

# Opdracht Sociaal Medische adviezen en consultatie

## 1. Beschrijving van de opdracht

De gemeente Nijmegen wenst medische expertise in te kopen in het kader van het beoordelen van de ondersteunings-behoefte op de volgende terreinen: Wmo2015, Jeugdwet, Gehandicaptenparkeerkaart en -plaats, Bijzondere bijstand, Leerlingenvervoer en Participatiewet.

Inzake de Wmo vraagt de gemeente aanwezige expertise t.b.v. alle Wmo-taken zoals die met ingang van 1 januari 2015 van kracht zijn (Wmo oud<sup>1</sup> + begeleiding, dagbesteding, beschermd wonen en opvang).

De gemeente hecht grote waarde aan een integrale benadering van de klant en zijn of haar beperkingen. Deze benadering dient tot uitdrukking te komen bij de gevraagde dienstverlening. De gevraagde adviezen dienen dan ook een integraal beeld te geven over:

- de algemene gezondheidstoestand van de aanvrager;
- de beperkingen die de aanvrager ondervindt in zijn functioneren als gevolg van ziekte of gebrek, in relatie tot de compensatieplicht van de gemeente op het gebied van zelfredzaamheid en participatie.

### 1.1. Medische adviezen

Het adviesdeel bestaat uit het klantcontact en rapportage van uit te brengen medische adviezen op de volgende terreinen: Wmo, Jeugdwet, Gehandicaptenparkeerkaart en -plaats, Bijzondere bijstand, Leerlingenvervoer en Participatiewet..

Het sociaal medisch advies dient tenminste de volgende onderdelen te bevatten:

- NAW gegevens klant en naam behandelaar;
- Vraagstelling;
- Een complete omschrijving van de hulpvraag van de klant;
- Onderzoek en verantwoording die onder andere inzage geeft in de onderzoeksactiviteiten en data wie – wat – waar – waarom;
- Een objectieve omschrijving van de aandoeningen, stoornissen en beperkingen van de klant. Bij de omschrijving van de aandoeningen en

---

<sup>1</sup> wonen, rolstoelen, vervoer en huishoudelijke hulp

functiestoornissen dient de systematiek volgens de ICD10 en ICF (WHO) gehanteerd te worden;

- De beperkingen dienen te worden benoemd (aard en ernst van de beperking) en worden gemotiveerd;
- Het verloop van de aandoeningen, stoornissen en beperkingen in de loop der jaren met een prognose;
- Medische conclusie t.a.v. hulpvraag c.q. beantwoording van de gestelde vraag;
- Rapportage toegespitst op het gemeentelijk beleid.

Het resultaat dient een sociaal medisch advies te zijn op basis waarvan de gemeente en het Sociaal Wijkteam een weloverwogen besluit kan nemen over de aanvraag van de cliënt. Het advies dient zorgvuldig en volledig te zijn en dusdanig te zijn opgesteld dat voor de gemeente en het Sociaal Wijkteam inzichtelijk is op welke wijze het advies tot stand is gekomen.

### **1.2. Nadere eisen met betrekking tot het sociaal medisch advies:**

- Alle door de opdrachtgever aangemelde klanten worden door opdrachtnemer geaccepteerd;
- Opdrachtnemer speelt flexibel in op een eventueel toenemend en of afnemend aantal aanmeldingen;
- Er wordt een vaste adviseur ingezet;
- De medisch adviseur richt een spreekuur in voor klantcontact. Huisbezoeken vinden alleen plaats in overleg met opdrachtgever (consulent). Voor huisbezoeken wordt een passende vergoeding afgesproken;
- De medisch adviseur bespreekt het advies met de klant;
- Indien binnen drie maanden na afgifte van het advies een nieuwe aanvraag bij de gemeente binnenkomt, welke in de integrale adviesprocedure meegenomen had moeten worden (en er is geen plotselinge wijziging in de situatie van de klant opgetreden) dan dient de opdrachtnemer op verzoek kosteloos een aanvulling op het advies te geven.

### **1.3. Consultatie**

De Wmo-consulenten werken verspreid over de stad Nijmegen. Het consulteren van de arts zal daarom voornamelijk telefonisch en per email plaatsvinden. De medisch adviseur is op een van te voren vastgestelde dag en tijdstip beschikbaar zijn voor telefonisch consult. De dag en tijd wordt in onderling overleg vastgesteld. De tijden kunnen in overleg worden gewijzigd. De medisch adviseur zal ook per email geconsulteerd worden waarop binnen 2 werkdagen een reactie wordt verwacht.

Wanneer het voor de Wmo consulent incidenteel niet lukt om binnen de genoemde bloktijden telefonisch te consulteren, kan de WMO consulent contact opnemen met het secretariaat van de opdrachtnemer voor het vastleggen van een belafsprak. Hierbij wordt rekening gehouden met het tijdstip waarop dit voor de consulent wenselijk is. De totaal benodigde tijd per week hiervoor zal gezien de huidige ervaringen max 1 uur bedragen. Mocht in de toekomst blijken dat dit onvoldoende is dan kunnen we snel genoeg gaan opschalen.

Incidenteel zal de WMO consulent de medisch adviseur face-to-face willen consulteren. De WMO consulent zal hiervoor een afspraak maken met de medisch adviseur. De afspraak kan plaatsvinden op de dag en plaats waar de medisch adviseur spreekuur houdt.

De telefonisch-, email-, en incidentele face-to-face consulten worden geacht binnen 1 uur per week te kunnen worden geven. Mocht in praktijk blijken dat 1 uur per week niet realistisch is zal deze tijd in overleg in alle redelijk en billijkheid worden aangepast.

#### **1.4. Eisen in te zetten personeel**

##### Kennis en ervaring

De advisering dient door ter zake deskundig personeel te worden uitgevoerd. Om die deskundigheid te waarborgen stelt de gemeente de volgende eisen aan de medewerkers die worden ingezet voor de advisering:

- een afgeronde (basis-)artsopleiding (sociale) geneeskunde;
- opleiding geneeskunde met bij voorkeur specialisatie Maatschappij en Gezondheid;
- inschrijving in BIG-register; aangesloten bij de VAV;
- kennis van de geldende wet- en regelgeving inzake de Wet maatschappelijke ondersteuning, de Wet werk en Bijstand en aanverwante wet- en regelgeving
- minimaal twee jaar ervaring met de advisering op het terrein van Wmo, PW e.d.;bij voorkeur een gerichte opleiding t.a.v. indicatie en advies.

##### Sociale en communicatieve vaardigheden

De in te zetten medisch adviseurs beschikken over de voor het werk noodzakelijke sociale en communicatieve vaardigheden. Deze bestaan onder meer uit:

- mondelinge vaardigheden als actief luisteren, lichaamstaal gebruiken en interpreteren en argumenteren. De vaardigheden zijn nodig voor het voeren van een gesprek met cliënten en WMO-consulenten;
- schriftelijke vaardigheden, nodig om duidelijk, vloeiend, correct en to the point te communiceren op een manier die de aandacht vasthoudt;
- sociale vaardigheden als beleefdheid, respect vragen en geven, tact en overtuigingskracht om in staat te zijn goed met de medemens om te gaan.

#### Overige competenties

- Besluitvaardigheid, tot uiting komend in gerichte adviezen.

#### Inzet indicatieadviseur

Indien bij de screening van de aanvraag blijkt dat de vraag die is gesteld niet is bedoeld voor de arts, maar voor een indicatieadviseur, neemt de opdrachtnemer hierover contact op met de opdrachtgever om de juiste vraagstelling af te stemmen. Alleen in overleg met en met toestemming van de opdrachtgever kan een indicatieadviseur worden ingezet. De inzet van de indicatie adviseur geschiedt op basis van het uurtarief.

#### Waarborg continuïteit:

Om de uniformiteit van de adviezen te bevorderen en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen vraagt de gemeente:

- Dat de advisering door een vaste medisch adviseur(s) wordt uitgevoerd;
- Permanente vervanging van de vaste adviseur gebeurt in overleg met de opdrachtgever;
- Een vervangingsregeling waarbij, bij afwezigheid door ziekte, vakantie of anderszins, de medisch specialist zoveel mogelijk door vaste vervangers wordt vervangen;
- Borging van kennis en informatie.

## **1.5. Werkwijze en doorlooptijden**

### **1.5.1. Werkwijze**

#### Werkwijze WMO, Jeugdwet, Participatiewet, leerlingenvervoer

- De opdrachtgever stuurt een opdracht met de benodigde informatie over een klant naar de opdrachtnemer in een beveiligde omgeving. Op dit moment is dat Regas.

- De opdrachtgever geeft in de opdracht aan op welk gebied advies gevraagd wordt en geeft daarbij zo specifiek mogelijk aan wat er verwacht wordt van de opdrachtnemer.
- Nadat de opdracht verstuurd is, start de doorlooptermijn. Vanaf dat moment kan gestart worden met het onderzoek. De opdrachtgever krijgt te allen tijde de mogelijkheid om bij een onderzoek door opdrachtnemer aanwezig te zijn, indien gewenst.
- De medisch adviseur brengt het advies uit en zet dit advies klaar via een beveiligde omgeving (Regas) en naar de klant. Indien noodzakelijk voor het sociaal medisch advies, vraagt de medisch adviseur bij de behandelend arts medische informatie van de klant op. De opdrachtgever wordt hierover geïnformeerd.
- De medisch adviseur bespreekt het advies met de klant.

#### Werkwijze GPK

- De gemeente zorgt dat de burger via de gemeentelijke website een aanvraag GPK middels een digitaal formulier kan indienen. Hierin staat tenminste: NAW gegevens, geboortedatum, BSN, telefoonnummer en emailadres. Op het formulier omschrijft de burger kort wat de fysieke klacht en/of reden van aanvraag is. Het volledig ingevulde formulier kan de burger vervolgens naar de opdrachtnemer per email versturen.
- Na ontvangst van het digitale formulier wordt er door opdrachtnemer een factuur opgesteld en verstuurd aan de aanvrager.
- Zodra het bedrag op de in de factuur vermelde rekening is bijgeschreven start de doorlooptermijn. Vanaf dat moment kan gestart worden met het onderzoek
- De medisch adviseur brengt het advies uit en zet dit advies klaar via een beveiligde omgeving (Regas) en stuurt het advies per mail naar de klant. Indien noodzakelijk voor het sociaal medisch advies, vraagt de medisch adviseur bij de behandelend arts medische informatie van de klant op.
- De gemeente zorgt voor een uitgebreide toelichting van aanvraagprocedure op haar website. Hierin dienen in ieder geval de voorwaarden opgenomen te worden waaraan de burger dient te voldoen om in aanmerking te komen voor de gehandicaptenparkeerkaart.
- De gemeente vermeldt duidelijk wat de kosten voor aanvraag van een GPK zijn en dat deze voor rekening burger zijn. In de toelichting moet worden opgenomen dat er geen restitutie plaatsvindt van de kosten indien de aanvraag van gehandicaptenparkeerkaart op medische gronden wordt afgewezen.

- De te publiceren gegevens van de opdrachtnemer op de website zullen beperkt blijven tot het e-mailadres. Er wordt geen telefoonnummer vermeld.

#### Advies op basis van dossierstudie

In uitzonderlijke gevallen brengt de medisch adviseur een advies uit op basis van dossierstudie. Dit is alleen mogelijk als de opdrachtgever daarvoor vooraf toestemming heeft gegeven.

#### **1.5.2. Blokkeringsrecht**

Indien een cliënt gebruik maakt van het inzage- en blokkeringsrecht hanteert de opdrachtnemer de volgende werkwijze.

- Het advies wordt op verzoek van de cliënt toegezonden. Dit gebeurt voordat dit wordt gedeeld met de opdrachtgever
- De cliënt krijgt 10 dagen de tijd om op het advies te reageren
- Reageert de cliënt niet, dan wordt het advies niet gedeeld met de opdrachtgever. De opdrachtgever krijgt hiervan wel bericht.
- Indien na reactie het advies wordt aangepast, wordt de opdrachtgever geïnformeerd over de aanpassing.

#### **1.5.3. Doorlooptijden**

##### Doorlooptijd

- De doorlooptijd voor alle gevraagde adviezen met uitzondering van leerlingenvervoer is maximaal van 20 werkdagen.
- De doorlooptijd voor de gevraagde adviezen voor leerlingenvervoer is maximaal 10 werkdagen.

##### Overschrijding van de doorlooptijd

Deze termijn kan worden verlengd indien de medisch adviseur nadere informatie opvraagt bij behandelaars. Bij de advisering rondom de GPK kan er ook een overschrijding ontstaan, indien de aanvrager verzaakt het juiste factuurnummer/ betalingskenmerk te melden bij betaling

Bij het overschrijden van de termijn informeert opdrachtnemer zowel klant als de opdrachtgever over de reden van de overschrijding en de verwachte datum van oplevering advies.

#### **1.5.4. Communicatie en overleg**

Voor start van de overeenkomst dient opdrachtnemer, kosteloos, een kennismakings- en informatiebijeenkomst te organiseren waarbij nader kennis wordt gemaakt met de in te zetten adviseurs. De informatiebijeenkomst dient plaats te vinden in Nijmegen.

Elk half jaar zal er een evaluatie van de uitgevoerde dienstverlening plaatsvinden. De opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een goede voorbereiding van en deelname aan deze halfjaarlijkse evaluaties. De eerste evaluatie vindt plaats na 6 maanden na start van het contract. Mocht blijken dat opdrachtgever onvoldoende vertrouwen heeft in de medische adviseur, dan zorgt opdrachtnemer voor een vervanger.

## **2. Omvang en duur van de opdracht**

### **2.1. Omvang**

Over de jaren 2017 en 2018 heeft de gemeente gemiddeld 360 medische adviezen per jaar gevraagd.

### **2.2. Duur**

- Deze Overeenkomst gaat in op 1 juli 2019.
- Deze overeenkomst heeft een initiële looptijd van twee jaar en eindigt derhalve op 30 juni 2021.
- Deze Overeenkomst kan vervolgens tweemaal voor een periode van telkens twee jaar onder gelijkblijvende voorwaarden eenzijdig en schriftelijk door De gemeente worden verlengd. Bij maximale verlenging eindigt de overeenkomst van rechtswege op 30 juni 2025.
- Verlenging van deze Overeenkomst geschiedt schriftelijk door de gemeente Nijmegen uiterlijk drie (3) maanden vóór de betreffende einddatum