Bijlage A Programma van Eisen Sociaal medische advisering

Voor de gemeenten Beverwijk, Heemskerk en Velsen

De Opdrachtgever verwacht dat de inschrijver bij de uitvoering van deze opdracht een service kan bieden die voldoet aan de in onderstaande tabel opgenomen eisen. Bij het niet kunnen voldoen aan deze eisen wordt de inschrijver uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding.

Algemene eisen
Een goede uitvoering van de sociaal-medische advisering vraagt om een betrouwbare en professionele dienstverlening met voldoende capaciteit, continuïteit en een goede samenwerking tussen de opdrachtnemer en de IJmondgemeenten. De dienstverlening moet aansluiten op de werkprocessen en behoeften van de gemeenten, zodat consulenten tijdig kunnen beschikken over deskundige adviezen ter ondersteuning van een zorgvuldige en goed onderbouwde besluitvorming.

De onderstaande algemene eisen beschrijven de randvoorwaarden waaraan de opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst moet voldoen. Deze hebben betrekking op de implementatie en continuïteit van de dienstverlening, de samenwerking met de gemeenten, de beschikbaarheid van een spreekuurlocatie en de ondersteuning van het aanvraagproces.

NR	EIS
1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om na contractondertekening uiterlijk 1 juli 2027 de dienstverlening te starten. Na bekendmaking definitieve gunning zal Opdrachtnemer een implementatieplan en werkafsprakenboek (WAB) maken in nauw overleg met de gemeente. De implementatieperiode is van 1 april 2027 tot en met 30 juni 2027. Ten behoeve van de implementatie neemt Opdrachtnemer het initiatief om een kick-off bijeenkomst te arrangeren met team Wmo met daarin in ieder geval de aandacht voor bedrijfsprocessen. Wij zijn van mening dat de succesfactor van deze opdracht voor een groot deel afhankelijk is van de samenwerking/communicatie tussen uw medewerkers en de consulenten van de gemeenten.
2	Opdrachtnemer garandeert voor de gehele Overeenkomstduur adequate, capacitieve invulling en continuïteit van de dienstverlening. Om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen garandeert Opdrachtnemer bij uitval direct (tijdelijke) adequate plaatsvervanging van de adviseurs en overige medewerkers die uitvoering geven aan de door de aanbieder te leveren dienstverlening. Voor de (tijdelijke) vervanging van personeel worden geen extra kosten in rekening gebracht.
3	De Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.
4	De Opdrachtnemer verklaart expliciet dat hij voldoet aan alle in deze Aanbestedingsleidraad en daarbij behorende bijlage(n) genoemde voorwaarden en eisen die aan de Opdracht zijn gesteld.
5	De Opdrachtnemer dient uiterlijk binnen drie maanden na definitieve gunning een spreekuurlocatie ingericht te hebben binnen de gemeentegrenzen van één van de deelnemende gemeenten. Deze ruimte dient te voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid voor gehandicapten en geoutilleerd te zijn voor indicatieadviezen op locatie. Verder is vereist dat de ruimte goed bereikbaar is per auto en openbaar vervoer en dat deze voorzien is van voldoende algemene gehandicaptenparkeerplaatsen in de directe omgeving.
6	De Opdrachtnemer werkt met een webportal waarin de IJmondgemeenten, uitgesplitst per gemeente, haar eigen portal heeft. De gemeenten kunnen aan de hand van de portal adviezen aanvragen en de status van de geplaatste adviezen

	volgen. We willen daarbij in ieder geval dat consulenten hun eigen aanvragen kunnen volgen, maar vinden het ook wenselijk dat consulenten per gemeente ook elkaars aanvragen kunnen inzien, in verband met, bijvoorbeeld, vervanging bij afwezigheid.
7	Opdrachtnemer heeft uitsluitend een adviserende rol richting opdrachtgever. Opdrachtnemer doet geen uitspraken, toezeggingen of verwachtingen scheppen richting cliënt over de uitkomst van de aanvraag, de aard van een eventueel te verstrekken voorziening, de inhoud van een beschikking of de besluitvorming door opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert de cliënt dat het uitgebrachte advies onderdeel vormt van de beoordeling van de aanvraag en dat uitsluitend opdrachtgever bevoegd is om een besluit te nemen op de aanvraag en hierover met de cliënt te communiceren.
8	Opdrachtnemer organiseert gedurende de looptijd van de overeenkomst een vast consultatiemoment met een deskundige voor de Wmo-consulenten van de IJmondgemeenten. Tijdens dit consultatiemoment kunnen consulenten inhoudelijke vragen stellen over sociaal-medische advisering, de formulering van adviesvragen, de keuze voor het type advies en de interpretatie of toepassing van uitgebrachte adviezen. Daarnaast nemen opdrachtgever en opdrachtnemer deel aan periodieke operationele overleggen. Tijdens deze overleggen bespreken partijen onder meer de voortgang van de dienstverlening, de doorlooptijden, de kwaliteit van de uitgebrachte adviezen, eventuele knelpunten in de uitvoering, de samenwerking en mogelijkheden tot verbetering van de werkprocessen. Nadere afspraken over de frequentie, deelnemers, agenda en invulling van het consultatiemoment en de operationele overleggen worden vastgelegd in het werkafsprakenboek.

Eisen ten aanzien van het advies

Een goed sociaal-medisch advies komt tot stand door een goede samenwerking tussen de gemeente en de opdrachtnemer waarbij ieders rol en verantwoordelijkheid duidelijk zijn. De gemeente formuleert de adviesvraag en verstrekt de relevante informatie. De opdrachtnemer verricht het benodigde onderzoek en levert een onafhankelijk, deskundig en zorgvuldig onderbouwd advies dat aansluit bij de vraagstelling en het betreffende gemeentelijke beleidsterrein.

Het advies biedt de gemeentelijke consulent voldoende inzicht in de relevante beperkingen, mogelijkheden en omstandigheden van de inwoner en de betekenis daarvan voor de voorliggende vraag. De inhoud en diepgang van het advies zijn afgestemd op de specifieke adviesvraag. Daarbij worden de bevindingen en conclusies helder van elkaar onderscheiden.

Wanneer de vraagstelling onvoldoende duidelijk is of aanvullende informatie nodig is stemmen de gemeente en de opdrachtnemer dit met elkaar af. Op basis van deze uitgangspunten zijn de onderstaande eisen uitgewerkt voor de verschillende soorten adviezen. De adviezen ondersteunen de gemeente bij een zorgvuldige besluitvorming; de verantwoordelijkheid voor het gemeentelijke besluit blijft bij de gemeente.

NR	EIS
9	Het advies is op een onpartijdige, objectieve en inzichtelijke wijze opgesteld en bevat heldere conclusies, zodat de Opdrachtgever op basis van het advies tot een weloverwogen besluit kan komen over de melding of aanvraag van een cliënt.
10	Wanneer de vraagstelling of adviesbehoefte onvoldoende duidelijk uit de aanvraag kan worden afgeleid, neemt de Opdrachtnemer binnen 24 uur na ontvangst van de

	aanvraag telefonisch contact op met de aanvragende consulent om de vraagstelling en/of adviesbehoefte te verduidelijken. Mocht vaker blijken dat de vraagstelling door Opdrachtgever onduidelijk is, wordt van Opdrachtnemer verwacht dit aan te geven bij Opdrachtgever (signaleringsfunctie). Voorkomen moet worden dat door onduidelijkheden onnodig extra werk en langere doorlooptijden ontstaan.
11	Het advies maakt duidelijk onderscheid tussen de medische en/of (psycho)sociale beperkingen van de cliënt en de daaruit door de medisch adviseur getrokken conclusies en adviezen met betrekking tot de aanvraag.
12	Het advies is verwoord in een vast format en is gebaseerd op landelijke wet- en regelgeving, jurisprudentie en gemeentelijk beleid.
13	Het advies en de communicatie met de cliënt en de Opdrachtgever dienen in goed en begrijpelijk Nederlands te worden geschreven en gevoerd. Indien de cliënt de Nederlandse taal onvoldoende beheerst wordt een tolk ingeschakeld via het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland. De kosten van het vertaalcentrum komen voor rekening van de Opdrachtgever. Wij gaan er echter vanuit dat in veel gevallen de cliënt zorgt voor ondersteuning tijdens de keuring. Hoe vaak een tolk zal worden ingezet is niet goed in te schatten. De verwachting is wel dat dit sporadisch zal gebeuren.
14	Het advies gaat altijd uit van de meest goedkope en adequate oplossing, waarbij er rekening wordt gehouden met eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg, het sociale netwerk en voorliggende, algemene en algemeen gebruikelijke voorzieningen.
15	Bij een adviesaanvraag voor meerdere voorzieningen wordt een integraal advies uitgebracht. Integraal houdt in dat waar noodzakelijk de verschillende leefgebieden en de verschillende wet- en regelgevingen betrokken worden in het onderzoek en advies.
16	**Basis voor alle adviezen** Het advies is zorgvuldig en volledig opgesteld en is consistent. Alle adviezen dienen in ieder geval de volgende onderdelen te bevatten: • naam, adres, postcode en woonplaats, geboortedatum, telefoonnummer, geslacht en BSN-nummer van de cliënt; • naam van de behandelend ambtenaar, naam en functie van de onderzoeker van Opdrachtnemer en de datum waarop het verzoek om (indicatie)advies is ontvangen; • de vraagstelling van de Opdrachtgever; • de omschrijving van de onderzoeksactiviteiten inclusief datum en plaats van de activiteiten en vermelding van eventueel geraadpleegde externe deskundigen; • een beschrijving van de mate waarin het resultaat met de geadviseerde voorziening wordt bereikt; • een conclusie ten aanzien van de adviesaanvraag; • de reactie van de cliënt op het advies, de toestemming van de cliënt voor het delen van het advies met de Opdrachtgever, en een vermelding dat het inzage-, correctie- en blokkeringsrecht met de cliënt is besproken, inclusief of de cliënt van deze rechten gebruik heeft gemaakt; • ieder advies dient aan de geldende jurisprudentie te voldoen; • de bevindingen en conclusie worden helder en navolgbaar in het advies vastgelegd.

17	**Wmo standaard medisch advies** Het Wmo standaard medisch advies beschrijft en onderbouwt de medische en/of psychosociale beperkingen van de cliënt, de prognose en de relatie tussen deze beperkingen en de aangevraagde ondersteuning of voorziening. Het advies bevat een navolgbare en gemotiveerde conclusie over de noodzaak van een maatwerkvoorziening. Het betreft een advies voor een enkelvoudige ondersteuningsvraag binnen één van de volgende categorieën: rolstoelvoorzieningen, vervoersvoorzieningen, woonvoorzieningen, begeleiding en huishoudelijke ondersteuning. Het advies wordt opgesteld conform de geldende wet- en regelgeving, relevante jurisprudentie en het gemeentelijk beleid en bevat ten minste: • alle onderdelen zoals beschreven onder punt 16; • een objectieve beschrijving van de aandoeningen, stoornissen en beperkingen van de cliënt, conform de systematiek van de International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF); • een beschrijving van de aard, ernst en duur van de beperkingen en de gevolgen daarvan voor de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt; • een beschrijving van de prognose en eventuele relevante behandelmogelijkheden; • inzicht in mogelijkheden en belemmeringen van de cliënt; • een analyse van de ondersteuningsbehoefte van de cliënt, waarbij rekening wordt gehouden met eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg, het sociale netwerk en voorliggende, algemene en algemeen gebruikelijke voorzieningen; • een beoordeling van de relatie tussen de vastgestelde beperkingen en de aangevraagde ondersteuning of voorziening; • een onderbouwde conclusie over de noodzaak van een maatwerkvoorziening.
18	**Wmo standaard ergonomisch advies** Het Wmo standaard ergonomisch advies beschrijft op basis van de vastgestelde beperkingen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van de cliënt welke voorziening het meest passend, adequaat en doelmatig is. Het advies bevat een programma van eisen waarin de functionele en technische eisen zijn opgenomen waaraan de voorziening moet voldoen. Het advies wordt opgesteld conform de geldende wet- en regelgeving, relevante jurisprudentie en het gemeentelijk beleid en bevat ten minste: • alle onderdelen zoals beschreven onder punt 16; • een beschrijving van de functionele beperkingen van de cliënt voor zover deze van invloed zijn op de te verstrekken voorziening; • een programma van eisen waarin is vastgelegd aan welke functionele, ergonomische en technische eisen de voorziening moet voldoen; • een beoordeling van de mogelijkheden van de cliënt om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, mantelzorg, ondersteuning vanuit het sociale netwerk of met behulp van voorliggende, algemene of algemeen gebruikelijke voorzieningen de beperkingen te compenseren; • indien gevraagd door de consulent; een beschrijving van de meest passende en goedkoopst adequate voorziening;

	• een heldere en navolgbare onderbouwing van de geadviseerde voorziening, inclusief de afweging van eventuele alternatieven.
19	**Wmo uitgebreid advies** Het Wmo uitgebreid advies betreft een complexe of meervoudige ondersteuningsvraag. Het advies beschrijft de samenhang tussen de medische, psychosociale en maatschappelijke factoren die van invloed zijn op de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt. Het advies wordt opgesteld conform de geldende wet- en regelgeving, relevante jurisprudentie en het gemeentelijk beleid en bevat ten minste: • alle onderdelen zoals beschreven onder punt 16; • een objectieve beschrijving van de aandoeningen, stoornissen en beperkingen van de cliënt, conform de systematiek van de International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF); • een beschrijving van de aard, ernst en gevolgen van de beperkingen voor de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt; • een beschrijving van de prognose en eventuele relevante behandelmogelijkheden; • een analyse van de samenhang tussen de medische, psychosociale en maatschappelijke factoren die van invloed zijn op het functioneren van de cliënt; • een beschrijving van de mogelijkheden, beperkingen en ondersteuningsbehoefte van de cliënt; • een beoordeling van de mogelijkheden van de cliënt om op eigen kracht, met gebruikelijke hulp, mantelzorg, ondersteuning vanuit het sociaal netwerk of met behulp van voorliggende, algemene en algemeen gebruikelijke voorzieningen de beperkingen te compenseren; • een beoordeling van de relatie tussen de vastgestelde beperkingen en de aangevraagde ondersteuning of voorziening; • een beschrijving van de meest passende, adequate en goedkoopst compenserende voorziening of ondersteuning, inclusief een heldere en navolgbare motivering. • indien van toepassing, een beschrijving de resultaten en doelen die naar verwachting binnen een bepaalde termijn kunnen worden gerealiseerd; • indien van toepassing, een programma van eisen waarin de functionele, ergonomische en technische eisen zijn opgenomen waaraan een voorziening moet voldoen.
20	**Wmo bouwkundig advies** Het Wmo bouwkundig advies betreft een advies waarbij bouwkundige, ergonomische en voorzieningtechnische expertise wordt gecombineerd ten behoeve van een woningaanpassing. Het advies wordt opgesteld conform de geldende wet- en regelgeving, relevante jurisprudentie en het gemeentelijk beleid en bevat ten minste: • alle onderdelen zoals beschreven onder punt 16; • een beschrijving van de meest passende, adequate en goedkoopst compenserende oplossing; • een heldere, objectieve en navolgbare onderbouwing van de gekozen oplossing, inclusief de afweging van eventuele alternatieven; • een bouwkundige uitwerking van de geadviseerde oplossing;

	• een bouwkundige tekening en/of plattegrond van de geadviseerde woningaanpassing; • een kostenraming van de geadviseerde woningaanpassing; Het advies is zodanig uitgewerkt dat Opdrachtgever op basis hiervan een zorgvuldig en rechtmatig besluit kan nemen en, indien van toepassing, direct kan overgaan tot uitvoering van de woningaanpassing.
21	**Blanco Wmo advies** Het blanco Wmo advies betreft een advies waarbij Opdrachtgever het volledige Wmo-onderzoek uitbesteedt aan Opdrachtnemer, zonder dat voorafgaand onderzoek door Opdrachtgever heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer voert een volledig onderzoek uit conform de uitgangspunten van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), relevante jurisprudentie, landelijke wet- en regelgeving en het geldende gemeentelijke beleid. Opdrachtnemer voert hiertoe een gesprek met de cliënt en, indien noodzakelijk voor het onderzoek, met leden van het sociaal netwerk van de cliënt. Het onderzoek wordt zodanig uitgevoerd dat Opdrachtgever op basis van het advies een zorgvuldig en rechtmatig besluit kan nemen op de aanvraag. Het advies wordt opgesteld conform de geldende wet- en regelgeving, relevante jurisprudentie en het gemeentelijk beleid en bevat ten minste: • een beschrijving van de onderzoeksvraag en de gehanteerde onderzoeksmethode; • een beschrijving van de medische, psychosociale en maatschappelijke situatie van de cliënt, voor zover relevant voor de ondersteuningsvraag; • een situatieschets van de voor de ondersteuningsvraag relevante leefgebieden, waarbij aandacht wordt besteed aan eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg, het sociaal netwerk, voorliggende voorzieningen, algemene voorzieningen en algemeen gebruikelijke voorzieningen; • een analyse van de beperkingen, mogelijkheden en ondersteuningsbehoefte van de cliënt, inclusief een prognose indien relevant; • een beschrijving van eventuele behandelingen, interventies of andere maatregelen die kunnen bijdragen aan herstel, zelfredzaamheid of participatie; • een beoordeling van de mogelijkheden om de ervaren beperkingen te compenseren met eigen kracht, gebruikelijke hulp, mantelzorg, ondersteuning vanuit het sociaal netwerk, voorliggende voorzieningen, algemene voorzieningen of algemeen gebruikelijke voorzieningen; • een gemotiveerde beoordeling van de noodzaak van een maatwerkvoorziening; • een onderbouwd advies over de meest passende, adequate en goedkoopst compenserende voorziening of ondersteuning; • indien van toepassing, een programma van eisen op basis waarvan een leverancier een passing, offerte of nadere beoordeling kan uitvoeren; • een gemotiveerde conclusie waarin de onderzoeksvraag van Opdrachtgever wordt beantwoord. Het advies is navolgbaar gemotiveerd en zodanig onderbouwd dat Opdrachtgever op basis hiervan een zorgvuldig en rechtmatig besluit kan nemen.
22	**Gehandicapten parkeerkaart (GPK) en gehandicapten parkeerplaats (GPP)**

	Het medisch advies bevat een beoordeling van de noodzaak voor een GPK en/of GPP. Bij de beoordeling van een GPK en/of GPP wordt vastgesteld of als gevolg van een aandoening of gebrek sprake is van een aantoonbare loopbeperking van langdurige aard waardoor de inwoner met de gebruikelijke loophulpmiddelen in redelijkheid niet in staat is zelfstandig een afstand van meer dan 100 meter aan één stuk te voet te overbruggen. De loopbeperking dient ten tijde van het onderzoek voldoende te zijn geobjectiveerd, medisch te zijn onderbouwd. De exacte loopafstand dient ook in het advies vermeld te worden. De bevindingen en conclusie worden helder en navolgbaar in het advies vastgelegd.
23	**Participatiewet Kinderopvang** Het advies beschrijft in hoeverre de inwoner lichamelijk en psychisch in staat is om voor zijn of haar kind(eren) te zorgen of in hoeverre het kind als gevolg van de thuissituatie een ontwikkelingsachterstand oploopt of dreigt op te lopen. Hierbij wordt, voor zover relevant voor de adviesvraag, ingegaan op: • de aanwezige klachten en beperkingen en de gevolgen daarvan voor het dagelijks functioneren en de verzorging van de kinderen; • de lichamelijke en psychische belastbaarheid van de inwoner; • de verwachte duur en het verloop van de beperkingen; • eventuele behandelingen, interventies of andere mogelijkheden die de belastbaarheid kunnen beïnvloeden; • relevante mogelijkheden vanuit het eigen netwerk en eventuele voorliggende voorzieningen. De bevindingen en conclusies worden onderbouwd en afgestemd op de voorgelegde adviesvraag.
24	**Participatiewet Bijzondere bijstand** Het advies beschrijft of er op grond van medische, psychische en/of sociale omstandigheden van een inwoner sprake is van noodzaak voor (extra) kosten waarvoor bijzondere bijstand in het kader van de Participatiewet is aangevraagd. Het advies bevat een onderbouwde beoordeling van de noodzaak van de gevraagde kosten of voorziening, de relatie met de vastgestelde omstandigheden en een beantwoording van de door de Opdrachtgever gestelde onderzoeksvragen. Het advies beschrijft in ieder geval: • de aanwezige medische, psychische en/of sociale omstandigheden van inwoner en de gevolgen hiervan in het dagelijks functioneren; • inzicht in de mogelijkheden en belemmeringen; • inschatting van de duur van de belemmeringen en opgave van de mogelijke behandeling of andere bijdragen aan herstel; • indien relevant; mogelijke behandelingen, interventies of andere ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de situatie. Het advies bevat een onderbouwing van de bevindingen en conclusies en richt zich op de medische of functionele aspecten van de vraag. De gemeente beoordeelt op basis van het advies en de overige relevante informatie of aan de voorwaarden voor bijzondere bijstand wordt voldaan.
25	**Participatiewet medisch belastbaarheidsonderzoek** Het advies brengt de lichamelijke en/of psychische belastbaarheid van de inwoner in beeld voor zover relevant voor de voorgelegde vraag over participatie of arbeidsvermogen. Het advies beschrijft in ieder geval: • de relevante lichamelijke en/of psychische klachten en beperkingen en de gevolgen daarvan voor het dagelijks functioneren; • de mogelijkheden en belemmeringen van de inwoner in relatie tot werk, re-integratie of andere vormen van participatie;

	• de verwachte duur en het verloop van de beperkingen; • eventuele voorwaarden, aanpassingen of interventies die van belang zijn voor de belastbaarheid en participatiemogelijkheden. De bevindingen en conclusies worden inzichtelijk onderbouwd. Indien de belastbaarheid naar verwachting in de tijd verandert wordt dit in het advies toegelicht.
26	**Leerlingenvervoer** Het advies beschrijft de medische en/of functionele beperkingen van de leerling voor zover deze van invloed zijn op het reizen van en naar school. Daarbij wordt ingegaan op: • de relevante medische en/of functionele klachten en beperkingen en de gevolgen daarvan voor het verplaatsen naar en van school; • de mogelijkheden van de leerling om zelfstandig of met begeleiding te reizen; • de verwachte duur en het verloop van de beperkingen; • eventuele aanpassingen of voorzieningen die het reizen mogelijk kunnen maken; • indien relevant voor de adviesvraag; de mogelijkheden van het netwerk en de ouders/verzorgers om bij het vervoer te ondersteunen. Het advies onderbouwt de bevindingen en conclusies en sluit aan bij de specifieke vraag van de gemeente.
27	**Leerplicht** Het advies richt zich op de medische en/of psychische aspecten van de voorgelegde vraag over schoolgang of een eventuele vrijstelling op grond van de Leerplichtwet. Het advies beschrijft de relevante beperkingen, de gevolgen daarvan voor het volgen van onderwijs en voor zover mogelijk de verwachte duur en het verloop van de situatie. Indien nodig en passend bij de adviesvraag vindt afstemming plaats met andere betrokken deskundigen bijvoorbeeld vanuit het samenwerkingsverband. Het advies bevat een onderbouwde conclusie die de gemeente ondersteunt bij de beoordeling van de voorgelegde vraag. De beoordeling van de wettelijke voorwaarden en het uiteindelijke besluit blijven de verantwoordelijkheid van de bevoegde instantie.
28	**Woningurgentie** Het advies beschrijft in hoeverre de huidige woonsituatie, gelet op de medische en/of psychosociale situatie van de inwoner, een ernstige bedreiging vormt voor diens gezondheid of functioneren. De bevindingen en conclusies worden onderbouwd aan de hand van de voorgelegde adviesvraag en de relevante medische en psychosociale omstandigheden. Indien dit relevant is voor de beoordeling beschrijft het advies welke kenmerken van de woonruimte of de ligging daarvan van belang zijn voor de gezondheid of het functioneren van de inwoner. Ook wordt voor zover relevant ingegaan op mogelijkheden vanuit het eigen netwerk of andere voorzieningen. Het advies ondersteunt de gemeente bij de beoordeling van de aanvraag. De gemeente beoordeelt de aanvraag aan de hand van het toepasselijke lokale urgentiebeleid en neemt het uiteindelijke besluit.

Kwaliteit Personeel
Een kwalitatief goede sociaal-medische advisering vraagt om deskundig personeel met de juiste kennis, ervaring en competenties. De kwaliteit van het advies is mede afhankelijk van de

deskundigheid van de professionals die het onderzoek uitvoeren en de bevindingen vertalen naar een onafhankelijk en zorgvuldig onderbouwd advies.
Opdrachtnemer zet personeel in dat beschikt over de voor de betreffende werkzaamheden benodigde kwalificaties en expertise. Daarbij is het van belang dat het personeel handelt conform de geldende professionele normen en de onafhankelijkheid en zorgvuldigheid van de advisering waarborgt.

Daarnaast draagt opdrachtnemer zorg voor voldoende personele capaciteit en continuïteit zodat de werkzaamheden tijdig en op een kwalitatief goede wijze kunnen worden uitgevoerd. Op basis van deze uitgangspunten zijn de onderstaande eisen uitgewerkt voor de kwaliteit en inzet van het personeel.

NR	EIS
29	De inschrijver heeft ruime ervaring met sociaal-medische advisering in het kader van de Wmo, gehandicaptenparkeerkaart en gehandicaptenparkeerplaats, woningurgenties, leerlingenvervoer, leerplicht, kinderopvang, Participatiewet.
30	Het in te zetten personeel dient te beschikken over aantoonbare adequate diploma's op het gebied van medische, ergonomische en arbeidskundige vaardigheden, op HBO-niveau of hoger.
31	De adviseurs beschikken over relevante kennis van alle voorliggende wet- en regelgeving (van zowel gemeenten als Rijksoverheid) en kunnen een vertaling maken in het kader van de uitvoering van hun rol. Hieronder wordt in elk geval verstaan; de Algemene wet bestuursrecht, de geldende wet- en regelgeving inzake de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo 2015), de Participatiewet, Leerplichtwet, Leerlingenvervoer, Woningurgentie, de Regeling gehandicaptenparkeerkaart en gemeentelijke regelgeving omtrent gehandicaptenparkeerplaatsen.
32	De kennis en deskundigheid van de (medische) adviseurs dient up to date gehouden te worden door vakgerichte opleidingen en cursussen.
33	De medische advisering geschiedt door een arts met kennis van de doelgroepen en producten binnen de in eis ~~27~~ 29 beschreven wet- en regelgevingen. Indien nodig kan er onderzoek door een psycholoog, orthopedagoog, gedragsdeskundig specialist verstandelijk gehandicapt of psychiater worden ingezet. Dit gebeurt altijd in opdracht van Opdrachtgever maar komt in de praktijk niet vaak voor. Uw medische adviseur is arts en ingeschreven in het BIG-register.
34	Uw (medische) adviseurs beschikken over de noodzakelijke sociale vaardigheden en mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden. Rekening houdend met verschillende culturele achtergronden.
35	Uw medische adviseur is arts of werkt als keuringsarts onder verantwoordelijkheid van een geregistreerd verzekeringsarts. Alle ergonomische adviezen dienen door een (geschoolde) ergonomisch adviseur te worden afgegeven. Uw arbeidsdeskundige adviseurs dienen geregistreerd te zijn in het register voor gecertificeerde arbeidsdeskundigen.
36	U dient ervoor zorg te dragen dat alle medische adviezen door een arts worden afgegeven.
37	Voor een second opinion dient een andere arts beschikbaar te zijn dan de arts die het oorspronkelijke advies gegeven heeft.
38	Indien Opdrachtgever de samenwerking met de vaste contactpersoon niet langer wenselijk acht, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan schriftelijk in kennis stellen. Opdrachtgever is niet gehouden daarbij een reden op te geven. Opdrachtnemer draagt er na ontvangst van de kennisgeving zorg voor dat de vaste contactpersoon binnen 10 werkdagen wordt vervangen door een andere professional

	die aantoonbaar over ten minste een gelijkwaardig niveau van ervaring en kwalificaties beschikt. De vervangen professional wordt niet opnieuw bij de uitvoering ingezet zonder voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

Doorlooptijden

Gemeenten zijn verplicht om aanvragen voor voorzieningen binnen de daarvoor geldende wettelijke termijnen af te handelen. Het uit laten voeren van een sociaal medisch onderzoek betekent dat de doorlooptijd van zo'n aanvraag langer wordt. Het is dus van belang dat het onderzoek snel wordt opgepakt en afgerond. Daarom stellen wij de volgende eisen ten aanzien van de doorlooptijden en het nakomen van deze doorlooptijden.

Werkwijze NR	EIS
39	De Opdrachtgever stuurt volgens een vastgesteld format een aanvraag met de vraagstelling en het gevraagde type(n) advies (product). Naar aanleiding van deze aanvraag stuurt u een ontvangstbevestiging binnen 24 uur per mail of via de portal naar de betreffende ambtenaar van de Opdrachtgever met daarin de bevestiging van het type(n) in te zetten advies (product).
40	Bij twijfel over het in te zetten (type) advies, onduidelijkheden met betrekking tot de vraagstelling of u een advies voor de vragen niet nodig acht, consulteert u Opdrachtgever binnen 24 uur na aanvraag. Doel van de consultatie is om op individueel niveau de juiste strategie te bepalen of onduidelijkheden in het onderzoek te verhelderen. Dit leidt tot vraagverheldering, kennisondersteuning, kennisbevordering, kostenbesparing en snelheid in de behandeling van de melding.
41	Na aanmelding door de gemeente, zoals beschreven in eis 39, krijgt de consulent binnen vijf werkdagen een terugkoppeling (in de portal/per mail) op het aangevraagde advies (product) met hierin de datum, tijdstip en de locatie dat het onderzoek is ingepland. Indien niet binnen vijf dagen een onderzoek wordt gepland wordt de consulent hierover geïnformeerd met de bijbehorende reden.
42	De medisch adviseur vraagt bij een medisch specialist informatie op over de cliënt, indien dit voor het uitbrengen van een advies noodzakelijk is. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.
43	Indien als gevolg van een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer in de uitvoering van de opdracht, waaronder begrepen een onjuist, onvolledig, onvoldoende onderbouwd of niet tijdig uitgebracht advies, aanvullende kosten voor Opdrachtgever ontstaan, is Opdrachtnemer gehouden deze kosten te vergoeden, voor zover sprake is van een aantoonbaar causaal verband tussen de tekortkoming en de gemaakte kosten. Dit geldt onder meer voor redelijke kosten die voortvloeien uit bezwaar- en beroepsprocedures waaronder begrepen kosten als gevolg van het geheel of gedeeltelijk verliezen van een procedure doordat het uitgebrachte advies ondeugdelijk blijkt te zijn. Ook eventuele kosten voor het opnieuw laten uitvoeren van onderzoek of het verkrijgen van een aanvullend advies als gevolg van de tekortkoming vallen hieronder. Het kosteloos herstellen of opnieuw uitbrengen van het advies laat deze verplichting onverlet.
44	De rapportage van het onderzoek moet binnen de gestelde doorlooptijd van 20 werkdagen aan de gemeente zijn verstuurd. De uiterste termijn van 20 werkdagen gaat in vanaf het moment dat de adviesaanvraag door Opdrachtgever via uw portaal is ingediend. Bij GPK/GPP geldt een termijn van 15 werkdagen.

	Indien u medisch advies/informatie moet opvragen, stuurt u een uitstelbericht naar de betreffende ambtenaar met de verwachte opleverdatum. Indien u geen uitstelbericht stuurt, maar toch te laat oplevert en de gemeente hiervoor een dwangsom op grond van de Wet dwangsom moet betalen, worden deze kosten aan u doorberekend. Indien het opvragen van medische informatie noodzakelijk is en het niet lukt om binnen bovengenoemde gestelde doorlooptijd het advies op te leveren aan de Opdrachtgever, doet u binnen een periode van 3 maanden, gerekend vanaf het moment van de aanvraag, zoals genoemd in eis 39, minimaal 2 herinneringsverzoeken aan de medisch specialist.
45	Wij verwachten dat de in eis 44 gestelde doorlooptijd in minimaal 95% van de aanmeldingen wordt gehaald.
46	Opdrachtnemer beschikt over een spoedprocedure voor aanvragen waarbij een versnelde advisering noodzakelijk is. Een spoedprocedure kan onder andere worden ingezet bij snel progressieve aandoeningen, terminale situaties, bezwaar- en beroepsprocedures met een korte beslistermijn en overige situaties waarin Opdrachtgever beoordeelt dat spoed noodzakelijk is. Indien Opdrachtgever een aanvraag als spoedaanvraag aanmerkt, neemt Opdrachtnemer binnen één werkdag contact op met de cliënt en/of Opdrachtgever voor afstemming van de vervolgstappen. Het advies wordt uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de complete aanvraag aan Opdrachtgever verstrekt, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemotiveerd een andere termijn overeenkomen.
47	Indien de Opdrachtgever naar aanleiding van een uitgebracht advies om een nadere toelichting verzoekt, verstrekt opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na ontvangst van het verzoek een inhoudelijke schriftelijke reactie. Indien beantwoording binnen deze termijn aantoonbaar niet mogelijk is, informeert opdrachtnemer de gemeente binnen deze termijn schriftelijk over de reden van de vertraging en de verwachte datum van beantwoording. Hierdoor wordt de voortgang van de besluitvorming door de gemeente niet onnodig vertraagd.

Wet- en regelgeving
De gemeenten hechten waarde aan een zorgvuldige en klantgerichte uitvoering van de sociaal-medische advisering waarbij de belangen en rechten van inwoners worden gerespecteerd. Opdrachtnemer draagt hieraan bij door de kwaliteit van de dienstverlening en de klanttevredenheid te monitoren, klachten tijdig en adequaat af te handelen en waar mogelijk verbetermaatregelen te treffen.

Daarnaast voert opdrachtnemer de werkzaamheden uit met inachtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de geldende privacyregels, en respecteert opdrachtnemer het beroepsgeheim van de betrokken medische professionals. Op basis van deze uitgangspunten zijn de onderstaande eisen uitgewerkt voor klanttevredenheid, klachtenafhandeling en de naleving van wet- en regelgeving.

NR	EIS
48	Opdrachtnemer dient aantoonbaar te beschikken over een klachtenregeling/klachtenregistratiesysteem. Op het moment dat een cliënt een geschil heeft met de Opdrachtnemer treedt eerst het reglement van de Opdrachtnemer in werking en daarna die van de gemeente. Escalatie naar de

	klachtenprocedure van de opdrachtgever vindt uitsluitend plaats nadat de interne klachtenprocedure volledig is doorlopen en een oplossing niet mogelijk is gebleken.
49	Opdrachtnemer voldoet aan de verplichtingen van de AVG, privacy wet- en regelgeving en het beroepsgeheim van keuringsarts.

Communicatie
Zorgvuldige, tijdige en begrijpelijke communicatie is van belang voor een goed verloop van het proces van sociaal-medische advisering. De inwoner moet weten wat het doel van het onderzoek is, wat er van hem of haar wordt verwacht en hoe het proces verloopt. Daarnaast zijn korte communicatielijnen tussen de gemeenten en opdrachtnemer van belang om vragen tijdig te beantwoorden, de voortgang te bewaken en vertragingen zoveel mogelijk te voorkomen.

Opdrachtnemer zorgt voor toegankelijke communicatie met inwoners en gemeenten en beschikt over passende voorzieningen om aanvragen, de voortgang en de uitwisseling van informatie op een veilige en efficiënte wijze te ondersteunen. Het webportaal speelt hierbij een belangrijke rol. Op basis van deze uitgangspunten zijn de onderstaande eisen uitgewerkt voor de communicatie met inwoners, de communicatie met de gemeenten en het gebruik van het webportaal.

NR	EIS
	Webportaal
50	• De opdrachtnemer werkt met een beveiligd webportaal waarin wordt gewerkt met verschillende autorisaties. • Het webportaal is inzichtelijk voor de werknemers van opdrachtgever. • In het webportaal heeft opdrachtgever de mogelijkheid een adviesaanvraag in te dienen of te annuleren en de status van een adviesaanvraag te volgen. Via de mail krijgt de aanvrager een update wanneer de status verandert. • Het adviesrapport is zowel in te zien als te downloaden in het webportaal. • De adviesaanvragen die zijn ingediend, zijn inzichtelijk voor alle geautoriseerde werknemers van de betreffende afdeling. • Informatie uit het portaal is uit te wisselen c.q. te integreren met de managementinformatie en rapportages die opdrachtnemer oplevert. • Regulier onderhoud aan het systeem vindt plaats buiten de gangbare werktijden en openingstijden van opdrachtgever, tenzij dit een onderbreking van max 1 uur betreft en minimaal 5 werkdagen van te voren is aangekondigd. • In het webportaal is een archief aanwezig waarin alle afgeronde adviesaanvragen staan opgeslagen en inzichtelijk zijn voor opdrachtgever.
	Communicatie naar de cliënt
51	De Opdrachtnemer dient op kantoortijden, tussen 8:00 en 17:00 uur, telefonisch bereikbaar te zijn via een lokaalnummer met lokaal tarief en beschikt over een front office die de cliënt vriendelijk en deskundig informeert.
52	De Opdrachtnemer houdt de cliënt en/of netwerk op de hoogte over de voortgang.
53	Uw (medische) adviseurs beschikken over de noodzakelijke sociale vaardigheden en mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden. Rekening houdend met verschillende culturele achtergronden. De communicatie met de cliënt dient in goed en begrijpelijk Nederlands te worden geschreven en gevoerd. Indien de cliënt de Nederlandse taal onvoldoende beheerst wordt in overleg met de gemeente een tolk ingeschakeld via het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland.
54	De inwoner ontvangt tijdig begrijpelijke informatie over het doel, de procedure, de locatie en de afspraak. Opdrachtnemer maakt duidelijk hoe een afspraak kan worden gewijzigd of afgezegd.

55	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord om bij een oproep aan inwoner kenbaar te maken dat het niet verschijnen op de afspraak zonder afmelding aan de opdrachtgever wordt doorgegeven. Er is sprake van No Show wanneer de inwoner niet op de afspraak is verschenen zonder zich te hebben afgemeld.
56	Het risico van 'No Show' en eventuele bijkomende kosten ligt bij de Opdrachtnemer.
	Communicatie met de gemeenten
57	De Opdrachtnemer stelt een accountmanager en "vervangend" accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als aanspreekpunt fungeert.

Facturatie
Om het facturatieproces te stroomlijnen stellen de gemeenten de volgende eisen.

NR	EIS
58	De IJmondgemeenten wensen per gemeente een factuur voor advisering te ontvangen. Hierin dient een onderscheid gemaakt te worden tussen de verschillende soorten adviezen. Deze factuur dient achteraf per maand ingediend te worden met als bijlage een overzicht van de geleverde diensten per cliënt.
59	De geleverde diensten worden via een verzamelnota per maand achteraf bij de Opdrachtgever gedeclareerd. Over de exacte manier van factureren worden nadere afspraken gemaakt.
60	Op deze factuur dient tevens aangegeven te zijn: • NAW-gegevens leverancier; • gemeente; • periode (maand) waarop factuur betrekking heeft; • totaalbedrag; • BTW apart vermeld; • welke afgeronde producten worden gefactureerd en per product een aparte factuur. • De naam van de aanvrager vermelden op de factuur.
61	De facturen dient u per gemeente digitaal aan te bieden.

Contractmanagement
De gemeenten hebben de belangrijkste performance indicatoren samengevat in een KPI overzicht.

NR	EIS
62	In de uitvoering van de Opdracht zullen de prestaties aan de hand van KPI's worden geëvalueerd. De Opdrachtnemer en de gemeenten overleggen op kwartaal basis met elkaar over de voortgang, kwaliteit, verbetering en optimalisatie van de dienstverlening middels een managementrapportage.
63	**Management rapportage:** De gemeenten hechten veel waarde aan het sturen op resultaten en het bewaken van de kwaliteit en voortgang van de sociaal-medische advisering. Opdrachtnemer stelt de benodigde managementinformatie bij voorkeur beschikbaar via het webportaal zodat de contractmanagers van de gemeenten deze informatie op een toegankelijke en overzichtelijke wijze kunnen raadplegen. Indien de gevraagde informatie niet volledig of niet eenvoudig toegankelijk beschikbaar is via het webportaal verstrekt opdrachtnemer uiterlijk op de tiende kalenderdag na afloop van ieder kwartaal uit eigen beweging een beknopte managementrapportage,

	inclusief eventuele bijlagen, per e-mail. De rapportage wordt per gemeente gespecificeerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar stellen van de informatie; hiervoor is geen afzonderlijk verzoek van opdrachtgever nodig. Het aantal medische adviezen van afgelopen kwartaal uitgesplitst in: • 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; • indien 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 dienen herleidbaar te zijn op cliëntniveau; • 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.
64	Naar aanleiding van de kwartaalrapportages vinden er **accountgesprekken** plaats op initiatief van de Opdrachtgever. Deze zijn gericht op de uitvoering van de overeenkomst, evaluatie van de dienstverlening en de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Bij de evaluatie komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: • kwaliteitsniveau van de geleverde diensten; • nakomen van gemaakte afspraken; • tevredenheid van de Opdrachtgever en klanttevredenheid; • afstemming en samenwerking met de Opdrachtgever.
65	Opdrachtgever hanteert gedurende de looptijd van de overeenkomst de onderstaande KPI's. Opdrachtnemer dient aan deze prestatie-indicatoren te voldoen. De behaalde resultaten worden periodiek gemonitord en besproken tijdens het contractmanagementoverleg. **KPI** — **Omschrijving / prestatienorm** 1. Doorlooptijd medisch advies en GPK/GPP — Minimaal 98% van de uitgebrachte medische adviezen en adviezen voor GPK/GPP wordt binnen de in het Programma van Eisen afgesproken doorlooptijd aan Opdrachtgever verstrekt. 2. Tijdigheid en volledigheid managementrapportage — Minimaal 98% van de managementrapportages wordt tijdig en volledig aangeleverd en voldoet aan de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen. 3. Herstel managementrapportage — De managementrapportage bevat 100% van de overeengekomen informatie en onderdelen. Indien de rapportage niet volledig voldoet aan de gemaakte afspraken, vult Opdrachtnemer deze binnen drie werkdagen aan of corrigeert deze en levert de aangepaste rapportage opnieuw aan. 4. Afhandeling bezwaren — 100% van de verzoeken om inhoudelijke ondersteuning bij bezwaarprocedures wordt binnen tien werkdagen na ontvangst door Opdrachtnemer opgepakt en inhoudelijk behandeld, tenzij partijen een andere termijn overeenkomen. 5. Afhandeling klachten — Minimaal 98% van de klachten van de inwoner wordt binnen vijf werkdagen na ontvangst inhoudelijk behandeld

		en afgehandeld, dan wel ontvangt de indiener binnen deze termijn een gemotiveerde terugkoppeling over de verdere afhandeling.
	6. Klachtenpercentage	Het aantal ontvangen klachten bedraagt maximaal 5% van het totaal aantal ingediende adviesaanvragen per contractjaar.
	7. Correctheid facturatie	Minimaal 99% van de ingediende facturen voldoet bij eerste aanlevering aan de overeengekomen facturatieafspraken en de eisen uit het Programma van Eisen.
	8. Juridische houdbaarheid adviezen	Minimaal 99% van de uitgebrachte adviezen is voldoende zorgvuldig, objectief, navolgbaar en juridisch onderbouwd, zodat Opdrachtgever deze kan gebruiken als grondslag voor een zorgvuldig en rechtmatig besluit.
66	Indien opdrachtgever constateert dat opdrachtnemer een KPI niet behaald zal dit in eerste instantie worden besproken tijdens het contractmanagementgesprek.	
67	Indien een KPI in een meetperiode niet wordt gehaald, is sprake van een tekortkoming. Een tekortkoming is verwijtbaar aan Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na de aanvraag aantoont dat de tekortkoming uitsluitend het gevolg is van: • overmacht; • een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtgever, waaronder het niet of niet tijdig aanleveren van de overeengekomen input, middelen of goedkeuringen; • een schriftelijk door Opdrachtgever goedgekeurde wijziging van de opdracht of de KPI's; • een gebeurtenis die Opdrachtnemer redelijkerwijs niet kon voorzien en niet kon vermijden. In alle andere gevallen is de tekortkoming verwijtbaar. De bewijslast voor een beroep op dit lid rust op Opdrachtnemer. Indien een verwijtbare tekortkoming geconstateerd wordt, kan opdrachtgever de opdrachtnemer verplichten om een plan van aanpak aan te leveren waarin opdrachtnemer aangeeft hoe dit te verbeteren en te voorkomen. Het tijdspad van het verbeterplan zal in samenspraak met de contractmanager worden vastgesteld. Hier zal realistisch en met oog op de impact naar gekeken worden.	
68	**Social Return** De Opdrachtgever heeft als doelstelling dat een investering in de vorm van het uitzetten van een opdracht in de markt, naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doet Opdrachtgever door Social Return on Investment bij diensten, werken en leveringen te verlangen onder de doelgroep van werkzoekenden en scholieren. Opdrachtgever stelt hier een eis van 5% van de totale opdracht, zie bijlage G - Protocol SROI Z-Kennemerland IJmond.	