgever gedeeld. Opdrachtnemer maakt een verslag van dit overleg, tenzij Opdrachtgever dit wenst te doen. Het verslag wordt ter goedkeuring met beide partijen gedeeld en gearchiveerd. Nadere afspraken hierover volgen in het Document met de werkafspraken</p>

9. Eisen aan Privacy

9.1	Opdrachtnemer voldoet aan de minimale eisen zoals zijn vastgesteld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
9.2	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens als Verwerker van Opdrachtgever, de Verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtnemer gaat akkoord met het sluiten van de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) inzake Avg-Wpg of de standaardovereenkomst Modelovereenkomst voor gezamenlijke verantwoordelijken (VNG), indien de Opdrachtgever dit verzoekt op basis van de feitelijke situatie. Van deze standaardovereenkomst wordt niet afgeweken dan na schriftelijke instemming van Opdrachtgever.
9.3	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van Subverwerkers bij verwerkingen in haar rol als Verwerker, zullen deze Subverwerkers worden opgenomen in de Verwerkersovereenkomst.

9.4	Persoonsgegevens worden binnen de Europese Economische Ruimte (EER) verwerkt, tenzij Opdrachtgever schriftelijk heeft ingestemd met het verwerken van persoonsgegevens buiten de EER.
9.5	Persoonsgegevens onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever worden gescheiden opgeslagen van persoonsgegevens van andere klanten.
9.6	Persoonsgegevens onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever worden niet door Opdrachtnemer verwerkt voor een ander (eigen) doel dan is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ("doelbinding").

10. Eisen omtrent Klachten

10.1	<p><i>Toepasselijk wettelijk regime</i></p> <p>Opdrachtnemer hanteert een klachtenregeling die voldoet aan het voor Opdrachtnemer wettelijk toepasselijke klachtrecht, afhankelijk van de aard van de verleende dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien Opdrachtnemer medische advisering verleent door of onder verantwoordelijkheid van een BIG-geregistreerde zorgverlener, voldoet de klachtenregeling aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz); • Indien Opdrachtnemer diensten verleent binnen het kader van de Wmo 2015, Jeugdwet, Leerplichtwet, en/of Participatiewet voldoet de klachtenregeling aan de eisen uit deze wetten en de hieruit voortvloeiende gemeentelijke verordening(en) (waaronder de verordening Leerlingenvervoer en de Regeling Gehandicaptenparkeerkaart).
10.2	<p><i>Onafhankelijke klachtbehandeling</i></p> <p>Opdrachtnemer borgt een onafhankelijke behandeling van klachten. Indien de Wkkgz van toepassing is, stelt Opdrachtnemer een onafhankelijke klachtenfunctionaris aan (art. 13 Wkkgz). Indien de Jeugdwet of Wmo 2015 van toepassing is, beschikt Opdrachtnemer over een laagdrempelige en toegankelijke klachtenprocedure waarbij klagers zich tot een onafhankelijke klachtbehandelaar of klachtencommissie kunnen wenden.</p>
10.3	<p><i>Indienen van klachten</i></p> <p>Klachten kunnen worden ingediend door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de inwoner (cliënt), • de Opdrachtgever, • of een wettelijk vertegenwoordiger. <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat informatie over de klachtenprocedure duidelijk, toegankelijk en begrijpelijk beschikbaar is.</p>
10.4	<p><i>Termijnen</i></p> <p>Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een klacht binnen 2 Werkdagen. De klacht wordt afgehandeld conform de wettelijke termijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wkkgz: binnen 6 weken, eenmaal verlengbaar tot 10 weken met schriftelijke motivering aan klager; • Wmo 2015/Jeugdwet: termijnen zoals vastgelegd in de klachtenprocedure van Opdrachtnemer, mits redelijk en transparant. <p>Indien afwijking van de termijn noodzakelijk is, wordt dit gemotiveerd en schriftelijk aan klager en Opdrachtgever medegedeeld.</p>
10.5	<p><i>Herbeoordeling medisch advies</i></p> <p>Indien een klacht betrekking heeft op de inhoud van een medisch advies, biedt Opdrachtnemer een herbeoordeling/ second opinion door een van de casus onafhankelijke arts of deskundige, conform de professionele standaard.</p>
10.6	<p><i>Registratie en lerend vermogen</i></p> <p>Opdrachtnemer registreert klachten in een klachtenregister. Opdrachtnemer analyseert aard, oorzaak en herkomst van klachten en treft aantoonbaar verbetermaatregelen ter voorkoming van herhaling.</p>
10.7	<p><i>Rapportage aan Opdrachtgever</i></p> <p>Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal (zie eis 7.10) minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het aantal klachten (onderscheiden naar inwoner / Opdrachtgever), • classificatie per categorie (bejegening / inhoud advies / procedureel), • Doorlooptijden, • uitkomst (gegrond / ongegrond / informeel opgelost / herbeoordeeld), • genomen verbetermaatregelen.

10.8	Transparantie Opdrachtnemer werkt met een transparante en toetsbare klachtenadministratie die op verzoek door Opdrachtgever kan worden ingezien, met inachtneming van wet- en regelgeving omtrent privacy en medisch geheim.
------	--

11. Kritische prestatie indicatoren (KPI's)

11.1	Opdrachtgever hanteert bij deze opdracht kritische prestatie indicatoren (KPI's) (zie overzicht hieronder). Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst hieraan te voldoen.
11.2	Het bespreken van de KPI's is onderdeel van het evaluatieoverleg tussen Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. De frequentie hiervan en de wijze waarop er gestuurd wordt op het behalen van de KPI's, eventuele verbetermaatregelen en sancties, wordt in het Document met werkafspraken vastgelegd. Ten minste een verbeterplan, inclusief het tijdspad hiervoor, is onderdeel van de verbetermaatregelen.

KPI	Resultaat	Norm
KPI 1: Doorlooptijd medisch advies	De Opdrachtnemer levert minimaal 98% van de medische adviezen binnen de contractueel vastgelegde termijn van maximaal 20 Werkdagen na ontvangst van de opdracht (exclusief inzage-/blokkeertermijnen).	Minimaal 98% van de adviezen wordt binnen 20 Werkdagen opgeleverd.
KPI 2: Kwaliteit van het adviesrapport	Alle medische adviezen voldoen aan de kwaliteitseisen uit het Programma van Eisen (objectief, volledig, begrijpelijk op B1-niveau, gestructureerd, onderbouwd met regelgeving, inclusief reactie inwoner).	98% van de adviezen voldoet direct aan de kwaliteitseisen; afwijkingen worden binnen 3 Werkdagen gecorrigeerd.
KPI 3: Klachtenafhandeling en klanttevredenheid	Het aantal klachten over bejegening of de inhoud van adviezen bedraagt maximaal 5% van het aantal ingediende aanvragen per contractjaar. Klachten worden binnen 5 Werkdagen behandeld conform Wkkgz- (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg.) De Opdrachtnemer volgt klachtenafhandeling zoals beschreven in eis 10.4 Termijnen. Bij deze KPI wordt uitsluitend gegronde klachten meegenomen.	<ul style="list-style-type: none"> • Maximaal 5% klachten per jaar • 100% van de klachten binnen 5 Werkdagen afgehandeld.
KPI 4 – Juistheid en tijdigheid van facturatie	De Opdrachtnemer levert per regeling maandelijks één factuur met juiste specificaties (BSN, geboortedatum, adviessoort, data opdracht en levering), uiterlijk in de tweede week van de volgende maand.	Minimaal 99% van de facturen correct en tijdig ingediend.
KPI 5 – Samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer	De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verloopt constructief*, transparant* en oplossingsgericht*. Er wordt tijdig afgestemd over knelpunten, verbeteracties en beleidswijzigingen conform de afspraken in het evaluatieoverleg.	<ul style="list-style-type: none"> • ≥ 90% aanwezigheid bij overleggen • 100% uitvoering van verbeteracties binnen termijn • ≥ 8 tevredenheidsscore van Opdrachtgever

	<p>*uitleg constructief: Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken samen op een positieve, opbouwende manier, met de intentie om vooruitgang te boeken, problemen te voorkomen of op te lossen, en bij te dragen aan het gezamenlijke doel.</p> <p>* uitleg transparant: de samenwerking wordt gekenmerkt door openheid, duidelijkheid en eerlijkheid in communicatie en besluitvorming.</p> <p>* uitleg oplossingsgericht: Opdrachtnemer denkt actief mee en handelt om tot haalbare oplossingen te komen bij uitdagingen of verschillen van inzicht met Opdrachtgever, met het gemeenschappelijke doel voor ogen.</p>	
--	---	--