

Bijlage D Programma van Eisen

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer heeft een spreekuurlocatie in Capelle aan den IJssel of zal na gunning en binnen één maand na start van de opdracht dit realiseren. Eventuele kosten t.b.v. de spreekuurlocatie dienen in de geoffreerde tarieven opgenomen te zijn en kunnen derhalve niet separaat worden doorbelast.
2.	De spreekuurlocatie dient zowel lopend/ per fiets/ auto als openbaar vervoer bereikbaar te zijn
3.	De dichtstbijzijnde openbaar vervoer voorziening mag niet verder dan 350 meter van de voordeur verwijderd zijn
4.	De spreekuurlocatie dient voldoende parkeerruimte te hebben.
5.	De spreekuurlocatie dient rolstoeltoegankelijk te zijn
6.	De spreekuurlocatie dient eenvoudig herkenbaar te zijn als zodoende voor bezoekers
7.	Opdrachtnemer verstrekt de belanghebbenden zo snel mogelijk schriftelijke informatie over in ieder geval haar taak en werkwijze, de klachtenregeling, de bereikbaarheid, de contactgegevens van de organisatie en de medisch adviseur (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.	Opdrachtnemer stelt een vast contactpersoon aan tijdens de looptijd van de overeenkomst die bevoegd is en genoeg kennis van zaken heeft om alle vragen en problemen vanuit opdrachtgever op te lossen
Keuringseisen	
9.	Opdrachtnemer voert de volgende keuringen zoals nader omschreven in de offerte, op aanvraag uit; 1. Medische keuring 2. Arbeidsdeskundig advies 3. Psychologisch advies 4. Medisch advies bijzondere bijstand 5. Individuele studietoeslag
10.	De medisch adviseur stelt conform de aanvraag van opdrachtgever een medisch advies op welke binnen de bepaalde doorlooptijden aan opdrachtgever per beveiligde mail wordt toegezonden. Waarbij 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 standhouden.
11.	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, Participatiewet, 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 Participatiewet 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.
12.	Opdrachtnemer zal uitsluitend Arbeidsdeskundige(n) inzetten voor de arbeidsdeskundige adviezen die een erkende en afgeronde opleiding tot arbeidsdeskundige hebben afgerond en NVvA (Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen gecertificeerd zijn. Een SRA-registratie volstaat eveneens.
13.	Opdrachtnemer zal uitsluitend 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 Participatiewet, 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 Participatiewet 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 goede sociale, communicatieve en schriftelijke vaardigheden. e) In staat zijn om met de diversiteit in culturen en overtuigingen om te gaan.
14.	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.
15.	Er geldt een maximale doorlooptijd van 5 weken voor elk dossier van moment van aanvraag tot acceptatie van de rapportage door opdrachtgever
16.	Een spoedaanvraag kent een doorlooptijd van maximaal 2 weken van moment van aanvraag tot acceptatie van de rapportage door opdrachtgever
17.	Doorlooptijden worden gezien als fatale termijnen behalve bij overmacht zoals in afwachting van medische informatie bij behandelaar of na overleg met de opdrachtgever en schriftelijk akkoord dat de termijn overschreden mag worden. Het niet halen van deze termijnen gerechtigd opdrachtgever onmiddellijk tot het opleggen van een boete zoals verder uitgewerkt in de raamovereenkomst
18.	Een verzoek tot telefonisch contact van de casemanager aan de hand van de opgeleverde rapportage met de behandelend arts of specialist kan onderdeel zijn van het acceptatieproces en dient binnen 3 dagen gehonoreerd te worden
19.	Het niet halen van de doorlooptijd dient per geval ten aller tijde pro actief en ruim voor verstrijken van de termijn aangegeven te worden aan opdrachtgever met een deugdelijke onderbouwing. Dit vrijwaart opdrachtnemer niet van eventuele boetes. In deze onderbouwing dient in ieder geval de reden voor de vertraging en de verwachte oplevering opgenomen te zijn
20.	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.
21.	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.
22.	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, 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, wordt dit afgestemd met opdrachtgever en kan na toestemming de procedure worden gewijzigd. Een <u>proactieve houding</u> wordt van opdrachtnemer verwacht.
23.	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.
24.	De medisch adviseur vraagt schriftelijk toestemming aan belanghebbende voordat informatie bij behandelende sector wordt opgevraagd, conform geldende regelgeving en branchevoorwaarden.
25.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid huisbezoeken af te leggen uitsluitend op verzoek van de opdrachtgever
Digitale eisen	
26.	De opdrachtnemer dient te werken met een beveiligde portal (met tweetrapsverificatie) waarbij het mogelijk is een aanvraag voor extern onafhankelijk medisch advies in te dienen. Inschrijver moet zorgdragen dat het medisch advies beschikbaar wordt gesteld in de portal die vervolgens door opdrachtgever kan worden gedownload.
27.	Aanvragen dienen binnen 1 werkdag bevestigd te worden aan behandelend casemanager of aanvrager
28.	De behandelend Casemanager of aanvrager dient bij elke update van de aanvraag een email te krijgen met een notificatie.
Rapportage eisen	
29.	De rapportages zijn in overeenstemming met de actuele wet- en regelgeving en er is een duidelijk opbouw van de motivatie in het advies aanwezig. Het aangeboden advies dient ook daadwerkelijk in de praktijk uitvoerbaar te zijn en maakt onderdeel uit van de overeenkomst. Rapportages en adviezen worden op B1-niveau opgesteld.
30.	Rapportages hebben ten allen tijde een eenduidig advies en conclusie, ook wanneer meerdere keuringen of expertises in een rapportage gebundeld worden. Dit geldt ook voor verschillende rapportages van een en dezelfde kandidaat

31.	De antwoorden op alle vraagstellingen dienen sluitend en in overeenstemming met elkaar en andere onderzoeken te zijn. De antwoorden dienen consistent en plausibel te zijn. De beantwoording dient te allen tijde 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.
32.	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.
33.	Opdrachtnemer geeft indien nodig en in overleg met de belanghebbende, signalen voor aanvullende hulpvragen door in het medisch advies.
34.	Adviesrapportage wordt digitaal in Pdf aangeleverd en bij uitzondering op verzoek van opdrachtgever ook in Word.
35.	Adviesrapportage wordt voorzien van een (digitale) handtekening van de medisch adviseur alsook BIG- registratienummer.
36.	Opdrachtnemer levert elk kwartaal een rapportage aan met ten minste de volgende data; - Aantal aanmeldingen - Aantal opgeleverde adviezen - Soorten adviezen - Gemiddelde doorlooptijd - Aantal adviezen buiten doorlooptijd - Aantal no-shows. - Aantal (afgehandelde) klachten
No shows	
37.	Elke no-show dient gerapporteerd te worden aan de opdrachtgever met in ieder geval het bewijs dat de uitnodiging volgens afspraak is gedaan. Uitgangspunt is dat opdrachtnemer aanlevert wat opdrachtgever nodig heeft om eventueel vervolgstappen bij maatregelwaardig gedrag te kunnen zetten. Dit bewijs is: - Bewijs van gemaakte afspraak - Afspraakbevestiging - Ontvangstbevestiging - Andere stappen die opdrachtnemer heeft gezet (al dan niet voortvloeiend uit de gedane inschrijving)
38.	Bij 2 opeenvolgende no-shows dient er telefonisch casusoverleg te zijn met de betreffende casemanager. Alleen bij toestemming van opdrachtgever mag een dossier gesloten worden
39.	Alleen no-shows waar opdrachtnemer aan kan tonen dat deze pro-actief en volledig is gerapporteerd en waarbij de uitnodiging volgens afspraak is gedaan kunnen doorbelast worden aan opdrachtgever.
40.	Opdrachtnemer verplicht zich ertoe het no-show percentage terug te dringen. Hiervoor wordt verwacht dat opdrachtnemer actief op zoek gaat naar knelpunten in het proces en verbetervoorstellen doet.
41.	Wanneer het no-show gehalte niet aantoonbaar daalt is de opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen zoals verder uitgewerkt in de raamovereenkomst
Overige eisen	

42.	Indien een aangevraagd medisch advies vóór onderzoek wordt afgebroken kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.
43.	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 kantoortijden, 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.
44.	Opdrachtnemer stuurt binnen 1 werkdag een schriftelijke bevestiging van de telefonisch gemaakte afspraak aan belanghebbende. De schriftelijke bevestiging wordt per post en emailbericht toegestuurd.