

Programma van Eisen behorend bij Aanbesteding sociaal medische advisering Perceel 1 sociaal medische advisering (exclusief gehandicaptenparkeerkaarten)

Opdrachtnemer dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen	
Eis 1	Opdrachtnemer levert sociaal-medische advisering ten behoeve van de uitvoering van de Wmo 2015, Participatiewet, onderwijs en het leerlingenvervoer. Opdrachtnemer levert op basis van geldende en van toepassing zijnde wet- en regelgeving de benodigde sociaal medische advisering in het kader van: aanvragen medisch advies Wmo, Medisch belastbaarheidsonderzoek, Psychologisch belastbaarheidsonderzoek, Arbeidsdeskundig onderzoek, Leerlingenvervoer, Woonurgentie, Jeugdwet, bezwaarprocedures/second opinion en overige (para)medische advisering. Aanvullende deskundigheid wordt uitsluitend ingezet op verzoek van opdrachtgever. Deze sociaal medische advisering zal worden uitgevoerd voor de gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Waddinxveen en Zuidplas.

2. Dienstverlening	
Eis 1	Opdrachtnemer biedt de medisch keuringsgesprekken fysiek aan op locaties die goed bereikbaar en toegankelijk zijn voor de cliënt. Voor Cliënten uit de gemeente Gouda wordt het spreekuur in ieder geval aangeboden in het Huis van de Stad te Gouda. Deze locatie is uitsluitend bestemd voor cliënten uit de gemeente Gouda. Aan het gebruik van het Huis van de Stad en het uitvoeren van de spreekuren op deze locatie zijn voor Opdrachtgever geen aanvullende kosten verbonden. Voor cliënten uit de overige deelnemende gemeenten dient Opdrachtnemer zelf zorg te dragen voor het vinden en beschikbaar stellen van een geschikte locatie voor het spreekuur. Deze locatie dient zich op maximaal 20 kilometer afstand van het woonadres van de betreffende cliënt te bevinden. De voorkeur van Opdrachtgever is dat in iedere deelnemende gemeente een locatie beschikbaar is waar de spreekuren kunnen plaatsvinden. Opdrachtnemer dient zich aantoonbaar in te spannen om de spreekuren zo dicht mogelijk bij de woonplaats van de cliënt aan te bieden, waarbij rekening wordt gehouden met bereikbaarheid, toegankelijkheid en de praktische uitvoerbaarheid van de dienstverlening. Indien binnen een gemeente geen geschikte locatie beschikbaar is, dient Opdrachtnemer een passend alternatief binnen de hiervoor genoemde maximale afstand van 20 kilometer te organiseren.
Eis 2	Op verzoek van Opdrachtgever vindt een medisch keuringsgesprek thuis plaats, daar waar de beoordeling van de (woon)situatie daarom vraagt. Een medisch keuringsgesprek vindt fysiek plaats. Indien nodig kan het gesprek ter bevordering van de medische keuring digitaal plaatsvinden alleen na akkoord van Opdrachtgever. Als er door omstandigheden bij de cliënt geen afspraak kan worden gepland met de cliënt, wordt dit besproken met Opdrachtgever.

Eis 3	In het geval dat een advies onduidelijk/onvolledig is of er vragen zijn dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in contact met elkaar. Van Opdrachtnemer wordt hierin een proactieve houding verwacht om zodoende de doorlooptijden te waarborgen.
Eis 4	No show medisch advies exclusief GPK De Cliënt kan de afspraak tijdig afzeggen (dat wil zeggen tot 24 uur van tevoren, gerekend vanaf het tijdstip dat de afspraak gepland staat), De cliënt ontvangt een bevestiging van deze afmelding. Indien de Cliënt de afzegging tijdig aan Opdrachtnemer meldt, worden hiervoor geen kosten in rekening gebracht worden. Indien blijkt dat een afspraak niet doorgaat en de Cliënt dit niet tijdig heeft gemeld bij Opdrachtnemer, kan Opdrachtnemer hiervoor het geldende no show tarief bij de Opdrachtgever in rekening brengen. Opdrachtnemer kan maximaal twee (2) keer per Cliënt een no show tarief in rekening brengen bij het niet op tijd afzeggen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever direct als een cliënt niet is verschenen bij een afspraak. Opdrachtnemer verplicht zich ertoe het no show percentage terug te dringen. Hierin wordt verwacht dat Opdrachtnemer actief op zoek gaat naar knelpunten in het proces en verbetervoorstellen doet aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag in het geval van een no show maximaal het volgende tarief in rekening brengen bij Opdrachtgever (exclusief btw); - Medische advisering € 125,-
Eis 5	Opdrachtnemer stuurt de Cliënt tijdig een bericht ter herinnering aan de afspraak. Onder tijdig wordt verstaan: Cliënt ontvangt vijf (5) dagen van tevoren een mail ter herinnering aan de afspraak en minimaal 36 uur van tevoren een smsbericht of een alternatief.
Eis 6	De Opdrachtnemer werkt met een beveiligd webportaal (met tweetrapsverificatie), die voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en aan de geldende normen voor informatiebeveiliging in de zorg, waaronder NEN 7510 (en voor zover van toepassing NEN 7512 en NEN 7513). De medewerkers van de Opdrachtgever kunnen via het webportaal een adviesverzoek indienen en de status ervan volgen. Opdrachtnemer moet zorgdragen dat het medisch advies beschikbaar wordt gesteld in het portaal dat vervolgens door Opdrachtgever kan worden gedownload.
Eis 7	Uitgangspunt van de Opdrachtgever is dat de Opdrachtnemer met de Cliënt in het Nederlands op een voor de cliënt begrijpelijk taalniveau communiceert. Als de Cliënt de Nederlandse taal onvoldoende beheerst zal Opdrachtnemer zorgdragen voor een tolk. Opdrachtgever draagt zorg voor de kosten voor inzet van de tolk. Kosten mogen één op één doorbelast worden. Deze kosten worden inzichtelijk gemaakt op de factuur van opdrachtnemer. In het geval dat Opdrachtgever het noodzakelijk vindt dat er een tolk aanwezig is, dan wordt dit opgenomen in het aanvraagformulier.

3. Advies

Algemeen medisch advies

Eis 1	Het advies wordt opgesteld volgens een vast format, waarbij onpartijdigheid en objectiviteit centraal staan maar ook praktisch toepasbaar is voor het nemen van een besluit. Het advies is stevig gefundeerd op relevante en betrouwbare informatie en biedt niet alleen een heldere conclusie maar laat ook zien hoe deze tot stand is gekomen.
--------------	--

	Daarnaast moet het advies eenduidig zijn en mag niet voor verschillende uitleg vatbaar zijn. De adviesrapportage bestaat uit: - NAW-gegevens en casusnummer of cliëntregistratienummer; - datum ontvangen aanvraag; - vraagstelling en duidelijke beantwoording van de vraagstelling - onderzoeksactiviteiten met data; - onderzoeksbevindingen, een beschrijving volgens het ICF-classificatiemodel. Ook moet er een beschrijving komen van de eigen kracht, de prognose van de beperkingen en mogelijkheden om eigen kracht en het netwerk in de toekomst te versterken. - conclusies en advies; - reactie van de cliënt op het advies. <i>Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij aan de hand van bijvoorbeeld een identiteitsbewijs een controle uitvoert of de juiste persoon aanwezig is.</i>
Eis 2	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door haar ingezette medewerkers gedurende de uitvoering van de dienstverlening op de hoogte zijn en blijven van de geldende (lokale) wet- en regelgeving (waaronder de Algemene wet bestuursrecht, Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, lokale verordeningen en beleidsregels) om zorg te dragen voor te zorgen dat de medische adviezen die gegeven worden zijn niet in strijd met (lokale) en wettelijke regelgeving. De Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever op de hoogte gebracht van wijzigingen in lokale verordeningen en beleidsregels.
Eis 3	Opdrachtnemer neemt binnen maximaal vijf (5) werkdagen contact op met de Cliënt om een afspraak te plannen. Opdrachtnemer levert een regulier medisch advies (nieuwe aanvraag of een aanvraag in het kader van een bezwaarprocedure) binnen maximaal 20 werkdagen, na opdrachtverstrekking. Advisering rondom spoedeisende aanvragen wordt afgehandeld binnen maximaal 5 werkdagen, na opdrachtverstrekking.
Eis 4	Aanvullende medische vragen naar aanleiding van een bezwaar worden uiterlijk binnen tien (10) werkdagen schriftelijk beantwoord door de Opdrachtnemer. Als de aanvullende vragen mondelinge toelichting nodig hebben, wordt het mondelinge gesprek ook binnen dezelfde tien (10) werkdagen ingepland door de Opdrachtnemer.
Arbeidsdeskundig advies	
Eis 5	Opdrachtnemer zet naar oordeel en op verzoek van Opdrachtgever een arbeidsdeskundige en/of een psycholoog in om het medisch advies van de arts aan te vullen met betrekking tot de mogelijkheden voor werk middels een Functiemogelijkheden Lijst (FML). Gelijkwaardige methodiek is toegestaan, mits deze dezelfde mate van detail en inzicht biedt als de FML en aansluit bij de behoefte van de opdrachtgever om de inzet van de inwoner te bepalen. De opdrachtgever vereist een objectieve en herleidbare vastlegging van de beperkingen op de verschillende onderdelen.
Eis 6	Naar oordeel en, in opdracht van de Opdrachtgever, wordt bij een keuring voor arbeidsongeschiktheid aangegeven voor welk soort werk de cliënt ingezet kan worden middels een Functiemogelijkheden Lijst (FML). Gelijkwaardige methodiek is toegestaan, mits deze dezelfde mate van detail en inzicht biedt als de FML en aansluit bij de behoefte van de opdrachtgever om de inzet van de inwoner te bepalen. De opdrachtgever vereist

	een objectieve en herleidbare vastlegging van de beperkingen op de verschillende onderdelen. Uiteraard ook het aantal uur/dagbelasting.
Medisch/psychologisch advies Leerplicht	
Eis 7	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerker voor het medisch op psychologisch advies met betrekking tot vrijstelling leerplicht is een orthopedagoog, psycholoog, jeugdarts of een andere arts, afhankelijk van de situatie.
Second opinion / juridische bezwaren	
Eis 8	Opdrachtgever kan besluiten een second opinion te laten uitvoeren indien er, naar het oordeel van Opdrachtgever, gerede aanleiding bestaat om te twijfelen aan de volledigheid, zorgvuldigheid of inhoudelijke juistheid van een uitgebracht sociaal-medisch advies. Ook de cliënt kan gemotiveerd verzoeken om een second opinion. Pas bij akkoord van Opdrachtgever wordt een second opinion uitgevoerd.
Eis 9	In het geval dat Opdrachtgever verzoekt om een second opinion op basis van een gegeven advies, dan zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de second opinion wordt uitgevoerd door een andere arts. De doorlooptijden zijn gelijk aan de reguliere aanvragen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een externe partij een second opinion uit te laten voeren. Een second opinion moet in alle gevallen uitgevoerd worden door een onafhankelijke arts met een BIG registratie.
Eis 10	De kosten van een door Opdrachtgever opgedragen second opinion komen voor rekening van Opdrachtgever en worden uitgevoerd tegen het in de overeenkomst overeengekomen tarief, tenzij partijen hierover vooraf andere afspraken hebben gemaakt.
Eis 11	Indien de second opinion tot een andere conclusie leidt dan het oorspronkelijke advies, worden de verschillen tussen beide adviezen inzichtelijk en inhoudelijk gemotiveerd. Indien nodig vindt hierover afstemming plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien de afwijking niet kan worden weggenomen, worden beide adviezen aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
Eis 12	Opdrachtnemer rapporteert periodiek over het aantal aangevraagde en uitgevoerde second opinions en het totaal aantal uitgebrachte sociaal-medische adviezen. Opdrachtgever hanteert daarbij als signaleringswaarde dat maximaal 2% van de uitgebrachte sociaal-medische adviezen aanleiding geeft tot een uitgevoerde second opinion. Indien het percentage gedurende een kalenderjaar de signaleringswaarde van 2% overschrijdt, analyseren Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk de oorzaak hiervan, waaronder de aard van de second opinions, de uitkomsten daarvan en eventuele structurele aandachtspunten in de kwaliteit van de advisering.

4. Personeel	
Eis 1	De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn deskundig, zoals benoemd in dit programma van eisen. Daarnaast draagt de Opdrachtnemer er zorg voor dat de door Opdrachtnemer ingezette artsen en overige specialisten, zijn ingeschreven in het BIG-register (voor zover van toepassing bij de beroepsgroep). Van zowel de medewerkers als de artsen en overige specialisten worden door de Opdrachtnemer desgevraagd door de Opdrachtgever bewijsstukken bij Opdrachtgever overlegt.

Eis 2	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat de door Opdrachtnemer ingezette (medisch) adviseurs beschikken over relevante kennis van de doelgroepen en producten die vallen binnen alle – geldende en van toepassing zijnde – landelijke en lokale wet- en regelgeving.
Eis 3	Met ingang van en gedurende de hele looptijd van de overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een relevante VOG van alle voor deze opdracht door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers die direct contact hebben met cliënten en de directie. Indien nieuwe medewerkers door de Opdrachtnemer worden ingezet voor deze opdracht, dient Opdrachtnemer vóór de aanvang van de werkzaamheden over een VOG van de betreffende medewerkers te beschikken. De VOG dient voor alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers maximaal drie (3) jaar oud te zijn en bij verlopen van deze termijn zal de VOG opnieuw en tijdig te worden aangevraagd door de Opdrachtnemer, zodat de Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de opdracht over een geldig VOG van de medewerkers die de Opdrachtnemer inzet voor de opdracht, beschikt. De kosten voor de aanvraag van een VOG zijn voor Opdrachtnemer.
Eis 4	De medisch adviseurs beschikken over de noodzakelijke sociale vaardigheden en mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden. Rekening houdend met verschillende sociaal- culturele achtergronden.
Eis 5	Alle door de Opdrachtnemer in te zetten medewerkers dienen maximaal te communiceren op taalniveau B1. Schriftelijke communicatie naar de Cliënt dient op maximaal B1 niveau plaats te vinden.
Eis 6	In geval Opdrachtnemer belangenverstremgeling van haar medewerker constateert, meldt zij dit onmiddellijk aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt per direct een vervangende medewerker aan.
Eis 7	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor voldoende en deskundig personeel om de dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te kunnen uitvoeren. Bij afwezigheid van een ingezette medewerker, bijvoorbeeld door ziekte of verlof, dient Opdrachtnemer tijdig voor adequate vervanging te zorgen. De vervanging dient zodanig te worden georganiseerd dat geplande afspraken met cliënten doorgang vinden en de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening gewaarborgd blijven.

5. Communicatie	
Eis 1	Opdrachtnemer is telefonisch en digitaal bereikbaar (middels e-mail en portaal). Beantwoording van vragen van Opdrachtgever en Cliënt vindt telefonisch of schriftelijk plaats binnen twee (2) werkdagen.
Eis 2	Opdrachtnemer heeft één vaste contactpersoon (Accountmanager) met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst (waaronder de kwaliteit en het nakomen afspraken overeenkomst). De actuele contactgegevens van de accountmanager stelt de Opdrachtnemer ter beschikking aan de Opdrachtgever.
Eis 3	Opdrachtnemer zorgt voor een dagelijkse consultatiemogelijkheid om toelichting te geven door Opdrachtgever op de adviesaanvraag. Tevens om toelichting te geven door Opdrachtnemer over de uitgebrachte medische adviezen en vragen over specifieke

	casussen. Opdrachtnemer zorgt voor een duidelijk proces, zodat voor Opdrachtgever duidelijk is waar de Opdrachtgever en haar medewerkers (waaronder consultants, klantmanagers en schuldhelpverleners) terecht kunnen bij vragen.

6. Social Return	
Eis 1	De Opdrachtgever hecht waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen participeert naar vermogen. Opdrachtgever heeft besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De aanbieder verplicht zich om bij gunning minimaal 2 % van de gefactureerde aan te wenden voor SROI-activiteiten. In bijlage J 'Waarderingsmogelijkheden SROI Gemeente Zuidplas' vindt u de toelichting van de werkwijze voor de gemeente Zuidplas. In bijlage .. '... "vindt u de toelichting van de werkwijze voor de gemeente Bodegraven-Reeuwijk, Gouda en Waddinxveen.
Eis 2	Opdrachtnemer is en blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van de social return verplichting, ook als de Opdrachtnemer met onderaannemers werkt. Bij meerdere Opdrachtnemers zijn de Opdrachtnemers als geheel en hoofdelijk verantwoordelijk voor de invulling van de social return verplichting.

7. Samenwerking en overlegstructuur	
Eis 1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren gedurende de eerste periode ieder kwartaal tactisch overleg. In onderling overleg kan de frequentie worden verlaagd, indien de aard en omvang van de dienstverlening daartoe aanleiding geven. Tijdens het tactisch overleg worden in ieder geval de kwaliteit van de dienstverlening en adviezen, doorlooptijden, klachten, knelpunten in de samenwerking en werkprocessen, rapportages en eventuele verbetermaatregelen besproken. Operationele signalen en knelpunten worden door beide partijen actief opgehaald en ingebracht in het tactisch overleg. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken naar aanleiding van het overleg waar nodig concrete afspraken over vervolgacties en verbeteringen.
Eis 2	Na definitieve gunning bepaalt Opdrachtgever, in overleg met Opdrachtnemer, de wijze waarop de verschillende deelnemende gemeenten worden betrokken bij de overlegstructuur. Hierbij wordt onder meer bepaald op welke momenten en op welke wijze de afzonderlijke gemeenten kunnen deelnemen aan het tactisch overleg en signalen, aandachtspunten en ontwikkelingen kunnen inbrengen.

8. Rapportages	
Eis 1	Opdrachtnemer levert de Opdrachtgever ieder kwartaal, binnen twee (2) weken na afloop van het betreffende kwartaal, een managementrapportage aan met de gegevens van alle deelnemende gemeenten. De rapportage dient zodanig te zijn ingericht dat de gegevens per afzonderlijke gemeente en per type advies kunnen worden geselecteerd en weergegeven. De rapportage bevat ten minste:

	• het aantal uitgevoerde adviezen naar type; • de datum van ontvangst van de aanvraag om de adviezen; • de datum waarop de afspraak met de aanvrager is gemaakt en de datum afspraak; • de datum waarop het advies naar de Opdrachtgever is verzonden; • het aantal nog niet uitgevoerde adviezen; • als de doorlooptijd niet is behaald de redenen waarom een advies niet binnen de gestelde termijn is uitgevoerd; • een overzicht van het aantal klachten en de status daarvan; • de wijze waarop de klacht is afgehandeld; • deze gegevens zijn herleidbaar op casusnummer of cliëntregistratienummer; • het aantal “no-shows” van het afgelopen kwartaal. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen in overleg en met wederzijds goedvinden aanpassingen worden doorgevoerd in de opzet en inhoud van de rapportage. Deze eventuele aanpassingen worden besproken en vastgesteld in de accountgesprekken.
--	---

9. Escalatiemodel	
Eis 1	Indien de dienstverlening niet conform de overeengekomen afspraken en eisen wordt uitgevoerd, treedt het escalatiemodel in werking. De wijze waarop signalen, tekortkomingen en eventuele verbetermaatregelen worden opgevolgd, is uitgewerkt in de bijlage Contractmanagement en Escalatiemodel Sociaal Medische Advisering.

10. Klachtenprocedure	
Eis 1	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure, die voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten. Deze klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
Eis 2	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure die voldoet aan algemeen aanvaarde beginselen van zorgvuldige klachtenafhandeling en waarin de registratie, behandeling en afhandeling van klachten zijn vastgelegd. Klachten worden tijdig in behandeling genomen en schriftelijk afgehandeld; Opdrachtnemer informeert cliënten vooraf over de klachtenprocedure, rapporteert hierover ieder kwartaal aan Opdrachtgever en wijst de cliënt op de mogelijkheid om een klacht bij Opdrachtgever in te dienen indien de afhandeling niet naar tevredenheid is. Klachten worden minimaal binnen vijf (5) werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die opdrachtnemer in zijn klachtenreglement hanteert.
Eis 3	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het aantal gegronde klachten per jaar niet meer dan 2% van het aantal indicatiestellingen per jaar bedraagt. Bij overschrijding van het percentage wordt teruggevallen op het escalatiemodel (zie bijlage Escalatiemodel Sociaal Medische Advisering)

11. Implementatie	
Eis 1	Na definitieve gunning maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase gezamenlijk afspraken over de inrichting en uitvoering van de werkprocessen. Deze afspraken hebben in ieder geval betrekking op communicatie, doorlooptijden, portaalgebruik, het format van het aanvraagformulier, de planning van locaties, escalatieroutes en de klachtenprocedure. Wijzigingen in beleid, wet- en regelgeving of de uitvoering kunnen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanleiding geven tot aanpassing van de werkprocessen en werkafspraken. Deze wijzigingen worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer besproken en, waar nodig, gezamenlijk vastgesteld.
Eis 2	Na definitieve gunning organiseren Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen een kick-off waarin Opdrachtnemer zich voorstelt aan de Opdrachtgever. Tijdens deze kick-off wordt o.a. het volgende besproken/vastgesteld: • Gemaakte (proces)afspraken; • Uitleg systemen. De definitieve inhoud van de kick-off wordt vooraf door Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.

12. Tarieven en facturatie	
Eis 1	De tarieven die in het Prijzenblad worden ingevuld door Inschrijver dienen 'all-in' te zijn. No shows worden verrekend zoals aangegeven in eis van onderdeel 2. Dienstverlening. Indien een aangevraagd medisch advies voor onderzoek wordt afgebroken, kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.
Eis 2	Met ingang van 1 januari 2028 is prijsindexering op basis van de door het CBS bekendgemaakte CPI "huishoudens" toegestaan (2025 = 100). Deze indexering is gebaseerd op het jaar lopend van januari tot januari. De indexering wordt door Opdrachtnemer uiterlijk op 1 november, voorafgaand aan het jaar van de mutatie aangevraagd bij Opdrachtgever. Tarieven mogen gehanteerd worden na akkoord van Opdrachtgever.
Eis 3	De gemeenten wensen per gemeente, per maand en per wet een factuur digitaal te ontvangen, met als bijlage een overzicht van de geleverde diensten per inwoner. De bijlage verzenden gebeurt uiteraard via een nader aan te geven beveiligde route per gemeente. Op deze factuur dient minimaal aangegeven te zijn: • NAW-gegevens leverancier; • Gemeente; • Periode (maand) waarop factuur betrekking heeft; • Totaalbedrag; • BTW apart vermeld; • Welke afgeronde producten worden gefactureerd.

--	--

13. Juridisch, privacy en informatiebeveiliging	
Eis 1	Opdrachtnemer zorgt met betrekking tot het deel van de verwerking waarvoor hij verwerkingsverantwoordelijk is, voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 Algemene verordening gegevensbescherming.
Eis 2	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wettelijke verplichtingen zoals ondermeer geformuleerd in de Algemene wet bestuursrecht, Participatiewet, de Wet maatschappelijke ondersteuning, Wet gemeentelijke schuldhulpverlening, Archiefwet, en de privacywetgeving (Algemene verordening gegevensbescherming en Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming) en de aanvullende privacy eisen die verbonden zijn aan (para)medische beroepsgroepen.
Eis 3	Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van een digitale Oplossing dan moet deze voldoen aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) hieraan stelt, zowel vanuit het perspectief van de Opdrachtnemer als van Opdrachtgever.
Eis 4	De Oplossing moet de mogelijkheid bieden om gegevens geautomatiseerd op een van tevoren vastgesteld moment te wissen/vernietigen, althans: handmatig op enig moment te wissen/vernietigen. Opdrachtnemer werkt mee aan verzoeken die inwoners doen om hun rechten uit de AVG uit te oefenen.
Eis 5	Opdrachtnemer verklaart dat de binnen de Oplossing gemakkelijk voldaan kan worden aan de rechten van betrokkenen: • Inzage in de persoonsgegevens door de betrokkene; • Aanpassen of corrigeren van informatie en/of persoonsgegevens; • Op verzoek verwijderen van informatie en/of persoonsgegevens.
Eis 6	De Oplossing stelt Opdrachtgever in staat slechts die persoonsgegevens die vereist zijn om de gevraagde functionaliteit te bieden, te verwerken ('dataminimalisatie' en opslagbeperking).
Eis 7	De standaardinstellingen van de Oplossing moeten zo privacy-vriendelijk mogelijk zijn. ('privacy by design').
Eis 8	Opdrachtnemer staat ervoor in dat met de Oplossing kan worden voldaan aan de AVG en de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO 2) die deel uitmaakt van de gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen.
Eis 9	Autorisatie binnen de applicatie moet op basis van rollen/groepen ingericht kunnen worden. Hierbij moet kunnen worden voldaan aan de uitgangspunten vanuit het beleid logische toegangsbeveiliging.: Het gebruik van niet gepersonaliseerde identiteiten is niet toegestaan. Voor authenticatie en autorisatie van burgers en bedrijfsleven gelden DigiD en eHerkenning. De toegangscontrole dient op een effectieve en efficiënte wijze te worden ingericht. Beschrijf waar en op welke wijze autorisatie binnen de Oplossing plaatsvindt.
Eis 10	De Oplossing beschikt over een niet-muteerbare audittrail om van elk van onderstaande handelingen te registreren door wie de handeling op welk moment werd uitgevoerd: 1)

	Raadplegen, 2) Creëren/ toevoegen, 3) Wijzigen Verwijderen, 4) Archiveren/ Vernietigen/ Overdragen van (onderdelen van) zaken, subjecten en objecten, documenten, het afvinken van controlevragen in checklists en statuswijzigingen - zowel door gebruikers als door gekoppelde applicaties.
Eis 11	Aanpassingen als gevolg van wijzigingen in relevante wet- en regelgeving dienen op de ingangsdatum te zijn doorgevoerd.
Eis 12	Het gegevensverkeer tussen de oplossing en Opdrachtgever dient versleuteld te worden.
Eis 13	Opdrachtnemer verklaart zich bereid, als onderdeel van definitieve contractering, een verwerkersovereenkomst af te sluiten die voldoet aan de dan geldende richtlijnen conform het door de deelnemende gemeenten te hanteren model.
Eis 14	Opdrachtnemer is bereid om afspraken te maken over een zorgvuldige uitwisseling van persoonsgegevens met Opdrachtgever. Daarbij wordt het sjabloon van Opdrachtgever gebruikt.
Eis 15	Opdrachtnemer is transparant over de manier waarop zij persoonsgegevens verwerkt en met wie persoonsgegevens worden gedeeld.
Eis 16	Opdrachtnemer informeert, indien dit wettelijk verplicht is, betrokkenen over wat er met hun persoonsgegevens gebeurt of ondersteunt Opdrachtgever daar indien nodig bij.
Eis 17	Opdrachtnemer verwerkt alleen persoonsgegevens binnen de Europese Economische Ruimte (EER). Ook ingeschakelde partijen mogen geen persoonsgegevens buiten de EER verwerken.
Eis 18	Opdrachtnemer heeft procedures ingericht voor het melden van datalekken en het nemen van passende maatregelen om datalekken te voorkomen.
Eis 19	De opdrachtnemer meldt actief inbreuken in verband met de persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging (datalek). In ieder geval binnen 24 uur. Opdrachtnemer dient ook mee te werken aan onderzoek bij een datalek.

14. BIBOB

Eis 1	De aanbestedende dienst wil bij deze overheidsopdracht 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 aanbestedende dienst 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 aanbestedende dienst 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 aanbestedende dienst 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 aanbestedende dienst stelt gegadigde op de hoogte indien een Bibob-advies aan het LBB wordt gevraagd. Het advies van het LBB geeft de aanbestedende dienst 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.

15. Toezicht	
Eis 1	De Opdrachtnemer staat bij de uitvoering van de opdracht onder toezicht van de daarvoor aangewezen wettelijke toezichthouders, waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens en – voor zover van toepassing – de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Opdrachtnemer werkt mee aan onderzoeken of verzoeken van deze toezichthouders die betrekking hebben op de uitvoering van deze opdracht.