

Bijlage D programma van eisen Sociaal Medische Advisering 2025

Capelle aan den IJssel

De door de opdrachtnemer te verrichten diensten dienen te geschieden conform de eisen als beschreven in dit programma van eisen en conform de contractuele voorwaarden van de als bijlage B bij dit aanbestedingsdocument gevoegde conceptovereenkomst.

Daar waar in dit programma van eisen wordt gesproken over een werkdag wordt hiermee bedoeld een kalenderdag behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

Algemeen

1.	Opdrachtnemer heeft een spreekuurlocatie in Capelle aan den IJssel of zal na gunning en binnen één maand na start van de opdracht dit te realiseren. Eventuele kosten t.b.v. de spreekuurlocatie dienen in de geoffeerde tarieven opgenomen te zijn en kunnen derhalve niet separaat worden doorbelast. Het staat opdrachtnemer vrij geen gebruik te maken van een spreekuurlocatie in Capelle aan den IJssel, echter dienen dan alle verzoeken tot spreekuur door middel van een huisbezoek te worden verricht, waarvoor geen extra kosten (als in de vorm van 'toeslag Huisbezoek') kunnen worden doorbelast. Indien de aard van het verzoek tot spreekuur medische handelingen noodzaakt welke niet op een huisbezoek uitgevoerd kunnen worden, dient opdrachtnemer te allen tijde uit te kunnen wijken naar een spreekuurlocatie. De spreekuurlocatie dient aan de volgende voorwaarden te voldoen: a. Binnen de grenzen van de gemeente Capelle aan den IJssel; b. Zowel lopend/per fiets/auto als openbaar vervoer bereikbaar; c. Op maximaal 350 meter van het aanwezige openbaar vervoer; d. Beschikkende over voldoende parkeergelegenheid, ook voor mensen met een GPK; e. Toe- en doorgankelijk voor stok/rollator/rolstoelgebruik; f. De privacy van de bezoekers dient te worden gewaarborgd; g. Herkenbaar te zijn voor de cliënt als spreekuurlocatie.
----	--

Procedureel

2.	De opdrachtgever eist van u een beveiligde portal (met tweetrapsverificatie) omgeving aanbiedt waarbij het mogelijk is een aanvraag voor extern onafhankelijk medisch advies in te dienen. U kunt zorg dragen dat het medisch advies beschikbaar wordt gesteld in de portal die vervolgens door opdrachtgever kan worden gedownload.
3.	Opdrachtnemer bevestigt binnen 1 werkdag elke digitaal verkregen opdracht per mail of stelt deze beschikbaar in de beveiligde portal/omgeving waarna opdrachtgever deze kan downloaden en inzien. De opdrachtgever dient per beveiligd emailbericht op de hoogte worden gebracht dat het document beschikbaar is in de portal.
4.	Opdrachtgever bepaalt te allen tijde of er een spreekuur, huisbezoek of anderszins onderzoek plaats dient te vinden en neemt dit op in de aanvraag. Er kan hiervan worden afgeweken op gegronde reden en waarbij alleen de mate van beperkingen van cliënt leidend en doorslaggevend zijn in de uiteindelijke keuze.
5.	Indien opdrachtnemer wil afwijken van de gevraagde wijze van onderzoek, dient dit zo spoedig mogelijk gemotiveerd aan opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt, waarna opdrachtgever beslist.
6.	Opdrachtnemer verstrekt tijdens het eerste contact de belanghebbende de contactgegevens van de organisatie en de medisch adviseur.
7.	Opdrachtnemer verstrekt de belanghebbenden bij hun eerste bezoek schriftelijke informatie over in ieder geval haar taak en werkwijze, de klachtenregeling (zie eis 27), de bereikbaarheid (openingstijden, adres, telefoon tegen lokaal tarief, e-mail, website) en de informatie welke op grond van privacy wet- en regelgeving vertrekt moet worden, of er wordt schriftelijke informatie verstrekt waar voorgaande informatie gevonden/opgevraagd kan worden.

8.	De opdrachtnemer benadert de belanghebbende <u>telefonisch</u> voor het maken van een afspraak. Een dag voorafgaand aan de afspraak neemt de opdrachtnemer, ter herinnering aan de afspraak, telefonisch/SMS contact op met de belanghebbende, wanneer telefonisch/SMS contact niet mogelijk is gebleken dan zal wanneer gegevens bekend zijn een emailbericht worden gestuurd. Dit met het oog op het terugdringen van no-shows. Daarnaast bieden zij minimaal vijf dagen per week de mogelijkheid voor een spreekuur. Alleen in overleg met de indicatie adviseur kan een medische aanvraag worden gestopt.
9.	Opdrachtnemer stuurt binnen 1 werkdag een schriftelijke bevestiging van de telefonisch gemaakte afspraak aan belanghebbende. De schriftelijke bevestiging wordt per post/emailbericht toegestuurd. Deze schriftelijke bevestiging mag met het gestelde uit eis 8 worden gecombineerd.
10.	De medisch adviseur stelt conform de aanvraag van opdrachtgever een medisch advies op welke binnen de bepaalde doorlooptijden (zie eis 33) aan opdrachtgever per beveiligde mail wordt toegezonden. Waarbij: a) De conclusie van de medisch adviseur is gebaseerd op diens bevindingen en haar/zijn conclusie kan redelijkerwijs getrokken worden op grond van haar/zijn bevindingen. Bovendien dient het medisch advies zorgvuldig tot stand te zijn gekomen, ofwel de medisch adviseur beschikt over voldoende info om tot een conclusie te komen en is procedureel alles zorgvuldig verlopen. Nb. Artikel 3:9 AWB stelt de eis dat de aanbestedende dienst zich ervan vergewist (de vergewisplicht) dat een deskundigenadvies op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen zodat de aanbestedende dienst in het besluit daarop af mag gaan. De eis is dan ook dat opdrachtnemer adviezen verstrekt die voldoen aan deze wettelijk eis en die in bezwaar en beroep stand houden. b) De door de opdrachtnemer opgestelde rapportage eveneens beschikbaar is in een beveiligde omgeving/portal waarbij privacyregelgeving in acht wordt genomen. De opdrachtnemer stelt per beveiligd emailbericht (zonder privacygevoelige informatie) de opdrachtgever op de hoogte dat het opgestelde medisch advies beschikbaar is. Medisch advies betreft beveiligd bestand welke door opdrachtgever te downloaden is. Medisch advies dient eveneens door u in Word te worden aangeleverd.
11.	De medisch adviseur bespreekt elk medisch advies, telefonisch of persoonlijk, met de belanghebbende voor dit naar opdrachtgever wordt gestuurd. Waarbij inhoud van het advies alsook de uitkomsten van het onderzoek (de beantwoording van de vragen van de opdrachtgever) telefonisch of persoonlijk met de belanghebbende zal worden besproken. Hierbij dient de belanghebbende gebruik te kunnen maken van het inzage- en blokkeringsrecht. In het medisch advies wordt opgenomen of belanghebbende zich al dan niet kan vinden in het medisch advies. Indien het niet mogelijk is het medisch advies met de belanghebbende te bespreken, wordt dit gemotiveerd op het medisch advies vermeld. Opdrachtgever kan te allen tijde achteraf alsnog verzoeken dat medisch adviseur kosteloos contact heeft met belanghebbende over het uitgebrachte medisch advies.
12.	Opdrachtnemer geeft in het medisch advies duidelijk gemotiveerd concludente antwoorden(onbetwistbare conclusie) op de vraagstelling van opdrachtgever. De antwoorden op alle vraagstellingen dienen eveneens congruent te zijn, dus in overeenstemming met de inhoud van het advies en de overige beantwoording op de vraagstellingen. De antwoorden dienen consistent en plausibel te zijn. De beantwoording dient te allen tijden plaats te vinden met Ja of Nee en motivatie van het antwoord. Het medisch advies dient gelezen en begrepen te kunnen worden door mensen zonder medische achtergrond.
13.	Indien uit het onderzoek informatie naar voren komt die naar mening van de medisch adviseur wel van belang is voor het te nemen besluit, maar waar niet expliciet naar gevraagd wordt door de casemanager/Wmo-consulent, neemt de medisch adviseur dit wel op in zijn medisch advies. Indien de medisch adviseur van mening is dat dit invloed heeft op de aangevraagde procedure (zie eis 6), wordt dit afgestemd met opdrachtgever en kan na toestemming de procedure worden gewijzigd. Een <u>proactieve houding</u> wordt van opdrachtnemer verwacht.
14.	Het kan noodzakelijk zijn informatie op te vragen bij de behandelende sector van belanghebbende. Dit kan ook gebeuren op verzoek van opdrachtgever. Indien de behandelende sector wordt geraadpleegd dient de reden hiervan te worden onderbouwd in het medisch advies. Uitkomsten uit de opgevraagde medische informatie bij behandelend

	sector dient te worden meegenomen in de advisering en beantwoording op de door opdrachtgever opgestelde vraagstellingen.
15.	Medisch adviseur vraagt schriftelijk toestemming aan belanghebbende voordat informatie bij behandelende sector wordt opgevraagd, conform geldende regelgeving en branchevoorwaarden.
16.	Opdrachtnemer geeft bij elk uitgebracht medisch advies aan welke werkzaamheden zij heeft gehanteerd bij haar onderzoek en advies. Denk aan wijze van onderzoek (bijv. dossierstudie, huisbezoek), opgevraagde of aanwezige medische informatie, toepassen van de multidisciplinaire richtlijn voor Somatisch Onvoldoende verklaarde Lichamelijke Klachten (SOLK) en somatoforme stoornissen.
17.	Opdrachtnemer geeft indien nodig en in overleg met de belanghebbende, signalen voor aanvullende hulpvragen door in het medisch advies.
18.	Opdrachtnemer hanteert een, met opdrachtgever afgestemde, adviesrapportage, aangepast aan de verschillende procedures. Dit kunnen dus ook verschillende adviesrapportages zijn. In de door opdrachtgever opgestelde rapportages dient de ICD alsook de ICF gehanteerd te worden en bevat de volgende onderdelen: Wmo/leerlingenvervoer: - Uitgevoerde onderzoeksactiviteiten; - Onderzoek uitgevoerd door (naam arts); - Reden van aanvraag door belanghebbende; - Aandoeningen/klachten belanghebbende; - Behandeling van belanghebbende; - Verwachting ontwikkeling gezondheidstoestand/prognose; - Stoornissen; - Beperkingen; - Belemmeringen in het dagelijks leven/probleemanalyse; - Conclusie; - Beantwoording op gestelde vraagstellingen; - Wanneer noodzakelijk inzage- en blokkeringsrecht; - Reactie belanghebbende op inhoud advies en beantwoording vraagstellingen opdrachtgever;
19.	Opdrachtnemer dient bij haar advisering te handelen, binnen de wettelijke kaders/ landelijke regelingen en zich te conformeren aan het actuele gemeentebestuur. Opdrachtgever zal te allen tijde nieuw vastgesteld beleid aan opdrachtnemer doen toekomen van minimaal de volgende bijbehorende wettelijke kaders/landelijke regelingen: - GPK/GPP: - Uitgevoerde onderzoeksactiviteiten; - Onderzoek uitgevoerd door (naam arts); - Aandoening/stoornis; - Loopprobleem/-beperking; - Permanente beperkingen; - Progressiviteit aandoeningen en beperkingen; - Loopafstand in aantal meters en aaneengesloten; - Permanente rolstoelgebondenheid - Noodzaak continue begeleiding/hulp van de bestuurder voor het vervoer van deur tot deur; - bijzondere omstandigheden; - Noodzaak toepassen hardheidsclausule.
20.	Na gunning wordt het definitieve format(s) door opdrachtnemer en opdrachtgever opgesteld en door opdrachtgever vastgesteld.
21.	Adviesrapportage wordt digitaal in Pdf aangeleverd en op verzoek van opdrachtgever ook in Word.
22.	Adviesrapportage wordt voorzien van een (digitale) handtekening van de medisch adviseur alsook BIG- registratienummer.
23.	Indien een aangevraagd medisch advies vóór onderzoek wordt afgebroken kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.
24.	Indien een belanghebbende niet is verschenen na een telefonisch gemaakte afspraak bij een onderzoek op spreekuurlocatie kan hiervoor geen toeslag 'no-show' worden doorberekend. Indien een belanghebbende niet aanwezig was bij een door opdrachtgever voorgeschreven huisbezoek, kan een procedure 'no-show' worden doorberekend. Opdrachtgever wordt hiervan altijd schriftelijk in kennis gesteld met duidelijke opgaaf van redenen. Er is dan geen adviesrapportage nodig. Een 'no-show' procedure kan alleen worden doorberekend indien

	aantoonbaar een afspraak is gemaakt volgens het gestelde in dit bestek. Een belanghebbende wordt hooguit 2 maal uitgenodigd voor onderzoek. Indien 2 maal niet aanwezig wordt opdrachtgever geraadpleegd, <u>de procedure vervalt niet</u> , de vervolgpcedure wordt door opdrachtgever bepaald.
25.	Indien een onderzoek tijdens of na onderzoek wordt afgebroken (dus daadwerkelijk een spreekuur of huisbezoek heeft plaatsgevonden) kan de gevraagde procedure in rekening worden gebracht. In deze situatie verwacht opdrachtgever een adviesrapportage met de (eventueel) verkregen gegevens en duidelijke reden van afbreken.
26.	Wanneer belanghebbende ontevreden is over de dienstverlening van opdrachtnemer, moeten zij bij de opdrachtnemer een klacht in kunnen dienen om hun onvrede te kunnen uiten. Naast het directe belang voor de belanghebbende met betrekking tot de behandeling van een klacht, is een goede klachtenprocedure ook van belang om de kwaliteit te behouden en verbeteren. Uiteindelijk doel is een kwalitatief goede en klantvriendelijke klachtenprocedure. Opdrachtgever stelt de volgende minimale eisen aan de klachtenprocedure, registratie en afhandeling, opdrachtnemer garandeert dat deze zich hieraan conformeert: - Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor klachten; - Klachten worden altijd geregistreerd en gemeld aan opdrachtgever. Voor de af/behandeling van de klachten is het noodzakelijk dat alle klachten en de maatregelen die zijn genomen om de klacht af te handelen en herhaling te voorkomen geregistreerd worden; - De klager krijgt binnen 2 (twee) een persoonlijk contact (face to face en/of telefonisch) waarna binnen (twee) werkdagen na het persoonlijke contact een schriftelijke reactie op de klacht aan de klager wordt toegestuurd; - Een klacht wordt binnen 10 (tien) werkdagen naar behoren afgehandeld na registratie, behoudens eventueel bijzondere omstandigheden zoals onafhankelijk onderzoek; - De opdrachtgever kan op verzoek van opdrachtgever gedurende de klachtafhandeling schriftelijk op de hoogte gehouden worden; - Er dient sprake te zijn van de mogelijkheid voor een onafhankelijke klachtafhandeling; - Klachten kunnen te allen tijde schriftelijk of via internet en email worden ingediend. Telefonisch kan een klacht gedurende kantoor tijden, 8.30 tot 17.00 uur, op werkdagen (maandag t/m vrijdag) worden ingediend. De eerste werkdag na ontvangst van de klacht, is de dag van registratie; - Om het aantal klachten te beperken wordt van opdrachtnemer een systeem van borging van kwaliteit, de klachtenprocedure, geëist. - De opdrachtnemer brengt de opdrachtgever en klager geen kosten in rekening voor de klachtafhandeling.

Eisen m.b.t. personeel

27.	Opdrachtnemer zal uitsluitend medisch adviseurs inzetten voor het medisch advies die voldoen aan de volgende voorwaarden: a. Inschrijving in BIG-register. b. Kennis van en handelen conform wet- en regelgeving op het gebied van bescherming persoonsgegevens, Wmo, GPK, GPP, leerlingenvervoer, leerplicht en van toepassing zijnde lokale verordeningen en regelgeving. c. Minimaal 2 jaar ervaring in het beoordelen en behandelen van de aan de doelgroep gerelateerde aandoeningen op het gebied van Wmo/GPK/ leerlingenvervoer, leerplicht of werkend onder supervisie van een ervaren medisch adviseur met minimaal 2 jaar relevante werkervaring. d. In staat zijn om met de diversiteit in culturen en overtuigingen om te gaan.
28.	Psychologen inzetten voor de psychologische adviezen die voldoen aan de volgende voorwaarden: a. Academische graad in de psychologie, met bij voorkeur een opleiding tot GZ-psycholoog. b. Kennis van en handelen conform wet- en regelgeving, Wmo, GPK, GPP, leerlingenvervoer, leerplicht en van toepassing zijnde lokale verordeningen en regelgeving. c. Minimaal 2 jaar ervaring in het beoordelen en behandelen van de aan de doelgroep gerelateerde aandoeningen op het gebied van Wmo/GPK/ leerlingenvervoer, of werkend onder supervisie van een ervaren (GZ-)psycholoog met minimaal 2 jaar relevante werkervaring die tevens is aangesloten bij het NIP. d. Beschikken over sociale, communicatieve en schriftelijke vaardigheden.

	e. In staat zijn om met de diversiteit in culturen en overtuigingen om te gaan.
29.	De deskundigheid en ervaringen in het beoordelen en behandelen van de aan de doelgroep gerelateerde aandoeningen dient, op eerste verzoek van opdrachtgever door middel van bijvoorbeeld een diploma te kunnen worden aangetoond.

Doorlooptijden

30.	Type	Doorlooptijden
	1. Spoed medisch advies, Wmo, GPP, GPK en leerlingenvervoer	5 werkdagen
	2. Medisch Advies GPK en GPP	20 werkdagen
	3. Leerplicht	20 werkdagen
	De doorlooptijden van de onderzoeken, inclusief het schriftelijke advies, zijn als volgt: De doorlooptijd start 1 werkdag na ontvangst van de opdracht.	
31.	Telefonische contact van een casemanager of een Wmo-consulent naar aanleiding van een uitgebracht medisch advies met een medisch adviseur dient binnen 3 werkdagen na ontvangst van het medisch advies door opdrachtgever mogelijk te zijn. Hiervoor dient minimaal tweemaal per week een vast tijdsblok voor beschikbaar te zijn waarbij direct telefonisch contact met de medisch adviseur mogelijk is.	
32.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid tot wekelijks casuïstiekoverleg. Praktische afspraken over de invulling hiervan worden na gunning gemaakt.	
33.	Opdrachtnemer garandeert dat zij piekbelasting in aanvragen binnen de standaard termijnen opvangt.	
34.	Opdrachtnemer kan alleen afwijken van de overeengekomen doorlooptijden, indien de oorzaak buiten invloedsfeer van de opdrachtnemer is. Bijvoorbeeld: - Informatie is opgevraagd bij de behandelende sector; - Belanghebbende is niet in staat om tijdig mee te werken aan het onderzoek, bijvoorbeeld i.v.m. ziekenhuisopname. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij hierin actief de doorlooptijd bespoedigt.	
35.	Indien de doorlooptijd niet wordt gehaald wordt zowel belanghebbende als opdrachtgever hiervan schriftelijk c.q. via beveiligde email of via een bericht in een beveiligd portaal op de hoogte gesteld met opgaaf van reden en de te verwachten (gewijzigde) doorlooptijd.	
36.	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever binnen 1 werkdag schriftelijk in kennis van het feit dat een belanghebbende geen gehoor heeft gegeven aan een oproep voor spreekuur of huisbezoek.	

Kosten, Facturatie en managementgegevens

37.	Opdrachtnemer levert binnen 14 kalenderdagen na afloop van de kalendermaand ten behoeve van de Wmo maandelijks managementgegevens aan in Excel of een portaal, waar naast de beschreven facturatie-eisen, ook de volgende eisen staan per belanghebbende: - Datum adviesaanvraag - Datum afhandeling advies - Doorlooptijd - Eventuele reden van uitstel (indien doorlooptijd niet gehaald) - Eventueel datum opgevraagde informatie bij derden - Eventueel datum ontvangen informatie van derden - Aantal klachten - Soort klacht - Afhandelingstermijn per klacht
38.	Managementgegevens voor de unit Wmo mogen ook gezamenlijk met de factuur worden aangeleverd. Zo ontvangt de opdrachtgever één document ten behoeve van de unit Wmo.
39.	Opdrachtnemer berekent kosten voor het opvragen van medische informatie bij de behandelende sector door aan opdrachtgever, voorzien van een kopie van de originele nota van de huisarts en/of specialist.
40.	Opdrachtnemer zal adviezen die naar oordeel van opdrachtgever niet aan de wet- en regelgeving voldoen en/of onvoldoende gedetailleerd of gemotiveerd zijn, dan wel anderszins onduidelijk zijn op eigen kosten binnen 5 werkdagen herstellen. Dat geldt ook als hierdoor

	een aanvullend onderzoek, dan wel een second opinion nodig is. Dit zowel bij interne constatering door opdrachtgever, als bij bezwaar en beroep procedures.
--	---

Communicatie en Overleg

41.	Opdrachtnemer wijst voor opdrachtgever op contractniveau een vaste contactpersoon aan, met voldoende kennis van zaken op het gebied van de medische advisering en die gerechtigd is tot het nemen van besluiten.		
42.	Opdrachtnemer onderhoudt op belanghebbenden niveau (operationeel) de contacten met de casemanager of Wmo-consulent.		
43.	Opdrachtnemer is tijdens kantooruren, van 8.30 tot 17.00 uur, op elke officiële werkdag telefonisch bereikbaar voor algemene vragen van belanghebbenden en voor algemene vragen van casemanagers en Wmo-consulenten tegen lokaal tarief.		
44.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan open en heldere communicatie. Opdrachtgever kan, los van de onderstaande overlegfrequenties, op eigen initiatief een extra overleg plannen. Opdrachtnemer garandeert aan elk verzoek te voldoen om de door opdrachtgever gewenste informatie te verstrekken.		
45.	Gedurende het eerste contractjaar kan het tactisch overleg vaker plaatsvinden. Opdrachtnemer verzorgt de schriftelijke verslaglegging van alle overleggen en levert deze binnen 5 werkdagen na het overleg bij opdrachtgever digitaal aan.		
	Overlegniveau	Frequentie	Onderwerpen
	Strategisch	1x per jaar	- contractvoortgang - kwaliteit/efficiency verbeteringen - ontwikkelingen in de branche
	Tactisch	2x per jaar (of zoveel vaker als door opdrachtgever nodig wordt geacht)	- kwaliteit dienstverlening en onderhoud - verbeterpunten - actiepunten - managementrapportages - operationele zaken - kwaliteitsverbeteringen - kwaliteitsonderzoeken - evt. extra opdrachten - klachtenanalyses
	Operationeel	Dagelijks	- afwijkingen/klachten

Overig

46.	Opdrachtnemer zal, op verzoek van opdrachtgever, dossiers van belanghebbenden overdragen aan een ander, door opdrachtgever aan te wijzen adviesbureau op het moment dat dit bureau het dossier voor de behandeling van een adviesaanvraag van opdrachtgever nodig heeft. Uiteraard met goedkeuring van de belanghebbende.
47.	Opdrachtnemer kan, zonder overleg met en instemming van opdrachtgever, geen adviesopdracht weigeren.
48.	Op 1 juli 2013 is de Wet verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden. Dit betekent dat alle instellingen en zelfstandige beroepskrachten werkzaam in de gezondheidszorg, onderwijs (inclusief leerplicht), kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, justitie en politie verplicht zijn om over een meldcode te beschikken. Van opdrachtnemer verwachten wij dat deze zich conformeert aan hetgeen de Wet verplichte Meldcode verlangt. De exacte afspraken hoe de meldcode toe te passen zal onderdeel zijn van de te maken afspraken met de gegunde partij.
49.	Na het verstrijken van de einddatum van de overeenkomst kunnen geen adviezen meer onder deze overeenkomst opgevraagd worden. De bepalingen van deze overeenkomst blijven van kracht, voor zover dit voor de afwikkeling van de adviezen noodzakelijk is.