

Bijlage 2 Programma van eisen (versie 2*)

***Dit Programma van Eisen is aangepast naar aanleiding van de nota van inlichtingen**

Hieronder treft u de eisen die gesteld worden aan de te verrichten dienstverlening. Het niet (geheel) voldoen aan/voorwaardelijk voldoen aan/niet instemmen met het programma van eisen leidt tot uitsluiting van uw organisatie aan deze aanbesteding. Inschrijvers dienen deze bijlage te ondertekenen en in te dienen met hun inschrijving via Tendered.

Algemene eisen

Nummer	
1.	Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Alle eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Contractant de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden aan de Gemeente.
2.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Contractant zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies hebben ingesteld.
3.	Inschrijver verklaart het volgende: Hierbij verklaar ik naar eer en geweten dat er geen sprake is van Russische betrokkenheid bij de uitvoering van deze overeenkomst die de drempels van artikel 5 duodecies van EU Verordening (EU) 833/2014 van 31 juli 2014 betreffende de betreffende beperkende maatregelen naar aanleiding van de acties van Rusland die de situatie in Oekraïne destabiliseren, zoals gewijzigd bij Verordening 2022/578 van 8 april 2022 overschrijdt. Ik verklaar in het bijzonder dat: a) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen (rechts)personen zijn met een Russische nationaliteit en deze (rechts) personen (natuurlijke personen, bedrijven, entiteiten of organen) niet gevestigd zijn in Rusland; b) de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig (en de bedrijven die een onderdeel zijn van ons consortium) geen rechtspersonen zijn (gevestigd in Rusland of een ander land) die voor meer dan 50% eigendom zijn van een Russische partij zoals hierboven onder a) genoemd; c) noch ik noch de Onderneming die ik vertegenwoordig een (rechts)persoon (gevestigd in Rusland of een ander land) is die handelt in belang van of op aanwijzing van een Russische partij, zoals bedoeld onder a) en b); d) er geen onderaannemers, leveranciers of Ondernemingen deelnemen wier capaciteit wordt ingeroepen door de opdrachtnemer die ik vertegenwoordig én die een aandeel hebben van meer dan 10% van de contractwaarde waarbij een situatie als onder a) t/m c) zich voordoet.
4.	De Gemeente wil bij deze Opdracht gebruik kunnen maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt te voorkomen dat de overheid ongewild criminele activiteiten faciliteert. De Gemeente behoudt zich daarom zowel gedurende de aanbesteding als tijdens de looptijd van de Overeenkomst het recht voor om gegadigde te screenen. Bij de screening maakt de Gemeente gebruik van de (wettelijke) middelen die hem ter beschikking staan. Deze middelen bestaan in ieder geval uit:

	• het door gegadigde laten indienen van een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA); • het door gegadigde laten invullen van een Bibob-vragenformulier; • het doen van eigen onderzoek in open bronnen (op grond van de wet Bibob); • het doen van eigen onderzoek in gesloten bronnen op grond van de Wet Bibob; • het vragen van een Bibob-advies aan het Landelijk Bureau Bibob (LBB). Gegadigden zijn gehouden hun medewerking aan een screening te verlenen. Indien een gegadigde geen of onvoldoende medewerking verleent aan een screening, is de Gemeente gerechtigd de gegadigde uit te sluiten van deelname aan de aanbesteding, dan wel tot wijziging, opschorting of beëindiging van de Overeenkomst voor zover de screening plaatsvindt gedurende de looptijd van de Overeenkomst. De Gemeente stelt gegadigde op de hoogte indien een Bibob-advies aan het LBB wordt gevraagd. Het advies van het LBB geeft de Gemeente ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om: • een overheidsopdracht wel of niet aan gegadigde te gunnen; • een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden; of • wel of niet toestemming te verlenen tot inschakeling van een (beoogde) onderopdrachtnemer. Het bovenstaande is eveneens van toepassing op Inschrijvers, de combinanten in een Combinatie, opdrachtnemers en (beoogde) onderopdrachtnemers.
--	--

Commerciële eisen

Nummer	
5.	De Offerte is een “best-bid”, dat wil zeggen een eerste en enige inschrijving; er wordt niet nader onderhandeld over tarieven of andere zaken in de offerte.
6.	De overeengekomen tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende het eerste jaar van deze raamovereenkomst. Daarna kunnen de overeengekomen tarieven telkens na ommekomst van een periode van minimaal 12 maanden en voor het eerst op 1 januari 2028 worden gewijzigd met een percentage gelijk aan door het Centraal bureau voor de Statistiek (CBS) in het Statistisch Bulletin gepubliceerde ontwikkeling Consumentenprijzen; (procentuele mutatie van het indexcijfer 3 maanden voor expiratedatum van de overeenkomst t.o.v. dezelfde maand een jaar eerder) (zie http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83131NED).
7.	Inschrijver gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur die voldoet aan eis 9.
8.	De betaling van de opdrachtsom geschiedt maximaal 30 dagen nadat een factuur in Pdf-formaat per e-mail is verzonden naar: crediteuren@zoetermeer.nl
9.	Facturatie a. Facturatie vindt plaats door contractant per maand achteraf voor de volledig afgeronde adviesaanvragen van de opdrachtgever. b. Contractant stuurt per vakteam een afzonderlijke factuur. c. De factuur zal minimaal de navolgende gegevens bevatten: • Datum waarop verzoek tot medisch onderzoek is ontvangen. • Aanvraagnummer en / of project/routenummer van de opdrachtgever. De verschillende routenummers zijn: ○ Wmo en GPK: SD/002/5 ○ Bijzondere bijstand: SD/001/5 ○ Medisch deel kinderopvang: SD/805 ○ Leerplichtbeoordeling: SD/804 ○ Leerlingenvervoer: SD/814 ○ Jeugdhulp: SD/812

	○ Bezwaar, beroep, mediation: SD/002/5 ○ Woonurgentie: STO205 • Het door opdrachtgever beschikbaar gestelde (cliënt)nummer. • Type product (zie paragraaf 3.4.2) • Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag • Het Btw-bedrag • KvK nummer • Nederlands bankrekeningnummer Het format en nadere detaillering voor facturering zal na gunning nader worden afgestemd. Voor de facturatie worden mogelijk persoonsgegevens gebruikt. Dit wordt nader afgesproken in de werkafspraken, waarbij opdrachtgever de voorkeur heeft voor het werken met clientnummers. Opdrachtgever bepaalt welke gegevens dit zijn en werkt binnen de kader van de AVG.
--	--

Functionele eisen

10.	Managementinformatie a. Betreffende de uitvoer van de raamovereenkomst overlegt contractant separaat aan de gemeente uiterlijk de 15de van maand volgend op elk kwartaal de managementrapportage, welke ten minste het navolgende bevat: • Een overzicht van alle adviesopdrachten uitgesplitst naar type product met: ○ Datum adviesopdracht. ○ Datum verzenden advies aan opdrachtgever. ○ Clientgegevens (na gunning wordt afgestemd in welke vorm dit is) ○ Bij overschrijdingen van de gestelde termijn het aantal kalenderdagen van overschrijding. ○ Gefactureerde kosten per product. • Separaat overzicht van alle overschrijdingen van behandeltermijnen in aantallen en procenten van het totaal, uitgesplitst in overschrijdingen met maximaal 5 kalenderdagen afgezet tegen totaal aantal adviesopdrachten dat binnen het kwartaal had moeten zijn afgehandeld en overschrijdingen met meer dan 5 kalenderdagen. • Aantal no shows en intrekkingen. b. Contractant is in staat en bereid om op verzoek van opdrachtgever haar managementinformatie aan te leveren op een wijze en in een format, zodanig dat de opdrachtgever deze eenvoudig kan integreren in haar eigen digitale omgeving.
11.	Contractant verricht als opdrachtgever daar om verzoekt minimaal eenmaal per jaar een onderzoek naar de tevredenheid van cliënten omtrent de uitvoering van onderhavige opdracht en stelt de resultaten kosteloos aan opdrachtgever beschikbaar.
12.	Periodieke evaluatie a. Periodiek in nader af te stemmen frequentie, doch minimaal 1x per half jaar, zullen opdrachtgever en contractant evaluaties houden waarbij de agenda in ieder geval de navolgende onderwerpen zal bevatten: • De managementinformatie en rapportage. • Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten. • De kwaliteit van door contractant geleverde adviezen. b. De contractant maakt een verslag van de evaluatie, tenzij opdrachtgever dit wenst te doen. Contractant en opdrachtgever paraferen het verslag bij akkoordbevinding.
13.	Klachtenregistratie 1. Contractant beschikt over een klachtenregeling waaruit blijkt: • Hoe de registratie plaatsvindt; • Hoe een klacht wordt aangemeld en de cliënt wordt gehoord; • Wat de reactietijd is; • Hoe de klacht wordt afgehandeld.

	2. De contractant is het eerste aanspreekpunt wanneer een cliënt ontevreden is. De contractant richt hiervoor een klantenservice in die dit als primaire taak heeft. Deze verantwoordelijkheid mag niet liggen bij personen, medewerkers, afdelingen en leidinggevendenden die dagelijks verantwoordelijk zijn voor de operationele uitvoering van deze opdracht. Contractant is voor klachten alle dagen bereikbaar voor cliënten tijdens de operationele tijden. Cliënten kunnen, zonder berekening van kosten, contractant in ieder geval telefonisch, per e-mail en per post bereiken. De contractant gebruikt voor de telefoon geen (betaald) servicenummer en voor de post een antwoordnummer. De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer, de telefoonkosten, het antwoordnummer en alle andere bijkomende kosten zijn voor rekening van contractant. c. Iedere cliënt moet zelf kunnen klagen. De contractant dient in de protocollen dus actief rekening te houden met eventuele beperkingen (zintuigelijk, verstandelijk, psychisch, lichamelijk). De contractant bevestigt binnen 1 werkdag de ontvangst van een klacht. De contractant registreert alle binnengekomen klachten en meldt de klacht bij de opdrachtgever. d. Ieder kwartaal verstrekt de contractant aan opdrachtgever een digitaal overzicht van de klachten die zijn ontvangen. Binnen vijf (5) werkdagen na afloop van een periode van het kwartaal verstrekt de contractant een digitaal overzicht van de ontvangen klachten. Van iedere klacht dient hierin het volgende te worden geregistreerd: • Naam, adres van de klager; • (Cliënt) nummer; • De datum van indiening; • De datum van afhandeling van de klacht; • De aard van de ingediende klacht; • Of de klacht wel of niet gegrond is (en de motivatie indien niet gegrond); • Op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld; • Welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld en de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld. Indien een cliënt een klacht wil indienen via opdrachtgever dan is dat altijd mogelijk. De opdrachtgever zal de klacht overdragen aan de contractant voor verdere afhandeling.
14.	Van contractant wordt verwacht dat deze een vast contactpersoon en vervanger aanstelt voor alle communicatie tussen opdrachtgever en ondernemer. De gemeente stelt ook een vast contactpersoon en vervanger aan per vakteam.

Technische eisen

15.	Contractant voldoet aan de in hoofdstuk 3 van het beschrijvend document weergegeven uitgebreide omschrijving van de opdracht. Deze geldt in zijn totaliteit, dus met alle aspecten, als minimumeis, tenzij specifiek anders is aangegeven.
16.	<i>Wmo</i> Onderzoeken in het kader van de Wmo vinden incidenteel, minder dan 20%, plaats bij de cliënt thuis. <i>Overige regelingen</i> Onderzoeken vinden overwegend plaats op locatie. Welke locatie dit is wordt afgestemd door opdrachtgever en contractant. Zeer incidenteel is dit bij de client thuis.
17.	De adviseur voert de onderzoeken uit op werkdagen tussen 8:30 – 16:30 uur. Opdrachtgever bepaalt op welke dagen de onderzoeken plaatsvinden.
18.	Afhankelijk van het type advisering (product), opgenomen in de opdrachtformulering van opdrachtgever voor individuele adviesopdrachten, beschikt de in te zetten adviseur over de volgende eigenschappen:

	• Opgeleid en ervaren professional die voldoet aan de kwalificaties als vermeld in eis 27, waarbij 'een verlengde arm constructie' nimmer zal worden toegepast; • Deskundig op de terreinen Wmo, Jeugdwet, Regeling Gehandicaptenparkeervoorzieningen, onderwijs, verordening jeugdhulp en verordening leerlingenvervoer; • Medische deskundigheid en ervaring voor het beoordelen/ interpreteren van de medische situatie en de vertaling van ziekte, stoornissen naar mogelijkheden tot participatie en opvoedingsvaardigheden; • Medische deskundigheid en ervaring (incl. ergonomische kennis), zodat de mogelijkheden met betrekking tot maatschappelijk participeren van de cliënt kunnen worden vertaald in een doeltreffend en doelmatige verleningsbeschikking; • In staat te werken met verschillende onderzoeksinstrumenten zoals assessment, belastbaarheidsonderzoek, psychodiagnostisch onderzoek en psychologisch onderzoek en/of een combinatie hiervan; • Sociaal vaardig in omgang met cliënten, medewerkers van opdrachtgever en overige te raadplegen personen en instanties in de procedure en proces van advisering; • Goede schriftelijke en mondelinge uitdrukkingsvaardigheid.
19.	De Contractant zal binnen de uitvoering van de opdracht: • Alle aanvragen om advies in behandeling nemen; • Adviesopdrachten registreren; • No-shows* en intrekkingen registreren en binnen 24 uur melden aan opdrachtgever; • Zo nodig opvragen van medische informatie bij huisarts en specialist; • Gebruik maken van door opdrachtgever op haar locatie beschikbaar gestelde ruimte, welke gratis voor de contractant beschikbaar is gesteld om de onderzoeken, waarvan opdrachtgever heeft bepaald dat deze op de door de opdrachtgever aangewezen locatie, dienen te worden uitgevoerd. • Spreekuren van de arts en arbeidsdeskundige vinden aansluitend aan elkaar plaats. Voor cliënten die beide spreekuren dienen te bezoeken worden de afspraken aansluitend gepland; • Zo nodig huisbezoeken verrichten; • Flexibel inspelen op de veranderende omgeving, denk aan de transformatie binnen het sociale domein en het primaat van eigen kracht; • Flexibel inspelen op de doelstellingen van opdrachtgever. * Er is sprake van "no-show" als de betreffende individuele cliënt de geplande afspraak binnen 24 uur voor het afgesproken tijdstip annuleert, dan wel niet verschijnt op de afspraak, zonder dat er een afzegging heeft plaatsgevonden binnen 24 uur voorafgaand aan de afspraak.
20.	Het definitieve format voor de (medisch) adviesrapportage zal worden vastgesteld in overleg tussen opdrachtgever en contractant. De (medisch) adviesrapportage van contractant bevat, afhankelijk van het type advisering (product), opgenomen in de opdrachtformulering van opdrachtgever voor individuele adviesopdrachten, ten minste de navolgende gegevens: <i>Alle rapportages:</i> • Datum waarop verzoek tot medisch onderzoek is ontvangen; • De vraagstelling van opdrachtgever én van de cliënt (indien van toepassing). • NAW-gegevens en telefoonnummer van cliënt en door opdrachtgever beschikbaar gestelde cliëntnummer; • Datum aanvang medisch onderzoek; • Toetsing van aanvraag van cliënt aan de van toepassing zijnde criteria. • Gepleegde onderzoeksactiviteiten: Zo ja: met wie, wat, wanneer en met welke reden. Zo nee, motiveren waarom niet

- Vermelding van gebruikte onderzoeksinstrumenten en bronnen;
- Vermelding van eventueel gebruikte (medische) dossiers;
- Uit de rapportage moet blijken dat de professional heeft gecontroleerd wat de kandidaat heeft gezegd;
- De rapportage is als volgt opgebouwd: Conclusie, anamnese, onderzoek en bevindingen. ~~Indien nodig is op verzoek van opdrachtgever de rapportage gebaseerd op de ICD-10, DSM5 en ICF;~~
- Opdrachtgever dient het rapport goed te keuren, verzoeken van opdrachtgever aan contractant om aanpassing, aanvulling en uitbreiding van de rapportage zullen worden opgepakt. In geval van verschil van inzicht tussen opdrachtgever en contractant, heeft opdrachtgever de beslissende stem;
- Advies m.b.t. aanvraag en de mening van de cliënt m.b.t. het advies;
- De naam van de adviseur die het advies heeft uitgebracht.

Specifiek Wmo, Parkeervoorzieningen, Jeugd en Leerlingenvervoer

- Een objectief en gemotiveerd advies over de (on)mogelijkheden tot maatschappelijke participatie, rekening houdend met eigen kracht.
- Objectieve motivatie en uitspraak over de (al dan niet) noodzaak voor verstrekking van een voorziening, rekening houdend met voorliggende voorzieningen en algemene voorzieningen.
- Voor de Wmo verwachten we dat medische adviezen zijn gebaseerd op de uitgangspunten van positieve gezondheid:
 - De mogelijkheden van de client staan centraal;
 - We nemen niet over wat iemand zelf kan;
 - We sluiten aan op waar iemand aanvullend nog hulp bij nodig heeft, dit kan ook hulp zijn om vitaler te worden;
 - Waar mogelijk werken we toe naar volledige zelfstandigheid en bouwen we de gemeentelijke ondersteuning stap voor stap af.

In het advies dient de opdrachtnemer op deze aspecten in te gaan, te adviseren of de medische conditie van de client het toelaat om naar volledige zelfstandigheid toe te werken, en welke (vorm en duur van) ondersteuning daarbij kan helpen.
- Medisch advies Wmo: Rapportage gebaseerd op de ICD-10 en/of DSM5 en de ICF; Beschrijving van de stoornissen, beperkingen en belemmeringen met betrekking tot het maatschappelijk participeren. Beschrijving van de (on)mogelijkheden van de cliënt om tot eigen oplossingen te komen al dan niet met ondersteuning van het eigen netwerk en mantelzorg. Beschrijving van mogelijke algemene en voorliggende voorzieningen. Conclusie ten aanzien van de eventuele noodzaak voor de best passende compenserende maatwerkvoorziening.

Specifiek kinderopvang op sociaal medische indicatie

- Een objectief en gemotiveerd advies of het noodzakelijk is voor de ontwikkeling van het kind (of de kinderen) om een plaats in de kinderopvang te krijgen.
- Als er sprake is van deze noodzaak dan per kind adviseren hoeveel dagdelen het naar een kinderdagverblijf (0 tot 4 jaar) of buitenschoolse opvang (4 tot 13 jaar) moet gaan. De gemeentelijke beschikking wordt in principe voor maximaal 2 dagen per week gegeven voor de dagopvang en 1 dag voor de buitenschoolse opvang. Uitgangspunten daarbij zijn normalisering, inzet van het eigen netwerk, aansluiting bij het reguliere dag- en schoolritme van het kind en het belang van voldoende tijd voor ouder-kindcontact.
- Bij buitenschoolse opvang aangegeven hoeveel dagdelen tijdens schoolweken en/of in schoolvakanties.
- In principe wordt bij een nieuwe aanvraag maximaal een periode van 6 maanden toegewezen. Bij vervolgadvisen voor maximaal een jaar, tenzij vlak na het verlopen van het jaar een kind 2 of 4 jaar wordt. In die gevallen kan er langer dan een jaar geïndiceerd worden.

	- Het advies kan ook een afbouw van dagdelen bevatten als verwacht wordt dat door de behandeling van ouder of kind de omvang van de indicatie verminderd kan worden. <i>Specifiek vrijstelling leerplicht op grond van artikel 5.a</i> - De vrijstelling van inschrijving bij een school is bedoeld voor jeugdigen 5-18 jaar die niet in staat zijn om aan onderwijs deel te nemen en (volledig) aangewezen zijn op zorg. In het kader van leerrecht worden gemeenten gemaand zo terughoudend mogelijk te zijn in het afgeven van vrijstelling. Door de invoer van de nieuwe Jeugdwet en Passend Onderwijs is het mogelijk om gecombineerde onderwijs-jeugdhulparrangementen in te zetten waardoor meer maatwerk geboden kan worden. Een vrijstelling wordt voor een (school)jaar afgegeven, tenzij het gaat om een dusdanige beperking dat vrijstelling tot einde leeftijd leerplicht aan de orde is. - Voor de onafhankelijke beoordeling en rapportage is het noodzakelijk dat de arts: - Ouders en kind spreekt; - De dossiers van de behandelend arts, psycholoog of pedagoog raadpleegt; - Contact legt met het samenwerkingsverband passend onderwijs waartoe de leerling behoort; - Op basis hiervan een advies uitbrengt aan de leerplichtambtenaar of het kind/jeugdige vrijgesteld kan worden van de leerplicht. En dat op basis hiervan een rapportage en een advies wordt opgesteld.
21.	De contractant bespreekt de conclusies “face to face of telefonisch” met de cliënt en vraagt of de cliënt het adviesrapport toegestuurd wil krijgen. Stuurt zo nodig het adviesrapport naar de cliënt. In het rapport wordt aangegeven of de conclusies zijn besproken met de cliënt. <i>Specifiek Wmo, leerlingenvervoer:</i> De reactie van de cliënt op het advies moet opgenomen worden in het rapport.
22.	<i>Levertijden</i> De termijn tussen datum adviesverzoek van opdrachtgever en ontvangst door opdrachtgever van het advies van contractant bedraagt: 15 werkdagen voor parkeervoorzieningen 20 werkdagen voor Wmo, bijzondere bijstand, Jeugd, leerplicht, kinderopvang, leerlingenvervoer en bezwaar, beroep en mediation, woonurgentie De overschrijding van een levertijd wordt direct en met opgaaf van reden per e-mail gemeld aan de consulent die de aanvraag heeft gedaan.
23.	Contractant dient indien noodzakelijk geacht door de consulent, een spoedadvies uit te brengen. In dat geval vindt binnen 1 werkdag ontvangst van de aanvraag het onderzoek plaats. De rapportage wordt binnen 3 werkdagen na ontvangst van de aanvraag verzonden naar de consulent.
24.	De medisch adviseur is wekelijks op een vast tijdstip telefonische beschikbaar om: - Algemene vragen te beantwoorden; vraagbaakfunctie; - Tussentijds te overleggen over lopende aanvragen voor medisch advies - Casussen waarvoor mogelijk een medisch advies nodig is voor te bespreken en zo mogelijk een aanvraag voor een medisch advies te voorkomen; - Ondersteuning te bieden bij het opstellen van de juiste vragen voor een aanvraag om een medisch advies; - Consulenten te informeren over recente ontwikkelingen op het gebied van medische advisering; - Evalueren/bespreken van een opgesteld advies.
25.	Inzet en bereikbaarheid contractant en adviseur(s)

	- Contractant zal een vaste medisch adviseur en diens vervanger kenbaar maken aan opdrachtgever. - Contractant is op werkdagen van tenminste 8:30 tot 17:00 uur bereikbaar voor de consultant voor het op verzoek verstrekken van telefonische (niet medisch vertrouwelijke) adviezen. - In geval de vaste medisch adviseur niet bereikbaar is, kan diens voicemail worden ingesproken, het bericht wordt binnen twee werkdagen beantwoord. - Contractant en haar medewerkers, betrokken bij de uitvoering van de overeenkomst zijn op werkdagen van tenminste 8:30 tot 17:00 uur per telefoon en per e-mail bereikbaar voor het beantwoorden van algemene vragen. - Alle vragen die per e-mail aan de contractant worden gesteld, worden binnen twee werkdagen beantwoord.
26.	Clïëntvolgsysteem Contractant beschikt over een voor opdrachtgever toegankelijk clïëntvolgsysteem, opdat de daartoe bevoegden van opdrachtgever ten minste inzicht kunnen hebben in de voortgang van de adviesaanvragen per clïënt. Indien mogelijk biedt dit systeem ook zicht op managementinformatie per product.

Personele eisen

27.	Studie en beroepsdiploma's: Opdrachtgever kan na gunning een opgave vragen van de studie- en beroepsdiploma's van de contractant of het kaderpersoneel van de onderneming. Uit deze opgave dient minimaal te blijken dat uw onderneming beschikt over de navolgende functionarissen die voldoen aan het volgende: - Medische adviseurs: arts opgenomen in het BIG register (product 1, 3, 5, 6, 7) of (para-)medisch specialist onder supervisie door en besluitvorming van een BIG-geregistreerde arts. De BIG-geregistreerde arts dient te allen tijde het resultaat te paraferen. Psychologen: opgenomen in het NIP en bij voorkeur G.Z.-psycholoog (product 2, 4) Arbeidsdeskundige: gecertificeerd Register Arbeidsdeskundigen (product 2) Arts ingeschreven in het BIG-register (voorkeur) of psycholoog ingeschreven bij het NIP (product 4)
-----	--

Eisen ten aanzien van Social return

28.	Contractant gaat ermee akkoord om 5% van de aanneemsom in te zetten voor werk-, stage- en/of leerling-plaatsen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt en/of van mensen met een indicatie op grond van de Wet Sociale werkvoorziening van de sociale werkvoorziening en/of werkzoekenden die staan ingeschreven bij het UWV werkbedrijf. Van de ondernemer wordt verwacht dat zij tijd investeren in het begeleiden en eventueel opleiden van deze mensen. Zie bijlage 10.
-----	---

Eisen Informatiebeveiliging

29.	Contractant moet de (persoons)gegevens adequaat beveiligen. Het gaat hierbij zowel over beveiliging tegen gegevensverlies als over bescherming van de toegang tot persoonlijke gegevens door onbevoegden.
30.	Contractant moet opdrachtgever in staat stellen om erop toe te zien of hij zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt.
31.	Contractant mag bij het verwerken van de (persoons)gegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen zijn opgenomen.
32.	Contractant mag de (persoons)gegevens alleen verwerken in de Europese Unie of een land met 'passend beschermingsniveau'.
33.	Contractant moet opdrachtgever onmiddellijk informeren over beveiligingsincidenten en de mogelijke impact daarvan op de verwerking van (persoons)gegevens.

34.	In verband met de veilige uitwisseling van persoonsgegevens, dient u aan te tonen hoe u op een veilige manier kunt communiceren met de opdrachtgever. De inrichting en afstemming van de communicatie met opdracht dient per ingangsdatum voor de overeenkomst rond te zijn.
-----	--

Juridische eisen

35.	Op deze aanbesteding is het Nederlands recht van toepassing.
36.	Uw offerte heeft een gestanddoeningstermijn van 3 maanden na de datum waarop de offertes uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw offerte het karakter van een onherroepelijk aanbod.
37.	Inschrijver is bereid een raamovereenkomst af te sluiten met een looptijd van twee jaar.
38.	Na afloop van de raamovereenkomst als genoemd in voorgaande eis bestaat een optie tot verlenging van de raamovereenkomst voor een periode van maximaal twee maal één jaar onder dezelfde voorwaarden en condities.
39.	De VNG algemene voorwaarden inclusief addendum Zoetermeer, zijn uitsluitend van toepassing (separate Bijlage). Ondernemer gaat akkoord met de concept Raamovereenkomst en de VNG algemene voorwaarden inclusief addendum Zoetermeer.
40.	Indien contractant, na ingebrekestelling, in verzuim is en blijft, kan opdrachtgever contractant de dag na einde hersteltermijn een direct opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 250,- opleggen per dag dat de tekortkoming voortduurt.
41.	Ten aanzien van levertijden: indien de afgesproken standaard- of afwijkende leveringstermijn aan de zijde van contractant niet haalbaar is, rust er een meldingsplicht op de leverancier richting opdrachtgever en de cliënt. Contractant dient tegelijkertijd de best haalbare en reële levertijd op te geven. Indien contractant de in de opdracht vermelde medisch advies niet of niet tijdig kan leveren conform de overeengekomen termijnen, kan opdrachtgever per te leveren medisch advies een boete à € 150,00 per werkdag heffen voor elke dag vertraging tot aan het moment van levering of reparatie.

Inschrijver verklaart onvoorwaardelijk akkoord te gaan met bovenstaande eisen.

Inschrijver:	
Naam rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Functie rechtsgeldig vertegenwoordiger:	
Rechtsgeldige ondertekening:	