

Bijlage 7 - Programma van Eisen (PvE)

Versie: 1.1 (Toegezegde wijzigingen uit de nota zijn verwerkt met “Wijzigingen bijhouden”)

	Algemene eisen
1.	Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen binnen drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst gezamenlijk een werkafsprakenboek op. Opdrachtnemer is verplicht hieraan actief medewerking te verlenen.
2.	Opdrachtnemer zorgt voor goede telefonische en digitale bereikbaarheid voor de cliënten én opdrachtgever op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur.
3.	Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het behandelen van klachten. Een protocol klachtenbehandeling, waaruit blijkt dat aan deze eis wordt voldaan, dient op het eerste verzoek van opdrachtgever te worden overlegd.
4.	Opdrachtnemer volgt ontwikkelingen in relevante wet- / en regelgeving en reageert/handelt hier adequaat op.
5.	De opdrachtnemer dient gedurende de uitvoering van de overeenkomst te blijven voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen. Voor de volledigheid gaat het om de volgende eisen: • Bedrijfs- en beroepsaansprakelijkheid: € 1.000.000,- per gebeurtenis, met een minimum van twee gebeurtenissen per jaar. • ISO 27001:2022 certificering Indien de opdrachtnemer niet meer, of dreigt niet meer, te voldoen aan deze eisen, dient hij dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie werkdagen, te melden aan de opdrachtgever.
6.	Opdrachtnemer beschikt over een in de organisatie geborgd kwaliteitsbewakingssysteem, aangetoond via ISO 9001:2015-certificering of een gelijkwaardige norm.
7.	Opdrachtnemer heeft een centraal gelegen locatie waar de onderzoeken ten behoeve van de advisering worden verricht. De locatie dient binnen de gemeentegrenzen van Zwolle te liggen, goed bereikbaar te zijn met het openbaar vervoer, toegankelijk te zijn voor gehandicapten en over voldoende parkeerruimte te beschikken.
8.	Opdrachtnemer meldt de voorgenomen inzet van een onderaannemer vooraf en schriftelijk aan de opdrachtgever. Alleen met voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever is het inschakelen van onderaannemer(s) door opdrachtnemer toegestaan. Bij het verlenen of weigeren van toestemming neemt opdrachtgever de toepasselijke wet- en regelgeving in acht.
9.	Opdrachtnemer schakelt voor eigen rekening en risico een onderaannemer in; dit doet geen afbreuk aan de verplichtingen die voor opdrachtnemer uit de overeenkomst voortvloeien. Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening van de onderaannemer voldoet aan dezelfde kwalitatieve eisen als de dienstverlening die door opdrachtnemer zelf wordt geleverd.
10.	Onderaannemers dienen in ieder geval aantoonbaar te zijn ingeschreven in het Handelsregister. Tevens mag er geen bestuursrechtelijke of strafrechtelijke maatregel van kracht zijn bij de onderaannemer en mag er geen onderzoek naar een vermoeden van fraude bij de onderaannemer plaatsvinden. Opdrachtnemer verstrekt de opdrachtgever desgevraagd nadere informatie over de onderaannemer. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen nadere afspraken met betrekking tot onderaanneming vastleggen in het werkafsprakenboek.

	Medische adviezen
11.	Nadere overeenkomsten komen tot stand doordat opdrachtgever een opdracht schriftelijk plaats. Opdrachtnemer is verplicht de schriftelijke opdracht binnen 2 werkdagen te accepteren. NB. Schriftelijk betekent "via de portal".
12.	Indien de situatie vereist dat de keuring verricht dient te worden op een woonadres van een cliënt, zal dit bij de aanvraag worden vermeld. Hiervoor is het tarief "Toeslag Huisbezoek".
13.	Opdrachtnemer vraagt, wanneer dit relevant is voor het medisch advies, medische informatie op bij andere betrokken zorgprofessionals (zoals huisartsen en medisch specialisten). Opdrachtnemer legt in het dossier vast of medische informatie is opgevraagd en, indien hiervan wordt afgezien, waarom dit niet noodzakelijk of relevant was. De werkzaamheden die hiermee samenhangen maken onderdeel uit van het all-in tarief.
14.	De adviezen moeten in begrijpelijke taal, concreet en bruikbaar zijn zodat de opdrachtgever een besluit kan nemen over een maatwerkvoorziening.
15.	De adviezen dienen deugdelijk gemotiveerd te zijn en bestand te zijn tegen toetsing in bezwaar en (hoger)beroepsprocedures. Indien een advies door een rechter wordt beoordeeld als onvoldoende grondslag voor de gemeentelijke besluitvorming en deze beoordeling formele rechtskracht heeft, komt het betreffende advies niet voor vergoeding in aanmerking dan wel kan het reeds betaalde als onverschuldigd teruggevorderd worden. De oorzaak van de rechterlijke beslissing moet gelegen zijn in de ondeugdelijke kwaliteit van het advies en/of onderzoek.
16.	Indien naar aanleiding van een rechterlijke beoordeling als bedoeld in eis 15 een vervangend of aanvullend medisch advies noodzakelijk is, komen de kosten hiervan voor rekening van opdrachtnemer. Dit geldt ongeacht of het vervangende of aanvullende advies wordt opgesteld door opdrachtnemer zelf of naar keuze van opdrachtgever door een door opdrachtgever ingeschakelde gekwalificeerde derde.
17.	Betreft het een onderzoek naar aanleiding van bezwaar of een second opinion, dan wordt dit duidelijk vermeldt in de aanvraag door de opdrachtgever en worden de relevante stukken aangeleverd.
18.	Indien opdrachtgever vooraf kort telefonisch of per e-mail wil afstemmen of de adviesvraag goed is geformuleerd, dient dit kosteloos mogelijk te zijn.
19.	Indien opdrachtgever verduidelijkende vragen heeft aan de arts naar aanleiding van het advies, dient hiervoor kosteloos een telefonische toelichting mogelijk te zijn.
20.	Alle adviezen bevatten in ieder geval: • datum van opdracht voor onderzoek en advies; • datum van het onderzoek; • datum van de adviesrapportage; • naam en functie van de medewerker van opdrachtnemer die het advies heeft uitgebracht; • onderwerp en soort adviesrapportage; • gegevens van cliënt, waaronder het cliëntnummer van de gemeente; • door de opdrachtgever beschikbaar gestelde opdrachtformulering; • gepleegde onderzoeksactiviteiten en met welke reden; • eventueel gebruikte (medische) dossiers; • bevindingen; • conclusie(s); • advies;

	de reactie van de cliënt m.b.t. het advies.
21.	Voor alle adviezen geldt dat opdrachtnemer de uitkomsten van het onderzoek bespreekt met de cliënt. De reactie van de cliënt op het advies wordt eveneens in de rapportage opgenomen.
22.	Aanvullend voor medische keuring t.b.v. aanvragen Gehandicaptenparkeerkaart (GPK) geldt dat het resultaat van de afhandeling een gemotiveerde rapportage is met daarin in ieder geval: - Eerste aanvraag of vervolgaanvraag. - Medische situatie (aandoeningen ICD). - Bestuurderskaart, passagierskaart of beide. Voldoet de aanvrager naar uw oordeel aan de criteria? Zo ja, waarom wel. Zo nee, waarom niet. - Kan een nieuw geneeskundig onderzoek bij een volgende aanvraag op basis van het huidige medische dossier achterwege worden gelaten? Zo Ja / Nee en waarom wel/niet. - In geval van een positief advies. Voor welke termijn (minimaal 1 jaar, maximaal 5 jaar) dient de GPK te worden afgegeven, inclusief motivatie. - Eventuele toelichting / afwegingen. Indien een onderzoek wordt gevraagd op basis van de hardheidsclausule: Aangeven op grond van welke bevindingen, bijvoorbeeld een medisch protocol, de cliënt wel of niet in aanmerking komt voor bestuurderskaart en/of passagierskaart. - De toetsing van de aanvraag van de cliënt aan de voorwaarden van de 'Regeling Gehandicaptenparkeerkaart'. - De afhandeling van de aanvraag vindt plaats met in achtneming van de 'Regeling Gehandicaptenparkeerkaart'
23.	Aanvullend voor medische adviezen t.b.v. aanvragen Individuele studietoelage geldt: - Beschrijving van de adviesprocedure(s); - Beoordeling structurele ziekte of gebrek waardoor cliënt naast de voltijd studie niet in staat is eigen inkomen te verwerven.
24.	Aanvullend voor medische adviezen t.b.v. Medisch (belastbaarheids)onderzoek voor statushouders (Wet inburgering 2021) geldt: Een Functie Mogelijkheden Lijst (FML) kan door de opdrachtgever worden aangevraagd als onderdeel van het belastbaarheidsonderzoek. Daarop wordt door de arts aangegeven wat de mogelijkheden dan wel beperkingen zijn.
25.	Levertermijnen Advies Wmo voorzieningen Deze wordt maximaal 6 weken (30 werkdagen) na het indienen van de aanvraag door opdrachtgever geleverd. Advies aanvragen Bijzondere Bijstand (Participatiewet), Medische keuring t.b.v. aanvragen Gehandicaptenparkeerkaart (GPK), Advies Leerlingenvervoer en Medische adviezen t.b.v. aanvragen Individuele Studietoelage (Participatiewet) Deze worden maximaal 4 weken (20 werkdagen) na het indienen van de aanvraag door opdrachtgever geleverd. Medisch (belastbaarheids)onderzoek voor statushouders (Wet inburgering 2021) Deze worden maximaal 4 weken (20 werkdagen) na het indienen van de aanvraag door opdrachtgever geleverd.

26.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de gemeente beslist op de aanvraag en de opdrachtnemer adviseert. Opdrachtnemer maakt dit duidelijk aan de cliënt ten aanzien van wie wordt geadviseerd.
27.	Uitvoering van Trainingslessen en gewenningslessen Wmo hulpmiddelen en Kort / Ad hoc <u>advies-overleg</u> gaat in overleg met opdrachtnemer.
28.	Opdrachtnemer zal geen opdracht tot een advies weigeren. Van uitzondering kan slechts sprake zijn na overleg met en instemming van de opdrachtgever.

	Online portal / verwerking van persoonsgegevens / informatiebeveiliging
29.	Opdrachtnemer beschikt over een portal t.b.v. aanvragen en afhandelen van een adviesaanvraag en levert hiervoor inlogaccounts per medewerker van opdrachtgever. Het aantal inlogaccounts is niet gelimiteerd.
30.	In de portal moet een overzicht te zijn van de aanvragen (aangevraagde onderzoeken/ wachttijden / lopende onderzoeken /afgeronde onderzoeken etc.). In het werkafsprakenboek worden nadere afspraken over het gebruik van de portal vastgelegd. De wensen van de opdrachtgever zijn hierin leidend.
31.	Indien buiten de portal om wordt gecommuniceerd via email, dan zal opdrachtnemer gebruik maken van beveiligd mailen. Bijvoorbeeld door middel van e-mail versleuteling via Cryptshare, Zivver of andere tooling. Dit is van niet toepassing bij niet cliënt gebonden communicatie.
32.	De portal voldoet aan de gangbare en actuele beveiligingseisen: 1. de meest recente NCSC-richtlijnen voor webapplicaties en 2. aan de gangbare eisen voor medische gegevens, NEN7510 of vergelijkbaar
33.	Opdrachtnemer beschermt gegevens van opdrachtgever, waaronder begrepen persoonsgegevens en bedrijfsgegevens welke opdrachtnemer in het kader van de overeenkomst onder zich krijgt, deugdelijk door het aanbrengen van passende technische- en organisatorische beveiligingsmaatregelen tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Opdrachtnemer verbindt zich om de door opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens zorgvuldig te verwerken en niet anders te verwerken dan voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst. De opdrachtgever is bevoegd hieraan nadere eisen te stellen.
34.	Opdrachtnemer draagt zorg voor afdoende beveiligingsmaatregelen op grond van de BIO2 en ISO 27001.
35.	Opdrachtnemer stelt de opdrachtgever zonder onredelijke vertraging, maar uiterlijk binnen 24 uur na vaststelling van een (potentieel) cyberbeveiligingsgebeurtenis, schriftelijk op de hoogte. Onder een cyberbeveiligingsgebeurtenis wordt verstaan: elke gebeurtenis die de vertrouwelijkheid, integriteit of beschikbaarheid van de gegevens of systemen van de opdrachtgever (mogelijk) aantast.
36.	Opdrachtnemer kan desgevraagd jaarlijks aantonen dat wordt voldaan aan alle geldende beveiligingsvereisten.
37.	Voor de definitie van (soorten) AI gelden de definities uit de AI Act.
38.	Bij gebruik van op AI gebaseerde technologie, mag de data van cliënten op generlei wijze gebruikt worden voor het trainen van gebruikte model/de modellen.
39.	Eventuele inzet van AI moet uitsluitend als ondersteunend instrument functioneren, waarbij de eindverantwoordelijkheid altijd bij de een menselijke expert ligt.

	In te zetten personeel
40.	De medewerkers van de opdrachtnemer die worden ingezet voor het uitvoeren van medische adviezen voldoen aan de volgende voorwaarden: • zij staan, <u>voor zover het betreffende beroep dit vereist</u>, ingeschreven in het BIG-register (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg);

	• zij zijn bekend met de bevoegdheidsregeling voorbehouden handelingen zoals opgenomen in de Wet BIG; • zij zijn, voor zover het betreffende beroep dit vereist, aangesloten bij het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP). Daarnaast hebben de medewerkers die voor het medisch advies worden ingezet: • voor zover vereist voor de betreffende aanvraag voldoende kennis van wet- en regelgeving inzake de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Participatiewet, de Regeling gehandicaptenparkeerkaart, Wet Inburgering, de Jeugdwet en het Leerlingenvervoer; • sociale en communicatieve vaardigheden; • het vermogen om met diversiteit in culturen en overtuigingen om te gaan; • ergonomische kennis, technische kennis; • voor zover vereist voor de betreffende aanvraag kennis van het huidige aanbod van Wmo-gerelateerde hulpmiddelen.
41.	De medewerkers van opdrachtnemer communiceren duidelijk, effectief en passend bij de situatie en de doelgroep.
42.	De door de opdrachtnemer voor deze opdracht in te zetten medewerkers zijn deskundig en 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 medewerkers.

	Tarieven en vergoedingen
43.	Opdrachtnemer levert adviezen tegen all-in tarieven zoals opgenomen in artikel 6 van de overeenkomst. Indexatie vindt plaats conform de bepalingen uit artikel 6.7 van de overeenkomst.
44.	De tarieven zijn all-in. Alle aan de uitvoering van de opdracht verbonden kosten zijn in deze tarieven verdisconteerd. Hieronder worden in ieder geval, maar niet uitsluitend, verstaan: reis- en transportkosten, locatiekosten, administratieve en bureaunkosten, overlegmomenten, inzet van aanvullende specialisten en het opvragen van informatie (bijvoorbeeld bij huisartsen e.d.). De reis- en transporturen komen niet in aanmerking voor aparte vergoeding.
45.	Het tarief per advies is inclusief de op te leveren rapportage of gespreksverslag.
46.	Voor het uurtarief geldt dat per half uur kan worden gedeclareerd, waarbij afronding plaatsvindt op halve uren.
47.	No Show (niet-verschijnen afspraken zonder voorafgaande afmelding): • Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over een 'No Show' van een cliënt. • Na twee keer 'No Show' van de cliënt mag opdrachtnemer eenmalig één derde (1/3) van het tarief van het betreffende advies factureren en wordt de aanvraag door opdrachtnemer afgesloten.
48.	Het regelen en financieren van de inzet van een tolk ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtgever geeft in de aanvraag aan als een cliënt de Nederlandse taal onvoldoende machtig is en vermeldt daarbij welke talen <u>en/of dialecten</u> de cliënt spreekt.
49.	Eventuele tolkkosten worden door opdrachtnemer 1 op 1 (zonder opslag of marge) apart aan opdrachtgever gefactureerd. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de in rekening gebrachte tolkkosten redelijk en marktconform zijn.

	Facturatie
--	-------------------

50.	Opdrachtnemer stelt maandelijks een verzamelfactuur (per afdeling) op, met daarop minimaal het volgende vermeld: - Tenaamstelling: Gemeente Zwolle t.a.v. FA Grote Kerkplein 15, 8011 PK Zwolle - Inkoopordernummer van de afdeling; - Totaalbedrag; - Specificatie van totaalbedrag (zie eis 48); - KvK-nummer opdrachtnemer; - IBAN-nummer opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient de factuur digitaal in PDF formaat in te dienen. In aanvulling hierop worden in het werkafsprakenboek aanvullende afspraken vastgelegd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
51.	De specificatie van de door opdrachtnemer daadwerkelijk verrichte werkzaamheden dient te worden onderbouwd. Opdrachtnemer levert hiervoor een bewerkbaar Excelformat (of CSV-bestand), zodat eenvoudig overzichten kunnen worden opgesteld. Opdrachtgever heeft hiervoor een format beschikbaar gesteld: Bijlage A – Format factuur.xlsx.

Management rapportage en KPI's	
52.	Opdrachtnemer levert elk kwartaal een managementrapportage aan met daarin een overzicht van de verstrekte adviezen en daarbij tenminste informatie over: • het soort advies (conform prijstabel); • datum aanvraag van de adviesopdracht; • datum uitvoeren van de adviesopdracht; • datum beschikbaar stellen advies aan opdrachtgever; • gefactureerd tarief; • een overzicht met aantallen per maand; • toelichting indien overschrijding van de termijn voor oplevering van het advies (zie eis 25 voor de levertermijnen); • aantal adviezen niet binnen de afgesproken doorlooptijd; • een overzicht van de klachten van cliënten inclusief de status en uitkomst (gegrond, ongegrond of nog in behandeling). • rapportage van de KPI's; • eventuele bijzonderheden. In aanvulling hierop kunnen in het werkafsprakenboek aanvullende wensen ten aanzien van de rapportage vastgelegd worden.
53.	Opdrachtgever hanteert bij deze opdracht de volgende KPI's. Aan deze KPI's dient opdrachtnemer te voldoen gedurende de looptijd van de overeenkomst: 1. Doorlooptijd medisch advies/GPK: per maand wordt minimaal 98% van de medische adviezen binnen de afgesproken doorlooptijd uitgevoerd. Vertraging die niet verwijtbaar is aan opdrachtnemer telt niet mee, bijvoorbeeld situaties waarbij de afspraken door toedoen van de cliënt geen doorgang kunnen vinden en afspraken die op verzoek van de cliënt worden uitgesteld, en indien de overschrijding aantoonbaar veroorzaakt wordt door vertraging in de aanlevering van noodzakelijk (medische) informatie van derden.

	2. Aantal klachten: het aantal gegronde klachten per kwartaal is maximaal 5% van het aantal ingediende aanvragen. 3. Klachtafhandeling: een klacht ingediend door opdrachtgever/cliënt wordt per kwartaal in minimaal 98% van de gevallen binnen 6 weken afgehandeld.
54.	Indien opdrachtgever constateert dat opdrachtnemer een KPI niet behaalt, wordt dit besproken tijdens het contractmanagementgesprek.
55.	Bij de tweede constatering dat een KPI niet behaald is en bij duurzame overschrijding van de genoemde doorlooptijd (dat is 3 achtereenvolgende maanden, of 6 maanden of meer binnen een periode van 12 maanden) stelt opdrachtnemer zo spoedig mogelijk een deugdelijk verbeterplan op met SMART geformuleerde maatregelen die ertoe leiden dat de prestaties op korte termijn binnen de normen geleverd worden. Dit verbeterplan heeft instemming van opdrachtgever nodig. Het niet, of niet tijdig, aanleveren van een deugdelijk verbeterplan kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst.
56.	Het niet of onvoldoende realiseren van de maatregelen uit het verbeterplan kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst.
57.	Voor zover het verbeterplan betrekking heeft op de doorlooptijd (KPI 1), kan gedurende de looptijd van het verbeterplan een korting toegepast worden op het tarief van het betreffende advies van 20% voor iedere periode van 5 werkdagen waarmee de doorlooptijd wordt overschreden (tot een maximum van 100%), voor zover de vertraging aan opdrachtnemer toe te rekenen valt.