

RAAMOVEREENKOMST WMO HULPMIDDELEN

(bijlage 2 bij de offerteaanvraag)

Tussen

Gemeente Deventer

En

Opdrachtnemer

Datum: 20-01-2020

Nummer: DeventerHulpmiddelen2020ev

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
Artikel 1. Begripsbepalingen	4
Artikel 2. Onderwerp van de raamovereenkomst	9
Artikel 3. Algemene bepalingen	10
Artikel 4. Uitvoeringsvoorwaarden	10
Artikel 5. Totstandkoming en duur van de raamovereenkomst	10
Artikel 6. Servicedienstverlening uitstaande hulpmiddelen	11
Artikel 7. Overdracht Wmo Hulpmiddelen/data en exitplan	11
Artikel 8. Totstandkoming van opdrachten	13
Artikel 9. Risico van geleverde en eigendom	14
Artikel 10. Mobiliteits- en omruilgarantie	15
Artikel 11. Tarieven	16
Artikel 12. Facturatie en betaling	16
Artikel 13. Jaarlijkse verantwoording	17
Artikel 14. Privacy	17
Artikel 15. Sancties bij verwijtbaar niet presteren	18
Artikel 16. Niet toerekenbare tekortkoming	19
Artikel 17. Ontbinding van de overeenkomst	19
Artikel 18. Wijzigingen en aanvullingen	20
Artikel 19. Slotbepaling	20
 ANNEX 1: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN	 22
 ANNEX 2: UITVOERINGSVOORWAARDEN	 23
§.1. OPDRACHT EN RESULTAAT	23
1.1. All-in tarieven	24
1.2. Verdeling opdrachten en opdrachtverstrekking	24
1.3. Koop zonder depot	25
1.4. Inzet van gereconditioneerde gebruikte hulpmiddelen is mogelijk	25
1.5. Geen specifieke vestigingseis	25
1.6. Mobiliteits- en omruilgarantie	26
§.2. OPDRACHTVERSTREKKING	26
2.1. Proces om te komen tot nieuwe opdrachten	26
2.2. Offerteprocedure	27
§.3. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER	27
3.1. Algemene eisen en uitgangspunten	27
3.2. Eisen te stellen aan medewerkers van opdrachtnemer	28
§.4. MINIMUMEISEN COMMUNICATIE, SAMENERKING EN KLACHTENAFHANDELING	29
4.1. Eisen aan de communicatie en registratie	29
4.2. Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer	30
4.3. Eisen aan samenwerking	32
4.4. Eisen aan klachtenafhandeling	32
§.5. MINIMUMEISEN SELECTIE, PASSING EN LEVERING	32
5.1. Eisen aan de selectie	33
5.2. Eisen aan de passing	33
5.3. Eisen aan de levering en instructie	34
§.6. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING	35
6.1. Eisen aan storingsmelding en passend onderhoud	35
6.2. Aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening	37
6.3. Vervanging van het hulpmiddel	37
6.4. Inname	38
§.7. MINIMUMEISEN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN EN SROI	38
7.1. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en duurzaamheid	38
7.2. Social Return On Investment	38
§.8. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE EN INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING	39
8.1. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	39
8.2. Algemeen	40
8.3. Managementinformatie en verantwoording Wmo	41
8.4. Evaluatie en overleg	42

§.9.	MINIMUMEISEN WMO HULPMIDDELEN.....	42
9.1.	Eisen aan de in te zetten Wmo Hulpmiddelen en functionele categorieën	42
9.2.	Categorieën inclusief functionele omschrijving	44
ANNEX 3: TARIEVEN		61
ANNEX 4: NOTA'S VAN INLICHTINGEN		62
ANNEX 5: INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER.....		63
ANNEX 6: CONCEPT GEGEVENSUITWISSELINGSOVEREENKOMST		64
ANNEX 7: SOCIAL RETURN VERPLICHTING		68
ANNEX 8: ADDENDA.....		73

NAVOLGENDE PARTIJEN:

1. De gemeente Deventer, gevestigd Grote kerkhof 1, 7411 KT te Deventer, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer x, in dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door x, x, daartoe op grond van artikel 171 lid 2 Gemeentewet aangewezen door de burgemeester van de gemeente Deventer;

Hierna te noemen gemeente;

EN

1. X, gevestigd straat, postcode te plaats, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer x, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door x, functie, hierna te noemen opdrachtnemer;

Tezamen te noemen partijen, tevens afzonderlijk partij,

IN AANMERKING NEMEND DAT:

- I. Gemeente zich in het kader van de uitvoering van de Wmo 2015 wenst te voorzien van alle diensten en materialen met betrekking tot de levering en servicedienstverlening van de maatwerkvoorziening Wmo hulpmiddelen met het oogmerk inwoners, die hiervoor in aanmerking komen, passende hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening te verstrekken ter ondersteuning van hun zelfredzaamheid en om te kunnen participeren en zich te kunnen handhaven in de samenleving.
- II. Gemeente hiertoe een Europese openbare procedure heeft doorlopen en afgerond, gepubliceerd d.d., x met referentienummer x;
- III. Opdrachtnemer voldoet aan alle door gemeente gestelde eisen en voorwaarden, beschikt over de benodigde medewerkers, deskundigheid en ervaring voor de uitvoering van hetgeen is opgenomen in deze raamovereenkomst en zijn inschrijving is op basis van het gehanteerde gunningscriterium Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (BPKV) aan te merken als één van de twee hoogst scorende inschrijvingen;
- IV. Opdrachtnemer accepteert dat zowel nu als in de toekomst onzekerheden bestaan met betrekking tot de dienstverlening en de ontwikkelingen in het sociaal domein, in de breedste zin des woords waarmee voortschrijdend inzicht kan leiden tot wijzigingen dan wel aanpassingen van deze raamovereenkomst;
- V. Partijen de tussen hen overeengekomen voorwaarden waaronder opdrachten worden uitgevoerd schriftelijk wensen vast te leggen in deze raamovereenkomst.

VERKLAREN TE ZIJN OVERGEENGEGOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze raamovereenkomst wordt verstaan onder:

1.1 Aanbieders

Door gemeente gecontracteerde opdrachtnemers waarmee een overeenkomst is gesloten.

1.2 Aanpassingen

Aanpassingen zijn te onderscheiden in twee typen:

- Dealer aanpassingen: speciaal uit te voeren aanpassingen aan het hulpmiddel binnen de eisen die hieraan door wet- en regelgeving worden gesteld.
- Op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele aanpassingen en ortheses: specifiek voor de klant vervaardigd in relatie met zijn specifieke fysieke kenmerken, waarvoor fabrieksopties en dealeraanpassingen voor de klant geen oplossing bieden waaronder tevens ortheses.

1.3 Accessoires

Op het merk en type hulpmiddel aan te brengen/toe te voegen elementen die een functionele bijdrage bieden voor de klant gelet op zijn/haar fysieke kenmerken en beperkingen en zijn/haar gebrek in de zelfredzaamheid.

1.4 All-in categorieprijs koop

De all-in categorieprijs koop is de door gemeente aan opdrachtnemer éénmalig verschuldigde van toepassing zijnde all-in koopvergoeding per categorie waartoe het passende hulpmiddel -of de gedurende de looptijd van de mobiliteits- en omruilgarantie ter vervanging in te zetten passende hulpmiddelen- behoren (te bepalen door gemeente). Hierbij is de voorwaarde dat de klant het passende hulpmiddel ook compleet inclusief alle onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen heeft ontvangen en kan gebruiken. De all-in koopvergoeding is vast, ongeacht:

- Welk hulpmiddel het binnen de categorie betreft dus met inbegrip van alle op de markt verkrijgbare hulpmiddelen welke tot de betreffende categorie behoren;
- Hoe vaak het hulpmiddel gedurende de looptijd van de mobiliteits- en omruilgarantie wordt vervangen door andere passende hulpmiddelen binnen de categorie;
- Welke onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanspassingen op het hulpmiddel/de vervangende hulpmiddelen zijn aangebracht of door opdrachtnemer zijn aan te brengen;
- Welke daarbij te verlenen diensten, werkzaamheden en activiteiten door opdrachtnemer zijn uit te voeren.

De all-in categorieprijs koop is dus inclusief onder andere de kosten voor:

- Al hetgeen is omschreven in de overeenkomst inclusief daarbij behorende annexen (onder andere niet limitatief selectie, passing en levering);
- Alle door opdrachtnemer op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen. Onder aanpassingen vallen tevens op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele aanpassingen en ortheses waarvoor (fabrieks-)opties en dealeraanpassingen voor de klant geen oplossing bieden. Het is opdrachtnemer niet toegestaan de haar ter beschikking staande onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen te beperken;
- Niet limitatief alle daarbij door opdrachtnemer te verlenen diensten, reis- en verblijfskosten en te verrichten werkzaamheden en activiteiten.

Opdrachtnemer kan dus na opdracht en eerste levering binnen de categorie, los van de verschuldigde maandelijkse all-in categorieprijs servicedienstverlening, geen aanvullende kosten in rekening brengen anders dan de éénmalig verschuldigde all-in categorieprijs koop.

1.5 All-in categorieprijs servicedienstverlening

De all-in categorieprijs servicedienstverlening is de door gemeente aan opdrachtnemer verschuldigde vaste all-in servicedienstverleningsvergoeding per hulpmiddel per maand welke in rekening wordt gebracht in maandelijkse termijnen voor het door opdrachtnemer aantoonbaar uitvoeren van servicedienstverlening als omschreven in deze overeenkomst, vastgesteld per categorie waartoe het hulpmiddel behoort (te bepalen door gemeente). De vaste all-in vergoeding is vast, ongeacht:

- Welk hulpmiddel het binnen de categorie betreft, dus met inbegrip van alle overige op de markt verkrijgbare hulpmiddelen welke tot de categorie behoren;
- Hoe vaak het hulpmiddel gedurende de looptijd van de mobiliteits- en omruilgarantie wordt vervangen door andere passende hulpmiddelen binnen de categorie;
- Welke onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en (na-)aanspassingen op het hulpmiddel zijn aangebracht of door opdrachtnemer zijn aan te brengen/ te vervangen;
- Welke daarbij te verlenen diensten, werkzaamheden en activiteiten door opdrachtnemer zijn uit te voeren.

De all-in categorieprijs servicedienstverlening is dus all-in en dus onder andere inclusief de kosten voor:

- Mobiliteits- en omruilgarantie voor bestaande en nieuwe klanten;
- Al hetgeen verder is omschreven in deze overeenkomst inclusief annexen ten aanzien van servicedienstverlening na aflevering van het hulpmiddel (onder andere niet limitatief klachtenafhandeling, communicatie en samenwerking, servicedienstverlening waaronder storingsmelding en reparatie, passend onderhoud, aanpassingen vervanging en inname, maatschappelijk verantwoord ondernemen, rapportage en inzicht, kwaliteit en verantwoording)
- De WA-verzekering van alle hulpmiddelen;
- Alle gedurende de looptijd van de overeenkomst door opdrachtnemer op het hulpmiddel aan te brengen en later aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en (na)aanpassingen (het is opdrachtnemer niet toegestaan de haar ter beschikking staande onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen te beperken). Onder (na)aanpassingen vallen tevens op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele aanpassingen en ortheses waarvoor (fabrieks-)opties en dealeraanpassingen voor de klant geen oplossing bieden;
- Alle door opdrachtnemer uit te voeren verplichte keuringen (o.a. tilliften) en inspecties;
- Niet limitatief alle door opdrachtnemer daarbij te verlenen diensten, reis en verblijfskosten en te verrichten werkzaamheden en activiteiten.

Opdrachtnemer kan dus na eerste levering binnen de categorie geen aanvullende kosten in rekening brengen anders dan de verschuldigde all-in categorieprijs servicedienstverlening.

1.6 Calamiteit

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van hulpmiddel en/of servicedienstverlening en gevolgen heeft/kan hebben voor de klant, gemeente, gebruikte systemen of derden.

1.7 Categorie

Indeling van de hulpmiddelen naar functionaliteit zoals is omschreven in Annex 2 § 9.2 van de uitvoeringsvoorwaarden.

1.8 Circulariteit

Het hoogwaardig hergebruiken van materialen waarbij zowel op strategisch als operationeel niveau wordt ingezet op bevordering van de circulaire economie. Bij de start en gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt hoogwaardig hergebruik van materialen toegepast. Onder hoogwaardig hergebruik wordt verstaan in volgorde van meer naar minder hoogwaardig:

- **Refuse:** voorkomen van gebruik van grondstoffen
- **Reduce:** verminderen van grondstoffen/eenheid
- **Renew:** het herontwerpen van een product met circulariteit als uitgangspunt
- **Re-use:** product hergebruik (2e hands)
- **Repair:** onderhoud en reparatie
- **Refurbish:** product opknappen
- **Remanufacture:** nieuw product van 2e hands
- **Re-purpose:** producthergebruik met ander doel
- **Recycle:** verwerking en hergebruik materialen
- **Recover:** energierugwinning uit materialen

1.9 Datalek

Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging, of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Onder een datalek valt dus niet alleen het vrijkomen (leken) van gegevens, maar ook onrechtmatige verwerking van gegevens.

1.10 Eigen aanbod

Hetgeen is aangeboden door aanbieder bij zijn inschrijving op de aanbesteding met het kenmerk x bovenop hetgeen reeds is vereist door gemeente in en tijdens deze aanbesteding.

1.11 Ernstige fout

Een handeling welke ziet op onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de professionele geloofwaardigheid van de betrokken opdrachtnemer (de organisatie) voor zover dat gedrag wijst op kwade opzet of bewuste dan wel verwijtbare nalatigheid van een zekere ernst. Ter illustratie: een fout die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publiekelijke fondsen (geld), schending van de privacyregels dan wel onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke gegevens van ondernemingen en/of klanten. Zo ook het achterhouden van informatie tijdens contractuele besprekingen of besprekingen inzake klanten welke noodzakelijk is tot vaststelling van de juiste dienstverlening. Binnen deze definitie vallen expliciet niet ad hoc situaties, zoals calamiteiten en/of incidenten, tenzij deze als structureel kunnen worden aangemerkt.

1.12 Fabrieksopties

Fabrieksopties zijn alle gedurende de looptijd van de overeenkomst bij het merk en type hulpmiddel behorende accessoires, onderdelen en modulaire aanpassingen die behoren tot het leveringsprogramma van de producent van het betreffende hulpmiddel en welke op dit betreffende hulpmiddel zijn toe te passen.

1.13 Gebruikersovereenkomst

De door gemeente voorgeschreven en goedgekeurde overeenkomst tussen gemeente, opdrachtnemer en klant strekkende tot het correct gebruik door de klant van het door gemeente als maatwerkvoorziening beschikbaar gestelde hulpmiddel, de rechten en plichten van de klant, het delen van privacygevoelige informatie door opdrachtnemer en gemeente en de gegarandeerde servicedienstverlening. Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat de gebruikersovereenkomst onder zijn verantwoordelijkheid en gemachtigd door opdrachtgever door de klant wordt ondertekend en dat een in gescand exemplaar digitaal naar gemeente wordt doorgestuurd.

1.14 Gemeente

Gemeente Deventer, gevestigd Grote Kerkhof 1, 7411 KT te Deventer tevens opdrachtgever.

1.15 Generale machtiging

De door gemeente aan opdrachtnemer te verstrekken machtiging om bij individuele opdracht daartoe van gemeente en zonder offerte vooraf, conform de opdracht van gemeente en de voorwaarden van deze overeenkomst, geheel en al omvattend de selectie en passing, de levering van hulpmiddelen en de uitvoering van de servicedienstverlening voor eigen (financieel) risico van opdrachtnemer ten uitvoer te brengen.

1.16 Heavy duty

Hulpmiddel dat geschikt is voor intensief gebruik en/of geschikt is voor klanten met een omvangrijk lichaamshouding -zowel in lengte en/of breedte- en dat in dat kader ook is afgestemd op de betreffende lichaamsmaten. Het hulpmiddel doet qua gewicht en qua gebruikersgemak en storingsgevoeligheid niet onder voor een hulpmiddel voor klanten met minder omvangrijk lichaamshouding of gewicht of voor een hulpmiddel dat minder intensief wordt gebruikt.

1.17 Hulpmiddel

Het (best) passend(e) hulpmiddel inclusief en niet limitatief alle daarop aan te brengen en later aan te brengen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen en met alle voor klant (medisch) noodzakelijke voorzieningen.

1.18 Incident

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de dienstverlening en/of het hulpmiddel en heeft geleid, had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot materiële schade bij de klant.

1.19 Instelbaar/verstelbaar

Instelbaar is het instellen van het hulpmiddel middels gereedschap. Verstelbaar is het relatief eenvoudig zonder gereedschap door de klanten/of mantelzorger te bewerkstelligen verstelling van het hulpmiddel.

1.20 Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van de klant (mondeling of schriftelijk) omtrent één of meerdere aspecten van door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent het geleverde hulpmiddel en de houding en gedrag van medewerkers. Een storingsmelding op zich wordt niet als klacht gezien.

1.21 Klant

De persoon woonachtig binnen de gemeente Deventer voor wie opdrachtnemer een opdracht tot levering en servicedienstverlening heeft ontvangen en welke gebruik maakt/zal maken van een geleverd of te leveren hulpmiddel.

1.22 Mobiliteits- en omruilgarantie

De verplichting en garantie van opdrachtnemer om na opdracht daartoe van gemeente voor de all-in categorieprijs servicedienstverlening, door uitvoering van passend onderhoud en waar nodig het aanpassen of vervangen van het hulpmiddel of daarop aan te brengen (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen, de klant minimaal 9 jaar/ 108 maanden in staat te stellen gebruik te maken en te kunnen blijven maken van een passend hulpmiddel inclusief de daarvoor noodzakelijke (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen. En daarbij zorgdraagt dat het hulpmiddel zowel technisch als functioneel in uitstekende staat verkeerd en passend blijft.

Tevens de garantie dat opdrachtnemer ongeacht de datum tussen aflevering en constatering, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen na aflevering het geleverde niet passende hulpmiddel (te bepalen door gemeente) en/of de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen, omruilt voor een passend hulpmiddel of het hulpmiddel aanpast/voorziet van nieuwe onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen, zodat het hulpmiddel als best passend is aan te merken. Hierbij geldt zo min mogelijk wisselingen voor de klant.

1.23 Overeenkomst

Onderhavige raamovereenkomst waarin de contractuele afspraken tussen gemeente en opdrachtnemer zijn vastgelegd.

1.24 Passing

Het fysieke op locatie (in principe bij de klant thuis) uit te voeren proces van passen van het hulpmiddel, om, rekening houdend met de fysieke kenmerken van de klant en de mogelijkheden en beperkingen van de klant, vast te stellen welk hulpmiddel voor de klant best passend is.

1.25 (Best) Passend

Het kwalitatief hoogwaardige, verantwoorde, veilige, doelmatige, adequate en functionele hulpmiddel, inclusief alle daarop aan te brengen en later aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en (na)aanpassingen dat -met in acht name van de eigen kracht en mogelijkheden van klant en zijn omgeving- past bij de klant en is afgestemd op de klant gelet op het gebrek in zijn zelfredzaamheid, zijn fysieke kenmerken en beperkingen en de mate waarin deze zijn te "compenseren". Hierbij geldt tevens dat het hulpmiddel inclusief alle daarop aan te brengen

en later aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen proportioneel is en specifiek is afgesteld en ingesteld op de klant.

1.26 Passend Onderhoud

Vanaf het moment van levering van het hulpmiddel tot het moment van inname van het hulpmiddel het onder verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van opdrachtnemer 24 uur per dag 7 dagen per week uitvoeren van correctief onderhoud (reparaties en herstelwerkzaamheden na storingsmelding en schade). En daarnaast het uitvoeren van preventief onderhoud.

Hieronder vallen alle werkzaamheden en reparaties, periodiek fysiek en visueel controleren - en in het geval van tilliften tevens keuren van de voorziening - daarnaast noodzakelijke updates en upgrades van elektronica en software en alle tijdens de uitvoering van het onderhoud te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook die noodzakelijk zijn om een optimaal, functioneel en veilig gebruik door klant te blijven garanderen. Ook de toetsing van de gebruiksfunctie en begeleiding van de klant om een veilig en functioneel gebruik door de klant te blijven garanderen behoort tot het passend onderhoud.

1.27 Proportioneel

Afgestemd op wat er daadwerkelijk nodig is, niet meer of minder dan nodig.

1.28 Reële levertijd

De, binnen de door gemeente gestelde maximale levertijden, marktconforme voor aanbieder reëel haalbare levertijd binnen de categorie, welke met de klant tijdens passing is overeengekomen en binnen vier werkdagen na passing aan de klant is bevestigd.

1.29 Selectie

Het proces om op basis van de dienstverleningsopdracht van gemeente vast te stellen met welk type(s) en soort(en) hulpmiddel(en) de passing is uit te voeren.

1.30 Gebruikersovereenkomst

De overeenkomst tussen gemeente, opdrachtnemer en klant strekkende tot het correct gebruik door de klant van het door gemeente als maatwerkvoorziening beschikbaar gestelde hulpmiddel, delen van privacygevoelige informatie door opdrachtnemer en gemeente en de gegarandeerde servicedienstverlening gedurende minimaal 9 jaar door opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat de overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid door de klant en opdrachtnemer zelf wordt ondertekend en vervolgens voor ondertekening en akkoord naar gemeente wordt doorgestuurd.

1.31 Werkdagen

Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene Termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag of een vastgestelde lokale feestdag.

Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Artikel 2. Onderwerp van de raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van deze raamovereenkomst is het op basis van koop in het kader van maatwerkondersteuning binnen de Wmo 2015 alomvattend zorg dragen voor de levering en servicedienstverlening van passende Wmo hulpmiddelen afgestemd op de individuele situatie van inwoners ten behoeve van de verhoging van zelfredzaamheid en participatie van deze inwoners met inachtneming van de opdracht van gemeente hiertoe.

Artikel 3. Algemene bepalingen

- 3.1 Op deze raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Tevens is van toepassing alle vigerende wet- en regelgeving die betrekking heeft op de uit te voeren levering, servicedienstverlening van Wmo Hulpmiddelen als bedoeld in deze raamovereenkomst en daarvan deel uitmakende annexen.
- 3.2 Op deze raamovereenkomst zijn uitsluitend de “Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte” van toepassing, voor zover daar in deze raamovereenkomst niet van wordt afgeweken. Waar in deze voorwaarden wordt gesproken over dienstverlening is levering en servicedienstverlening als bedoeld in deze overeenkomst te lezen. De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden, verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden en overige voorwaarden van opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing en worden verworpen, ook wordt hier geen aanvullende werking aan toegekend.
- 3.3 De volgende annexen zijn een integraal onderdeel van deze raamovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen deze raamovereenkomst en bepalingen van de annexen prevaleren te allen tijde de bepalingen van de raamovereenkomst. In het geval van een addendum op deze raamovereenkomst (toe te voegen als annex 8 en enkel aan te gaan door een bevoegd/gemandateerde functionaris van gemeente) prevaleert dit addendum boven de raamovereenkomst. In het geval van strijdigheid tussen bepalingen van annexen geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van belangrijkheid:
- I. Annex 1: Algemene inkoopvoorwaarden;
 - II. Annex 2: Uitvoeringsvoorwaarden;
 - III. Annex 3: Tarieven;
 - IV. Annex 4: Nota's van inlichtingen
 - V. Annex 5: Inschrijving opdrachtnemer inclusief verificatie
- 3.4 In het enkele geval dat opdrachtnemer Wmo hulpmiddelen inclusief bijbehorende servicedienstverlening dient te verstrekken aan inwoners met een beschikking van gemeente via een persoonsgebonden budget verbindt opdrachtnemer zich eraan dat de levering en desgewenst de servicedienstverlening aan deze inwoners niet tegen minder goede voorwaarden en tarieven wordt uitgevoerd dan in deze raamovereenkomst is overeengekomen. Voorwaarde is wel dat de uiteindelijke keuze voor een passend hulpmiddel op basis van de vereisten door opdrachtnemer wordt gedaan.

Artikel 4. Uitvoeringsvoorwaarden

- 4.1 In annex 2 bij deze raamovereenkomst zijn de uitvoeringsvoorwaarden opgenomen waaraan de levering van Wmo hulpmiddelen en de bijbehorende servicedienstverlening moet voldoen.
- 4.2 Bijstelling en aanpassing van de uitvoeringsvoorwaarden gedurende de looptijd van de raamovereenkomst is mogelijk. Partijen kunnen op basis van voortschrijdend inzicht en praktische overwegingen voorstellen indienen tot aanpassing. Ook is het mogelijk voor partijen om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst alternatieven voor te stellen op onderdelen van de uitvoeringsvoorwaarden. Na overleg met opdrachtnemer stelt gemeente, indien wenselijk, gemotiveerd de vorm van de uniforme aanpassing/wijziging vast.
- 4.3 Aanpassingen en alternatieven zoals aangegeven in lid 2 dienen te allen tijde, behoudens aanpassingen rechtstreeks uit het gemeentelijke beleid en/of aanpassingen vanuit wet- en regelgeving, ten minste een verbetering voor gemeente, voor gemeente en opdrachtnemer of voor de klant in te houden, zonder dat de aanpassing of het alternatief de doelmatigheid en efficiëntie van de dagelijkse praktijk aantast en niet tot kostenverhogingen zal leiden.
- 4.4 Een aanpassing van de uitvoeringsvoorwaarden is enkel bindend nadat gemeente de aanpassing schriftelijk heeft geaccordeerd en gecommuniceerd, tenzij de aanpassing rechtstreeks uit het gemeentelijke beleid voortvloeit. Alle aanpassingen gelden onverkort voor alle opdrachtnemers.

Artikel 5. Totstandkoming en duur van de raamovereenkomst

- 5.1 Deze raamovereenkomst komt tot stand door ondertekening van deze raamovereenkomst door partijen.

- 5.2 Deze raamovereenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd. De raamovereenkomst heeft een looptijd van 27 maanden, gaat in op 1 juli 2020 en eindigt op 30 september 2022.
- 5.3 De raamovereenkomst wordt maximaal tweemaal stilzwijgend door gemeente met 24 maanden verlengd. Uiterlijk zes maanden voor het einde van de dan geldende looptijd, dus uiterlijk vóór 1 april 2022 en eventueel bij verlenging respectievelijk 1 april 2024, wordt schriftelijk mededeling gedaan aan opdrachtnemer of de raamovereenkomst wordt beëindigd. Het staat opdrachtnemer niet vrij een verlenging te weigeren of hier voorwaarden aan te verbinden.
- 5.4 Gemeente behoudt de mogelijkheid open om geen gebruik te maken van de in het voorgaande lid benoemde verlengingsmogelijkheden bijvoorbeeld indien wordt aangesloten bij een nieuwe aanbesteding van de gemeenten in de regio Midden IJssel/Oost Veluwe.
- 5.5 Na beëindiging van deze raamovereenkomst blijven de bepalingen van deze raamovereenkomst van kracht, voor zover dit voor de afwikkeling van de reeds door gemeente verstrekte en door opdrachtnemer aanvaarde opdrachten noodzakelijk is.
- 5.6 Dit artikel laat het recht op ontbinding of vernietiging van deze raamovereenkomst onverlet.

Artikel 6. Servicedienstverlening uitstaande hulpmiddelen

- 6.1 Bij aanvang van deze raamovereenkomst, deelt opdrachtnemer de per 30 juni 2020 uitstaande hulpmiddelen in conform de categorie-indeling als opgenomen in Annex 2, § 9.2 van deze raamovereenkomst en neemt opdrachtnemer de servicedienstverlening en het beheer van [1/2 van] de uitstaande Wmo hulpmiddelen op zich conform de voorwaarden en tarieven als opgenomen in deze raamovereenkomst;
- 6.2 In de eerste zes maanden na ondertekening van deze raamovereenkomst worden de uitstaande Wmo hulpmiddelen door opdrachtnemer kosteloos geschouwd, dan wel wordt door opdrachtnemer de staat van onderhoud van deze hulpmiddelen zonder meer aanvaard, zoals opdrachtnemer deze later bij preventief dan wel correctief onderhoud aantreft;
- 6.3 Bij de eerste onderhoudsbeurt wordt door opdrachtnemer een controle en registratie uitgevoerd van de per 30 juni 2020 uitstaande hulpmiddelen. De controle en registratie heeft tot doel vast te stellen of de betreffende hulpmiddelen fysiek overeenstemmen met de bestandsgegevens, daarnaast heeft de registratie tot doel ontbrekende (bestands)gegevens van de hulpmiddelen aan te vullen of door de voorgaande contractant te laten aanvullen. De controle en de geconstateerde zaken kunnen nimmer leiden tot extra kosten voor gemeente. Het is aan opdrachtnemer en de voormalig contractant dit in onderling overleg op te lossen. Verwijtbare zaken zijn kosteloos door de voormalig contractant te herstellen tenzij dit niet tijdig binnen zes maanden na ondertekening van deze overeenkomst aan voormalig contractant is doorgegeven. In het laatste geval is herstel voor rekening van opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert afwijkende bevindingen in de managementrapportage aan gemeente.

Artikel 7. Overdracht Wmo Hulpmiddelen/data en exitplan

- 7.1 Bij beëindiging van deze raamovereenkomst of tussentijdse overdracht van gebruikersovereenkomsten, verhuizing of een situatie dat klant komt te vallen onder de WLZ, geldt voor uitstaande Wmo Hulpmiddelen welke eigendom zijn van gemeente het volgende:
- 7.1.1 Opdrachtnemer zal binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de beëindiging van de overeenkomst, of zoveel eerder als mogelijk dan wel zoveel langer als door gemeente is aangegeven, meewerken aan de totstandkoming van een effectieve en efficiënte overdracht van de Wmo hulpmiddelen en de bijbehorende servicedienstverlening van de uitstaande Wmo hulpmiddelen aan een door gemeente aan te wijzen derde(n);
- 7.1.2 Bij de overdracht bij beëindiging van de raamovereenkomst overlegt opdrachtnemer uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na eerste verzoek van gemeente/ontvangst van de beëindiging, digitaal in een databestand (MS Excel) per klant de navolgende gegevens:
- Indien uitstaand bij klant een voor gemeente te herleiden uniek klantnummer;
 - Categorie, merk, type, bouwjaar, datum van aflevering en identificatienummer en leeftijd van het hulpmiddel;
 - Aanschafwaarde en bruto catalogusprijs;
 - Logboek van ieder hulpmiddel;

- Maatgegevens inclusief actuele aanpassingen
- 7.1.3 In aanvulling op 7.1.2 zal opdrachtnemer op verzoek van gemeente binnen 24 uur alle data die is vastgelegd in de portal/het systeem of applicatie als bedoeld in annex 2 uitvoeringsvoorwaarden §4.2 op een leesbare manier exporteren naar gemeente, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
- 7.1.4 Opdrachtnemer dient de data als bedoeld in voorgaande lid na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst via interoperabele (open standaarden) exportformaten op verzoek van gemeente beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie of levering van de data, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van haar systemen en deze te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens.
- 7.1.5 Voor de overdracht en migratie van de gegevens als bedoeld onder 7.1.1, 7.1.2, 7.1.3 en 7.1.4 stelt opdrachtnemer een exitplan op met een gedetailleerde detailplanning.
- 7.1.6 Gedurende de overdracht blijven alle relevante bepalingen van de overeenkomst van kracht waaronder ook specifiek alle bepalingen inzake privacy. Opdrachtnemer verleent ook tijdens de overdracht gemeente toegang tot de informatie, data en systemen die gemeente nodig heeft voor de uitvoering van haar wettelijke taken.
- 7.1.7 ~~7.1.5~~ De onder 7.1.2, 7.1.3 en 7.1.4 bedoelde overdracht zal voor gemeente geen enkele toekomstige verplichting inhouden ten opzichte van opdrachtnemer tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 7.1.8 ~~7.1.6~~ Bij tussentijdse overdracht van hulpmiddelen tussen gecontracteerde aanbieders staat het de nieuwe opdrachtnemer vrij het uitstaande hulpmiddel zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen te vervangen door een eigen best passend hulpmiddel binnen de categorie waartoe het uitstaande hulpmiddel behoorde. Het betreffende hulpmiddel wordt bij inzet eigendom van gemeente.
- 7.2 Opdrachtnemer garandeert dat bij overdracht alle uitstaande hulpmiddelen in goede staat van onderhoud verkeren en het onderhoud conform de bepalingen in deze raamovereenkomst is uitgevoerd.
- 7.3 Opdrachtnemer garandeert in lijn met artikel 8.4 van de inkoopvoorwaarden dat gemeente tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst, maar ook na afloop van de raamovereenkomst niet wordt belemmerd door bijzondere lasten en beperkingen op het geleverde hulpmiddel, de onderdelen daarvan en/of de servicedienstverlening, zoals bijvoorbeeld octrooirechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten of andere rechten van opdrachtnemer of derden.
- 7.4 Opdrachtnemer vrijwaart gemeente in lijn met artikel 4.4 van de inkoopvoorwaarden tegen alle aanspraken van opdrachtnemer of derden, die verband kunnen houden met enige schending door opdrachtnemer van het in 7.3 gestelde en zal gemeente alle schade vergoeden, die daarvan het gevolg is.
- 7.5 Indien blijkt dat binnen uiterlijk vier maanden na overdracht de op het moment van overdracht uitstaande hulpmiddelen door toedoen of aantoonbare nalatigheid van opdrachtnemer niet in goede staat van onderhoud verkeren/servicedienstverlening inclusief preventief onderhoud niet of niet goed is uitgevoerd of specifieke gegevens van de hulpmiddelen ontbreken, dan is herstel daarvan geheel voor rekening van opdrachtnemer.
- 7.6 Indien de overeenkomst wordt opgezegd of eindigt, blijven de nadere gebruikersovereenkomsten van kracht inclusief de mobiliteits- en omruilgarantie en alle bepalingen ten aanzien van servicedienstverlening welke in de raamovereenkomst waren/zijn opgenomen. De gebruikersovereenkomsten eindigen enkel indien een van de beëindigingsgronden zoals opgenomen in de gebruikersovereenkomst van toepassing zijn en wanneer gemeente specifiek en expliciet voor die servicedienstverlening een overeenkomst met een nieuwe partij heeft gesloten.
- 7.7 Indien de overeenkomst wordt beëindigd omdat één van de beëindigingsgronden van toepassing is blijven de hulpmiddelen eigendom van gemeente.

Artikel 8. Totstandkoming van opdrachten

8.1 Een opdracht komt als volgt tot stand:

- 8.1.1 Opdrachtnemer ontvangt een door gemeente verstrekte opdracht voor het uitvoeren van de opdracht digitaal beveiligd via Wmo Ned/ en indien functioneel voor beide partijen iWmo of indien hiervan wordt afgeweken op een met gemeente af te stemmen en geaccordeerde wijze zoals bijvoorbeeld de portal van opdrachtnemer onder de condities zoals vastgelegd in deze raamovereenkomst en daarvan deel uitmakende annexen.
- 8.1.3 De digitale verzenddatum geldt als dagtekening van opdracht.
- 8.1.3 Opdrachtnemer aanvaardt de opdracht door deze digitaal binnen 2 werkdagen na verstrekking van de opdracht aan gemeente te bevestigen. Bij geen reactie neemt gemeente contact op met opdrachtnemer
- 8.1.4 Opdrachtnemer draagt zorg voor uitvoering van de opdrachten inclusief servicedienstverlening, waaronder mobiliteits- en omruilgarantie, vanaf dagtekening van de opdracht tot en met het einde van de gebruikersovereenkomst. Dit alles conform hetgeen is opgenomen in deze raamovereenkomst inclusief daarvan deel uitmakende annexen en binnen de hiervoor in de uitvoeringsvoorwaarden omschreven minimumeisen en KPI's. Indien dit niet het geval is, en dit verwijtbaar is aan opdrachtnemer en is opdrachtnemer onmiddellijk in verzuim. Gemeente kan hiervoor een boete opleggen vanaf het moment dat opdrachtnemer een oranje kaart heeft ontvangen zoals genoemd in artikel 15.

8.2 Gemeente onderscheidt de navolgende aard van opdrachten:

8.2.1 Opdracht tot selectie en passing;

- 8.2.1.1 Hetzij het uitvoeren van selectie en passing en vervolgens de levering van het hulpmiddel onder generale machtiging op basis van de opdracht van gemeente.
- 8.2.1.2 Hetzij het uitvoeren van selectie- en passing en vervolgens het uitbrengen van een offerte indien een hulpmiddel niet behoort tot één van de categorieën als benoemd in §9.2. van de uitvoeringsvoorwaarden/PVE, annex 1 bij deze raamovereenkomst (te bepalen door gemeente).
- 8.2.1.3 Hetzij het uitvoeren van selectie- en passing en vervolgens het desgewenst uitbrengen van een offerte indien een hulpmiddel of de categorie waartoe deze behoort afwijkt van de opdracht van gemeente en gemeente hier niet expliciet mee akkoord is gegaan.

Gemeente is ten aanzien van wat is aangegeven onder 8.2.1.2 en 8.2.1.3 vrij een offerte al dan niet te accepteren of bij een andere aanbieder een offerte op te vragen.

8.2.2 Opdracht tot levering en servicedienstverlening (inclusief mobiliteits- en omruilgarantie) onder generale machtiging;

- 8.2.2.1 Het op basis van de all-in categorieprijs koop per categorie conform de kwaliteitseisen en uitvoeringsvoorwaarden en conform de specificaties als vermeld in de opdracht tot levering en servicedienstverlening - onder generale machtiging leveren van een nieuw of gereconditioneerd passend hulpmiddel, inclusief alle hieraan voorafgaande werkzaamheden als selectie en passing en het in het geval van uitzonderingssituaties uitbrengen van een offerte, én op basis van de all-in categorieprijs servicedienstverlening zorgdragen voor alle servicedienstverlening vanaf het moment van leveren van het hulpmiddel tot en met het in opdracht van gemeente innemen van het hulpmiddel.

8.2.3 Door gemeente voor akkoord ondertekende offerte welke eveneens is te beschouwen als een leveringsopdracht inclusief al dan niet de uitvoering van servicedienstverlening conform de voorwaarden van deze raamovereenkomst.

8.2.4 Opdracht tot inname; de opdracht voor het innemen van een hulpmiddel in gebruik bij de klant.

8.3 Een opdracht van gemeente als bedoeld in 8.2.1, 8.2.2 en 8.2.3 omvat minimaal de categorie waartoe het hulpmiddel behoort samen met een functionele omschrijving in een beknopt PvE en waar nodig technische of klant specifieke informatie.

- 8.4 Na uitvoering van bovenstaande en na levering van het hulpmiddel bij de klant wordt door opdrachtnemer en klant de gebruikersovereenkomst ondertekend voorzien van een bijlage met de specificaties van het hulpmiddel, en wordt de gebruikersovereenkomst ingescand en doorgestuurd naar gemeente.

Artikel 9. Risico van geleverde en eigendom

- 9.1 Het eigendom van een nieuw te leveren hulpmiddel gaat op gemeente over direct na ondertekening van de gebruikersovereenkomst.
- 9.2 Het gebruikersrisico voor het geleverde gaat, zoals omschreven in art. 3 van de gebruikersovereenkomst, na acceptatie van de levering en instructie over naar klant vanaf het moment van ondertekening van de gebruikersovereenkomst door klant, of zijn wettelijk vertegenwoordiger en opdrachtnemer zelf. Gemeente blijft eigenaar van het hulpmiddel.
- 9.3 Acceptatie van de levering door gemeente en betaling vindt plaats na ontvangst van een onder lid 2 bedoelde gebruikersovereenkomst. Leverdatum van het hulpmiddel betreft de datum waarop het hulpmiddel is geleverd en de gebruikersovereenkomst door de klant is ondertekend.
- 9.4 Gemeente kan na ingebruikname controle uitvoeren op het hulpmiddel. De controle zal plaatsvinden op basis van de in opdracht tot levering en servicedienstverlening vermelde specificaties en/of de kwaliteitseisen als opgenomen in de uitvoeringsvoorwaarden annex 1 van deze raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal, indien gemeente dit wenst kosteloos bij de controle aanwezig zijn.
- 9.5 Voor zover het hulpmiddel niet voldoet aan; de kwaliteitseisen als opgenomen in de uitvoeringsvoorwaarden, annex 2 van deze raamovereenkomst en/of hetgeen is gespecificeerd in de opdracht tot levering en servicedienstverlening, zal gemeente hiervan opdrachtnemer, direct na beëindiging van de controle als bedoeld in lid 4 gemotiveerd schriftelijk of per e-mail in kennis stellen.
- 9.6 In het geval van een situatie als omschreven in lid 5 valt het risico met terugwerkende kracht toe aan opdrachtnemer vanaf het in lid 2 bedoelde moment.
- 9.7 Opdrachtnemer zal zonder berekening van kosten zo spoedig mogelijk de in lid 5 bedoelde onvolkomenheden oplossen. Controle als aangegeven in lid 4 zal hierna wederom kunnen plaatsvinden.
- 9.8 Indien gemeente en opdrachtnemer het niet eens worden over een eventuele afkeuring van gemeente, kan gemeente een onafhankelijke derde inschakelen. De kosten voor inschakeling van de onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze derde in het ongelijk wordt gesteld. Partijen verlenen hun volledige medewerking aan de toetsing door de onafhankelijke derde.
- 9.9 Het eigendom en risico valt terug aan opdrachtnemer na het in opdracht van gemeente innemen van het hulpmiddel conform hetgeen is opgenomen in de uitvoeringsvoorwaarden annex van deze raamovereenkomst.
- 9.10 In het geval van tussentijds overstappen door klanten naar de andere gecontracteerde aanbieder, wat enkel mogelijk is indien er sprake is van;
- Gegronde ontevredenheid over de ontvangen dienstverlening en/of het hulpmiddel van opdrachtnemer (te beoordelen door gemeente op basis van informatie van klant en contractant), en;
 - Klant dit gemeld heeft bij gemeente, en;
 - Klant opdrachtnemer voldoende mogelijkheden heeft gegeven de dienstverlening te verbeteren of het juiste passende hulpmiddel te leveren.

Dan neemt de opvolgend opdrachtnemer de klant met hulpmiddel en de servicedienstverlening inclusief de mobiliteits- en omruilgarantie over en draagt de latende opdrachtnemer de klant over naar de opvolgend opdrachtnemer en wordt de gebruikersovereenkomst en de betreffende dienstverleningsopdracht met de latende opdrachtnemer beëindigd. Hier staat voor opdrachtnemers geen (extra) vergoeding tegenover tenzij er sprake is van hetgeen is opgenomen in lid 9.11. Indien lid 9.11 niet van toepassing is kan en mag opvolgend opdrachtnemer in deze wel om niet een eigen hulpmiddel in zetten in lijn met de (dienstverlenings-) opdracht van gemeente. Het hulpmiddel wordt in een dergelijk geval bij inzet eigendom van gemeente. Het ingenomen

hulpmiddel wordt in een dergelijk geval eigendom van de opvolgende opdrachtnemer. In het geval van tussentijdse overdracht van een klant met hulpmiddel wordt aan de opvolgend opdrachtnemer een nieuwe dienstverleningsopdracht verstrekt en wordt door gemeente, opdrachtnemer en klant een nieuwe gebruikersovereenkomst ondertekend waarin tevens de resterende mobiliteits- en omruilgarantie is opgenomen.

- 9.11 Indien de klacht het hulpmiddel betreft, gemeente heeft beoordeeld dat de klacht terecht is en opdrachtnemer voldoende mogelijkheden heeft gekregen alsnog een passend hulpmiddel te leveren en dit niet heeft gerealiseerd, dan wordt de all-in categorieprijs koop voor het betreffende hulpmiddel door opdrachtnemer gestorneerd aan gemeente.

Artikel 10. Mobiliteits- en omruilgarantie

- 10.1 Aan alle klanten wordt door opdrachtnemer een mobiliteits- en omruilgarantie gegeven. Dit geldt zowel voor alle uitstaande, reeds geleverde en ook alle nog te leveren hulpmiddelen. Deze mobiliteits- en omruilgarantie is inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening.
- 10.2 Opdrachtnemer garandeert gemeente en klanten een mobiliteits- en omruilgarantie van minimaal 9 jaar/108 maanden jaar.
- 10.3 De in het eerste lid bedoelde mobiliteits- en omruilgarantie garandeert tevens dat het hulpmiddel of op het hulpmiddel aangebracht of aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen op elk moment, zonder dat hiervoor extra kosten in rekening zijn te brengen, omgeruild of vervangen worden door opdrachtnemer voor een wel passend hulpmiddel en/of passende onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen en deze aanpassingen en vervangingen worden uitgevoerd, ook indien de gezondheidstoestand of de mate van zelfredzaamheid van de klant verandert.
- 10.4 Voor bestaande klanten wordt deze mobiliteits- en omruilgarantie geacht te zijn ingegaan met de start van de nieuwe overeenkomst waarbij in een te ondertekenen gebruikersovereenkomst de resterende mobiliteits- en omruilgarantie wordt vastgelegd door gemeente. Hierbij wordt de periode dat het/een hulpmiddel reeds bij een klant heeft uitgestaan afgetrokken van de minimaal 9 jaar/108 maanden mobiliteits- en omruilgarantie.
- 10.5 Opdrachtnemer garandeert gemeente correcte uitvoering van servicedienstverlening inclusief passend onderhoud. Mocht blijken dat na overdracht van een hulpmiddel de servicedienstverlening en passend onderhoud niet of niet correct zijn uitgevoerd draagt opdrachtnemer zorg voor herstel, uitvoering en naleving hiervan voor zijn kosten.
- 10.6 Na afloop van de mobiliteits- en omruilgarantie blijft het hulpmiddel mede in het kader van duurzaamheid uitstaan bij de klant en blijft de verplichting tot uitvoering van servicedienstverlening aan het hulpmiddel door opdrachtnemer doorlopen, zonder mobiliteits- en omruilgarantie, indien:
- a) Het ingezette hulpmiddel nog technisch in goede staat is (2 storingsmeldingen of minder aan de motor van een gemotoriseerd/elektrisch hulpmiddel in het voorgaande kalenderjaar waarvoor reparatie noodzakelijk was ondanks aantoonbare uitvoering van servicedienstverlening), en;
 - b) Het ingezette hulpmiddel nog functioneel, veilig en verantwoord en best passend is, en;
 - c) Klant op eigen initiatief geen nieuwe aanvraag heeft ingediend bij gemeente.
- Bij eventuele discussie over voornoemde is het oordeel van de gemeente doorslaggevend.
- 10.7 Ook na afloop van de mobiliteits- en omruilgarantie als benoemd in 10.6 is opdrachtnemer, indien nodig, verplicht voor reparatie onderdelen te vervangen. Bij eventuele discussie over voornoemde is het oordeel van de gemeente doorslaggevend. Vanzelfsprekend blijft opdrachtnemer hiervoor als vergoeding de all-in categorieprijzen servicedienstverlening ontvangen.
- 10.8 Indien opdrachtnemer na afloop van de mobiliteits- en omruilgarantie aangeeft dat het hulpmiddel niet meer passend is of is afgeschreven kan opdrachtnemer dit laten toetsen door een onafhankelijke derde of een andere opdrachtnemer indien van toepassing. Pas als klant na afloop van de mobiliteits- en omruilgarantie een nieuwe aanvraag indient bij gemeente en gemeente deze goedkeurt wordt het hulpmiddel vervangen.
- 10.9 In het geval van vervanging van het hulpmiddel na afloop van de mobiliteits- en omruilgarantie zal gemeente (na melding hiertoe van klant) een nieuwe opdracht verstrekken, inclusief een daaraan gekoppelde nieuwe betaling met als doel vervanging van het hulpmiddel.

Artikel 11. Tarieven

- 11.1 De all-in categorieprijzen koop en de all-in categorieprijzen servicedienstverlening per categorie per maand zoals opgenomen in annex 3 in euro's, vermeerderd met de wettelijk verplichte Btw, zijn van toepassing. De tarieven zijn all-in. Naast de all-in tarieven zijn geen extra kosten in rekening te brengen.
- 11.2 De in annex 3 opgenomen all-in tarieven worden eenmaal per jaar op 1 juli met ingang van 1 juli 2021 geïndexeerd op basis van de CBS-Consumentenprijsindex (CPI Alle Huishoudens 2015 = 100), van de maand mei in het betreffende jaar ten opzichte van de maand mei in het voorgaande jaar.
- 11.3 Het bepaalde in art. 7:405 lid 2 en 7:406 BW zijn niet van toepassing op deze raamovereenkomst en evenmin op hieruit voortvloeiende of hiermee in verband staande overeenkomsten.

Artikel 12. Facturatie en betaling

- 12.1 Opdrachtnemer verzendt zijn koopfacturen en de facturen servicedienstverlening inclusief eventueel bijbehorende bijlagen digitaal via het op basis van het in artikel 8.1.1. gehanteerde systeem en/of een nader te bepalen digitaal factuuradres.
- 12.2 Facturering geschiedt maandelijks achteraf binnen 30 kalenderdagen conform de voorwaarden zoals vastgelegd in artikel 18 van de inkoopvoorwaarden voor zover daar hieronder niet van wordt afgeweken.
- 12.3 Opdrachtnemer brengt de all-in categorieprijs servicedienstverlening enkel en alleen in rekening over de periode dat het hulpmiddel uitstaat bij de klant. Voor hulpmiddelen geleverd in een betreffende maand worden vanaf de 1e van de eerstvolgende maand de all-in categorieprijs servicedienstverlening in rekening gebracht. De all-in categorieprijs servicedienstverlening van hulpmiddelen die in opdracht van gemeente zijn ingenomen in een betreffende maand wordt voor de betreffende maand waarin het verzoek tot inname is gedaan nog in rekening gebracht en daarna wordt de betaling gestopt.
- 12.4 Opzet en indeling van de facturering levering en servicedienstverlening vindt plaats conform hetgeen is bepaald in deze overeenkomst op een door gemeente gewenste indeling en met inbegrip van door gemeente gewenste informatie. Gemeente en opdrachtnemer zullen hiertoe nadere afspraken maken en de afspraken als addendum toevoegen bij deze raamovereenkomst.
- 12.5 Gemeente gaat met inachtneming van lid 12.3 pas tot betaling van de all-in categorieprijs koop over op het moment dat de gebruikersovereenkomst en daarmee de bevestiging van levering van het hulpmiddel is ontvangen.
- 12.6 Indien na het eerste contactjaar of zoveel later blijkt dat niet wordt voldaan aan de verplichtingen ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud gaat de gemeente voor de overige uitstaande hulpmiddelen pas over tot hervatting van de betaling van de all-in categorieprijs servicedienstverlening, op het moment dat aantoonbaar aan de verplichtingen ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud is voldaan.
- 12.7 Indien gemeente één of meer factuurregels niet kan accorderen, zal zij opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na ontvangst van de factuur op de hoogte stellen van de onjuist te achten factuurregels. In dat geval schort uitsluitend de termijn van betaling op voor voornoemde factuurregels op, tot het moment dat na overleg en afstemming tussen partijen akkoord is bereikt aangaande de betreffende factuurregels.
- 12.8 De betaling van facturen geschiedt binnen 30 kalenderdagen na datum ontvangst van en een door gemeente goedgekeurde factuur. Goedkeuring of afkeuring geschiedt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de factuur.
- 12.9 Indien gemeente bij controle en verificatie vaststelt dat ten onrechte bedragen zijn gefactureerd, onderscheidenlijk betaald, behoudt zij zich het recht voor deze terug te vorderen dan wel te verrekenen met de opvolgende facturen.
- 12.10 Indien gemeente toerekenbaar tekortschiet in zijn verplichting tot betaling, is hij na ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke rente verschuldigd over het achterstallige bedrag over de tijd dat het verzuim voortduurt.

- 12.11 Gemeente is gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten indien opdrachtnemer verwijtbaar te kort schiet in de nakoming van één of meer uit deze raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 13. Jaarlijkse verantwoording

- 13.1 Opdrachtnemer is verplicht kosteloos en volledig mee te werken in het kader van al hetgeen in dit artikel is opgenomen. Opdrachtnemer overlegt op eerste aanvraag van gemeente binnen een door gemeente aangegeven redelijke termijn gevraagde informatie, gegevens, rapporten, verslagen en verklaringen. Gemeente zal niet meer gegevens opvragen dan, gelet op de vraagstelling of het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
- 13.2 Binnen 3 maanden na het verstrijken van het kalenderjaar of zoveel later als gemeente schriftelijk heeft toegestaan overlegt opdrachtnemer een productieverantwoording voor de geleverde hulpmiddelen en de uitgevoerde servicedienstverlening, gewaardeerd tegen de all-in categorieprijzen ~~tezamen met een goedgekeurde jaarrekening zonder continuïteitsparagraaf.~~ Binnen 6 maanden na het verstrijken van het kalenderjaar wordt een goedgekeurde jaarrekening zonder continuïteitsparagraaf aangeleverd. Wanneer de externe accountant van de gemeente over de rechtmatigheid van verstrekkingen voor de afloop van 6 maanden na het verstrijken van het kalenderjaar vragen heeft, dan kan de gemeente tussentijdse controles uitvoeren bij opdrachtnemer. Voor de beantwoording op vragen van de tussentijdse controle kan opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen bij opdrachtgever.
- 13.3 Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid – al dan niet met behulp van derden – zelf toezicht te houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de in deze raamovereenkomst bedoelde leveringen en uit te voeren servicedienstverlening. Dit laat onverlet dat gemeente hier ook op toeziet.
- 13.4 Op opdrachtnemer rust een meld- en informatieverplichting ten aanzien van alles wat redelijkerwijs van invloed is dan wel kan zijn op de levering en de servicedienstverlening dan wel op de nakoming van verplichtingen uit deze raamovereenkomst. Hieronder vallen tevens ongewenste gebeurtenissen.
- 13.5 Gemeente met medewerking van opdrachtnemer voert in het kader van optimaal contractmanagement doorlopend klanttevredenheid of klantervaringsonderzoeken uit of laat deze door in te schakelen derden uitvoeren.
- 13.6 Naast hetgeen benoemd in lid 5 kan gemeente of door gemeente in te schakelen derden periodiek de kwaliteit van de levering en bijbehorende servicedienstverlening, de rechtmatigheid van de uitgaven door opdrachtnemer en het nakomomen van afspraken omtrent beveiliging van informatie, privacy en kwetsbaarheid door opdrachtnemer onderzoeken. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan gemeente met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen. Opdrachtnemer draagt ook zelf voor externe audits en accountantscontrole ten aanzien van voorgaande.
- 13.7 Het desgewenst uitvoeren van een (materiële) controle door gemeente op de levering en servicedienstverlening, is onderdeel van de rechtmatigheidscontrole en fraudebestrijding van gemeente. Gemeente voert dit uit onder de geldende wet- en regelgeving. Gemeente kan daartoe de volgende instrumenten inzetten:
- a) Een statistische analyse van de aangeleverde gegevens door opdrachtnemer, een AO/IC of bestuurdersverklaring of een verbandcontrole.
 - b) Detailcontrole met inzage in het dossier van het hulpmiddel.
- 13.8 Indien uit het onderzoek blijkt er sprake is van onrechtmatige zaken of fraude is gemeente gerechtigd de overeenkomst te beëindigen en de kosten voor het onderzoek te verhalen op opdrachtnemer. Het is opdrachtnemer niet toegestaan deze kosten en/of de verantwoordelijkheid hiervoor naar een derde door te leggen. De wijze van uitvoering van de controle en onderzoek is voorbehouden aan gemeente met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen.

Artikel 14. Privacy

- 14.1 Partijen stellen vast dat bij gegevensverwerkingen in het kader van de dienstverlening de opdrachtnemer de verwerkersverantwoordelijk is, zoals is bedoeld in de Algemene Verordening

Gegevensbescherming, en dat bij de dienstverleningsopdracht bepaalde persoonsgegevens aan aanbieder worden verstrekt waarvoor de gemeente verwerkingsverantwoordelijk is;

- 14.2 In lijn met artikel 5.1.2 van de Wmo 2015 is opdrachtnemer als verwerkersverantwoordelijke bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens van de klant, waaronder persoonsgegevens betreffende de gezondheid, alsmede persoonsgegevens van de mantelzorgers van de klant met betrekking tot de hulp die deze aan de klant biedt of kan bieden, voor zover deze zijn verkregen van het college van gemeente, van de klant of van de mantelzorger en noodzakelijk zijn voor:
- a. Het aan de klant leveren van de diensten, hulpmiddelen en andere maatregelen waartoe hij zich jegens het college van gemeente dan wel de klant heeft verbonden;
 - b. De uitvoering van artikel 2.1.4 of 2.1.5 van de Wmo 2015;
 - c. De uitoefening van het toezicht, bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015;
- 14.3 Partijen hebben met elkaar een gegevensuitwisselingsovereenkomst gesloten voor de uitwisseling van de gegevens welke is toegevoegd als annex 6 van deze raamovereenkomst, deze overeenkomst is onlosmakelijk met deze raamovereenkomst verbonden.
- 14.4 Partijen werken volgens de laatste versie "Vuistregels voor professionals bij gegevensuitwisseling en privacy" zoals gepubliceerd op www.i-sociaaldomein.nl.
- 14.5 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de informatiebeveiliging en gegevensverwerking voldoen aan de algemeen aanvaarde normen voor de eigen branche, en tenminste aan NENISO- IEC 27001 voldoen dan wel een algemeen erkende minimaal gelijkwaardig overheidsnorm zoals de Baseline Informatievoorziening Overheid of vergelijkbaar.
- 14.6 De opdrachtnemer meldt actief beveiligingslekken zonder onredelijke vertraging (in ieder geval binnen 12 uur), met daarbij een impactanalyse (binnen 24 uur) en de opvolging/te nemen maatregelen (binnen 48 uur). Eindrapportage vindt plaats binnen 48 uur na implementatie van de maatregel inclusief bevindingen en mogelijke leerpunten.
- 14.7 Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aankondiging door een onafhankelijke auditeur een audit laten uitvoeren over de naleving van de overeenkomst, deze voorwaarden en de AVG door opdrachtnemer.

Artikel 15. Sancties bij verwijtbaar niet presteren

- 15.1 Opdrachtnemer ontvangt bij het verwijtbaar niet presteren of behalen van één gestelde KPI zoals vastgelegd in de uitvoeringsvoorwaarden een "gele" kaart voor deze KPI.
- 15.2 Indien een gele kaart van toepassing is dient opdrachtnemer binnen 2 weken na ontvangst van de gele kaart een plan van aanpak in bij gemeente waarin wordt beschreven hoe binnen maximaal 12 weken na ontvangst van de gele kaart weer aan de gestelde KPI wordt voldaan en draagt zorg dat ook daadwerkelijk binnen 12 weken na ontvangst van de gele kaart weer aan de gestelde KPI wordt voldaan. Opdrachtnemer informeert gemeente na afloop van de periode over de genomen acties en de consequenties van deze acties in een verslag.
- 15.3 Indien binnen 12 weken na ontvangst van de gele kaart niet aan de betreffende KPI wordt voldaan of er wordt voor een andere KPI een gele kaart uitgedeeld ontvangt opdrachtnemer een oranje kaart. Een oranje kaart wordt gezien als een verzending van een formele ingebrekestelling. In het geval van het uitdelen van een oranje kaart kan gemeente opdrachtnemer tijdelijk van de dienstverlenerslijst verwijderen (opdrachtnemer ontvangt tijdelijk geen nieuwe opdrachten).
- 15.4 Opdrachtnemer ontvangt, buiten het niet nakomen van de gestelde KPI's, bij het verwijtbaar meer dan één keer niet nakomen van eisen en voorwaarden zoals vastgelegd in deze overeenkomst ook een oranje kaart.
- 15.5 Het is aan opdrachtnemer om een plan van aanpak ter verbetering op te stellen en ook aan de betreffende opdrachtnemer om aan te tonen dat de genomen maatregelen er toe hebben geleid dat de gegeven gele of oranje kaart niet meer van toepassing is. Als deze informatie vertrouwenwekkend is naar het oordeel van de gemeente wordt de kaart pro forma ingetrokken. Mocht uit de betreffende kwartaalgegevens blijken dat opdrachtnemer niet voldoet dan vervalt met terugwerkende kracht de intrekking.
- 15.6 Indien binnen 12 weken na ontvangst van de oranje kaart nog steeds sprake is van het verwijtbaar niet nakomen van eisen en voorwaarden zoals vastgelegd in deze overeenkomst en/of niet aan de gestelde KPI(s) wordt voldaan kan gemeente een rode kaart afgeven en de overeenkomst

beëindigen/ontbinden. In een dergelijke situatie volgt overdracht van de hulpmiddelen binnen een redelijke termijn naar de tweede gecontracteerde opdrachtnemer of desgewenst een door de gemeente nieuw te doorlopen aanbesteding rekening houdend met de contracttermijnen.

- 15.7 Indien er sprake is van een rode kaart en daarmee beëindiging/ontbinding kan opdrachtnemer geen aanspraak maken op vergoeding van schade, gederfde inkomsten of anderszins. Gemeente behoudt wel het recht een schadevergoeding op te eisen voor het niet presteren van opdrachtnemer.
- 15.8 Indien er sprake is van een rode kaart en gemeente over gaat tot beëindiging/ontbinding, is gemeente gerechtigd opdrachtnemer uit een eerstvolgende aanbesteding op basis van past performance te weren.
- 15.9 Los van de gele, oranje en rode kaarten is gemeente gerechtigd in lijn met artikel 15 van de inkoopvoorwaarden, direct na de ontvangst van een oranje kaart, een boete op te leggen van 0,5% van de opdrachtwaarde van 1 kalenderjaar voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt. Dit tot een maximum van 10%. Dit geldt ook als aan het einde van de overeenkomst niet wordt voldaan aan de overdracht van gegevens en andere verplichtingen.

Artikel 16. Niet toerekenbare tekortkoming

Aanvullend aan artikel 13 van de Algemene inkoopvoorwaarden is het volgende van toepassing:

- 16.1 Als de opdrachtnemer een tekortkoming in de nakoming van een verplichting heeft en dat niet kan worden toegerekend aan hem, komt hij niet in verzuim en is hij daarmee geen schadevergoeding of boete verschuldigd.
- 16.2 De opdrachtnemer kan zich alleen beroepen op niet-toerekenbare tekortkomingen als hij onverwijld doch uiterlijk binnen tien werkdagen na het (verwachte) intreden van de niet-toerekenbare tekortkoming onder overlegging van de nodige bewijsstukken de gemeente (elektronisch) schriftelijk en gemotiveerd van een dergelijke niet-toerekenbare tekortkoming op de hoogte stelt.
- 16.3 Onder een toerekenbare tekortkoming wordt aanvullend aan hetgeen is opgenomen in artikel 13 van de inkoopvoorwaarden ook verstaan:
- a) Tekortschieten van door opdrachtnemer ingeschakelde toeleveranciers;
- 16.4 Als de gemeente een publieksrechtelijke rechtshandeling verricht, welke oorspronkelijk niet samenhangt met de overeenkomst, is dat geen tekortkoming in nakoming van de overeenkomst door gemeente. Er is dan ook geen reden voor ontbinding tenzij naar redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet meer mogelijk is (te bepalen door gemeente).

Artikel 17. Ontbinding van de overeenkomst

- 17.1 Deze overeenkomst kan met onmiddellijke ingang zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, schriftelijk worden ontbonden:
- a) Indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt;
- b) Indien de wederpartij zich in staat van kennelijk onvermogen bevindt of onderwerp uitmaakt van een procedure tot faillissement, gerechtelijk akkoord, vereffening, beslaglegging of van elke andere soortgelijke procedure.
- 17.2 Door gemeente naast hetgeen is opgenomen in artikel 15 indien:
- a) De onderneming van opdrachtnemer wordt beëindigd;
- b) Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen en/of de in de aanbestedingsprocedure gestelde uitsluitingsgronden op opdrachtnemer van toepassing zijn;
- c) De opdrachtnemer in een situatie van niet-toerekenbare tekortkoming verkeert en het aannemelijk is dat deze situatie langer zou kunnen duren dan 12 weken;
- d) De opdrachtnemer een ernstige fout maakt.
- 17.3 Als één van de partijen op grond van het vorige lid tot ontbinding met onmiddellijke ingang overgaat, is de wederpartij aan de ontbindende partij verplicht om vergoeding te geven van de schade die door tekortschieten of andere grond voor ontbinding mocht zijn ontstaan.
- 17.4 Gemeente heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien de opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten dan wel professionele normen als het aankomt op de uitoefening van de

leveringen en servicedienstverlening die onderwerp zijn van deze overeenkomst. Gemeente kan pas ontbinden na toepassing van artikel 15.

Artikel 18. Wijzigingen en aanvullingen

- 18.1 Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kan gemeente met opdrachtnemer aanvullende dienstverlening en leveringen van gelijke aard en nader te bepalen omvang overeenkomen, voor zover deze betrekking heeft op de levering, servicedienstverlening van Wmo hulpmiddelen.
- 18.2 Bij nader overeen te komen dienstverlening zijn de uitvoeringsvoorwaarden levering, servicedienstverlening als omschreven in annex 2 van deze raamovereenkomst als richtlijn fungeren, evenals de tarieven zoals opgenomen in annex 3 van deze raamovereenkomst en dat partijen daarbij het beginsel van redelijkheid en billijkheid respecteren.
- 18.3 Wanneer binnen de looptijd van deze raamovereenkomst zich onvoorziene omstandigheden voordoen of door oorzaken, welke zich buiten de invloedssfeer van partij(en) afspelen (bijvoorbeeld maatregelen van de rijksoverheid en daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten), welke van invloed zijn op deze raamovereenkomst en de daarbij behorende annexen, dan zal deze raamovereenkomst door gemeente in redelijkheid en billijkheid hierop worden aangepast. Dit geldt ook indien er sprake is van voortschrijdend inzicht welke leiden tot aanpassing van deze raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal hieraan voor zover redelijkerwijs van hem mag worden verwacht zijn medewerking verlenen. Gemeente voegt de aanpassing als getekend addendum bij deze raamovereenkomst.
- 18.4 Indien gedurende de looptijd van deze raamovereenkomst de overeengekomen leveringen, servicedienstverlening of een deel daarvan door een wijziging in wet- en regelgeving niet meer onder de Wmo 2015 valt dan wel conform gemeentelijk beleid niet meer voor vergoeding in aanmerking komt, eindigt van rechtswege dat deel van deze raamovereenkomst dat betrekking heeft op de betreffende leveringen, servicedienstverlening en wel met ingang van de inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving. Gemeente is in een dergelijke situatie niet gehouden tot enige (schade)vergoeding.
- 18.5 Gemeente behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door gemeente gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren van de door opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen en de aan de opdrachtnemer aan te leveren gegevens, te herzien. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij gemeente rekening houdt met een redelijke implementatietijd
- 18.6 Wijzigingen van deze raamovereenkomst of aanvullingen – met uitzondering van annex 2 – daarop worden eerst rechtsgeldig en bindend voor partijen nadat zij in de vorm van een, aan deze raamovereenkomst te hechten addendum, door beiden rechtsgeldig ondertekend, zijn overeengekomen.

Artikel 19. Slotbepaling

- 19.1 Indien één of meerdere bepalingen van deze raamovereenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van deze raamovereenkomst onverkort van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen die nietig zijn of niet rechtsgeldig zijn verklaard overleg plegen teneinde een vervangende regeling te treffen, zodanig dat in zijn geheel de strekking van deze raamovereenkomst behouden blijft.
- 19.2 Door ondertekening van deze raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge dan wel schriftelijke afspraken. Dit is enkel anders indien deze afspraken zien op specifieke en bijzondere situaties, opdrachtnemer gemeente hierover actief heeft geïnformeerd en gemeente schriftelijk en bevoegd akkoord is gegaan met instandhouding van de betreffende afspraken.
- 19.3 De voorwaarden van deze raamovereenkomst inclusief annexen zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende en gelieerde opdrachten, overeenkomsten alsmede alle (overige) afspraken ter uitvoering van de raamovereenkomst die tijdens de looptijd van deze raamovereenkomst tussen het gemeente en opdrachtnemer worden gesloten.
- 19.4 Bepalingen van deze raamovereenkomst inclusief annexen die materieel van betekenis blijven nadat de overeenkomst is geëindigd, waaronder de bepalingen ten aanzien van

servicedienstverlening en de lopende gebruikersovereenkomsten (tenzij gemeente hiervoor een overeenkomst heeft gesloten met een andere partij) behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Naam,
Functie,
Namens burgemeester en wethouders
Gemeente
Datum

Naam,
Functie
Namens opdrachtnemer
datum

ANNEX 1: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Verstrekt aan- en geaccepteerd door opdrachtnemer tijdens de procedure: Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeenten Deventer, Olst-Wijhe en Raalte. In bezit bij gemeente en opdrachtnemer.

ANNEX 2: UITVOERINGSVOORWAARDEN

§.1. OPDRACHT EN RESULTAAT

Gemeente heeft twee stabiele, aantoonbaar goed presterende opdrachtnemers gecontracteerd waaruit inwoners kunnen kiezen.

Gezien de gewenste relatie die gemeente en de opdrachtnemer met elkaar aangaan, zijn wederzijds vertrouwen, betrokkenheid en pro-activiteit het uitgangspunt van de opdracht en onderhavige overeenkomst. Gemeente en opdrachtnemer verbinden zich eraan de komende (contract)jaren met elkaar tot goede oplossingen te komen in het belang van klanten die daarop aanspraak maken. Alleen de meest noodzakelijke zaken leggen we met elkaar vast. Daar waar de overeenkomst niet in voorziet, mag een goed gesprek, redelijkheid en billijkheid leidend zijn om samen tot een goede oplossing te komen.

Opdrachtnemer(s) realiseren middels de uit te voeren leveringen en bijbehorende servicedienstverlening het volgende eindresultaat:

Op basis van koop zonder gemeentelijk depot in het kader van- en overeenkomstig de (Wet) maatschappelijke ondersteuning, alomvattend zorg dragen voor de levering van duurzame adequate, kwalitatief hoogwaardige, passende hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening aan klanten van de gemeente Deventer die daar op basis van de Wmo voor in aanmerking komen. Zowel de levering als servicedienstverlening is telkens afgestemd op de individuele situatie van inwoners ter ondersteuning of verhoging van zelfredzaamheid, participatie en handhaving van deze inwoners.

Rekening houdend met het benoemde eindresultaat is opdrachtnemer verplicht het volgende te realiseren.

1. Met in acht name van §4 minimeisen communicatie, samenwerking en klachtenafhandeling, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; zorgen voor korte lijnen waarbij een persoonlijke klantgerichte benadering centraal staat en het aantal klachten tot een minimum wordt beperkt en indien ze voorkomen snel en adequaat worden afgehandeld en daarnaast zorgdragen voor real-time inzicht in informatie en gegevens via beveiligde verbindingen en systemen.
2. Met in acht name van §4 minimeisen communicatie, samenwerking en klachtenafhandeling, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; proactief samenwerken met gemeente en andere gecontracteerde aanbieders, klant/adviesraden Wmo, waarbij het gezamenlijk belang en de integrale benadering van het sociaal domein centraal staat.
3. Met in acht name van §2 opdrachtverstrekking, §5 minimeisen selectie, passing en levering, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; aan de hand van de (functionele) dienstverleningsopdracht van gemeente op basis van de eigen kennis, kunde en expertise selecteren, passen en indien mogelijk gelijktijdig of binnen de met de klant overeengekomen reële levertijd bij de klant thuis afleveren van het best passende hulpmiddel voor de klant en zorgdragen dat de klant volledig geïnstrueerd, in staat en bekwaam is het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken.
4. Met in acht name van §6 minimeisen servicedienstverlening, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; zorg dragen dat ieder Wmo hulpmiddel van goede kwaliteit blijft en veilig en doelmatig is. Dit door middel van het tijdig uitvoeren van passend onderhoud (en waar nodig aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening of

vervanging van de voorziening), controle en noodzakelijke keuringen en reparaties bij storingen. Daarbij tevens toetsen of de klant nog in staat en bekwaam is het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken en eventuele afwijkingen rapporteren. En indien nodig het geven van extra instructie les zodat de klant in staat en bekwaam blijft een hulpmiddel, binnen de in de dienstverleningsopdracht omschreven categorie, veilig en doelmatig te gebruiken.

5. Met in acht name van §7 minimumeisen maatschappelijk verantwoord ondernemen en SROI, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; uitvoeren van levering en servicedienstverlening op een maatschappelijk verantwoorde, en waarbij effectief een bijdrage wordt geleverd aan de werkgelegenheid van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt in de regio en de doelstellingen van de cleantech regio.
6. Met in acht name van §8 minimumeisen rapportage en inzicht, kwaliteit en verantwoording aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; zorgdragen voor duurzame en toekomstbestendige dienstverlening, waarbij heldere meetbare afspraken worden nagekomen en open, transparant en proactief (financieel en uitvoeringstechnisch) verantwoordelijkheid wordt genomen voor-, en digitaal inzicht wordt gegeven in prestaties, de levering, de (service)dienstverlening en optimaal aangesloten wordt bij de lokale (sociale en technische) infrastructuur van individuele gemeente.

1.1. All-in tarieven

Gemeente hanteert tijdens de uitvoering van de opdracht all-in categorieprijzen koop en all-in categorieprijzen servicedienstverlening.

Voor de overeengekomen all-in categorieprijzen koop dient opdrachtnemer het betreffende passende hulpmiddel voor de klant te voorzien van in ieder geval alle functioneel en adequaat duurzame (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen die nodig en passend zijn zodat klant te allen tijde een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend hulpmiddel heeft, volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant. De geleverde voorziening is juist voor de klant ingesteld en afgesteld en klant is volledig geïnstrueerd over het goede en veilige gebruik van de het hulpmiddel.

Gedurende de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen inclusief onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen en bijbehorende servicedienstverlening) te allen tijde door opdrachtnemer uitgevoerd conform de overeengekomen all-in categorieprijzen servicedienstverlening behorende bij de betreffende categorie.

In het enkele geval dat opdrachtnemer Wmo hulpmiddelen inclusief indien nodig bijbehorende servicedienstverlening dient te verstrekken aan klanten met een beschikking van gemeente via een persoonsgebonden budget, verbindt opdrachtnemer zich eraan dat de levering en servicedienstverlening aan deze klanten niet tegen minder goede voorwaarden en tarieven wordt uitgevoerd dan in de te sluiten overeenkomst is overeengekomen.

1.2. Verdeling opdrachten en opdrachtverstrekking

Gemeente zal bij aanvang van de overeenkomst bestaande klanten met hulpmiddelen (op basis van aantal klanten en adresgegevens) evenredig verdelen over de twee gecontracteerde aanbieders. Hierbij zal niet nader worden gekeken naar het aantal hulpmiddelen van een klant.

Bij nieuwe aanvragen of vervanging van hulpmiddelen is de keuze van de klant voor de aanbieder leidend. Hierbij is de regel dat, indien een klant meerdere Wmo Hulpmiddelen heeft, hij/zij deze hulpmiddelen

afneemt van dezelfde aanbieder. De bijbehorende servicedienstverlening zal ook door deze aanbieder worden uitgevoerd.

Maakt de klant bij nieuwe toekenningen geen keuze dan wordt het eerste contractjaar 3/4^e van de opdrachten verstrekt aan de aanbieder met de beste Prijs-Kwaliteit verhouding op basis van de aanbesteding en 1/4^e aan de als tweede gecontracteerde aanbieder. Vanaf het tweede contractjaar en ieder daaropvolgend jaar zal de contractant die de hoogste gemiddelde tevredenheidsscore behaalt in het voorgaande contractjaar, gemeten over alle gelijkelijk meewegende onderdelen waarover tevredenheidsonderzoek wordt uitgevoerd, 3/4^e van de opdrachten ontvangen van de klanten die niet zelf actief een keuze maken en de andere aanbieder 1/4^e van de opdrachten.

1.3. Koop zonder depot

Gemeente hanteert een koopsystematiek zonder depot. Wat inhoudt dat gemeente bij opdrachtnemer op basis van een éénmalig verschuldigde van toepassing zijnde all-in koopvergoeding per categorie waartoe het passende hulpmiddel -of de gedurende de looptijd van de mobiliteits- en omruilgarantie ter vervanging in te zetten passende hulpmiddelen- behoren (te bepalen door gemeente) “koopt”. Het hulpmiddel -en of de gedurende de looptijd van de mobiliteits- en omruilgarantie ter vervanging in te zetten passende hulpmiddelen- wordt na correcte aflevering en instructie het eigendom van gemeente. Zo lang het hulpmiddel uitstaat bij de klant, draagt opdrachtnemer op basis van het van gemeente te ontvangen van toepassing zijnde all-in categorieprijs servicedienstverlening, zorg voor alle noodzakelijke servicedienstverlening inclusief passend onderhoud en biedt opdrachtnemer klant en gemeente mobiliteits- en omruilgarantie. Na inname, dat wil zeggen indien het hulpmiddel moet worden ingenomen in opdracht van gemeente, gaat het eigendom van het hulpmiddel automatisch over van gemeente naar opdrachtnemer. Gemeente werkt dus niet meer met een depot, maar kiest voor de administratief regelarme oplossing koop zonder depot.

1.4. Inzet van gereconditioneerde gebruikte hulpmiddelen is mogelijk

Gemeente staat de inzet van her in te zetten gereconditioneerde gebruikte hulpmiddelen toe. Een gereconditioneerd hulpmiddel is technisch in uitstekende staat, is functioneel, veilig en verantwoord en ziet er bij levering visueel, los van kleine gebruikssporen, netjes en schoon uit. Een gereconditioneerd hulpmiddel is te beschouwen als nieuw in de zin van de overeenkomst. Het frame/de basis van het gereconditioneerd hulpmiddel is origineel en qua leeftijd (eerste inzet ooit) volledig administratief herleidbaar (voor voorzieningen geleverd onder de vorige overeenkomst geldt; voor zover deze informatie beschikbaar is gesteld door gemeente of voormalig contractant). Vervanging van onderdelen en (fabrieks-)opties is toegestaan voor zover deze ook daadwerkelijk technisch en functioneel passen op het hulpmiddel en het hulpmiddel blijft voldoen aan van toepassing zijnde wet- en regelgeving en van toepassing zijnde certificaten en keuringen. Bij reconditionering worden daarnaast de richtlijnen die hieraan door de producent worden gesteld gevolgd (voor zover ook daadwerkelijk beschikbaar). Het gereconditioneerde hulpmiddel is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen en alle bedieningsonderdelen functioneren optimaal. De accu is minimaal 80% en indien er sprake is van losse kussens zijn deze indien nodig vervangen. Het gereconditioneerde hulpmiddel is bij levering niet ouder dan 6 jaar (72 maanden). Opdrachtnemer garandeert een veilig en verantwoord gebruik van het gereconditioneerde hulpmiddel en is hiervoor volledig verantwoordelijk en aansprakelijk.

1.5. Geen specifieke vestigingseis

Gemeente stelt geen specifieke vereisten aan een vestiging. Maar vraagt van opdrachtnemer wel expliciet een lokale benadering en één vast aanspreekpunt met kennis van de overeenkomst en de lokale situatie. Passing dient te worden uitgevoerd thuis bij de klant of op diens verzoek op een andere locatie binnen zijn/haar leefwereld.

1.6. Mobiliteits- en omruilgarantie

Binnen deze opdracht is een verplichte mobiliteits- en omruilgarantie van minimaal 9 jaar/108 maanden van toepassing die is opgenomen in de all-in categorieprijzen servicedienstverlening. Technische en economische levensduur van het hulpmiddel en eventuele afkeur op basis van deze levensduur dienen expliciet los te worden gezien van de mobiliteits- en omruilgarantie van 9 jaar/108 maanden.

Mocht een hulpmiddel binnen de looptijd van de mobiliteits- en omruilgarantie moeten worden omgeruild of worden aangepast dan wordt deze door opdrachtnemer binnen de all-in categorieprijs servicedienstverlening en zonder extra kosten in rekening te brengen, vervangen of aangepast door een ander best passend hulpmiddel of onderdelen, accessoires en aanpassingen in lijn met de opdracht van gemeente. Onder voorwaarde dat het vervangende hulpmiddel binnen de categorie wel als passend is aan te merken. Hierbij geldt zo min mogelijk wisselingen voor de klant.

Voor nieuwe klanten gaat de mobiliteits- en omruilgarantie in na levering en ondertekening van de gebruikersovereenkomst - welke een nadere drie-partijen (gemeente, klant en opdrachtnemer) overeenkomst is onder de overeenkomst tussen gemeente en opdrachtnemer. Voor bestaande klanten gaat deze mobiliteits- en omruilgarantie in met de start van de nieuwe overeenkomst waarbij in een te ondertekenen gebruikersovereenkomst de resterende mobiliteits- en omruilgarantie wordt vastgelegd door gemeente. Hierbij wordt de periode dat het/een hulpmiddel al bij klant heeft uitgestaan afgetrokken van de minimaal 9 jaar mobiliteits- en omruilgarantie.

Ter illustratie:

Een hulpmiddel staat bij een bestaande klant al 3 jaar uit, resterende mobiliteits- en omruilgarantie = 9 minus 3 = 6 jaar.

Voor klanten waarvan geenszins is te achterhalen hoe lang een hulpmiddel al bij een klant heeft uitgestaan (opdrachtnemer heeft de inspanningsverplichting er alles aan te doen om de leeftijd van een hulpmiddel te achterhalen) wordt aangenomen dat de mobiliteits- en omruilgarantie is verlopen.

Belangrijk om te vermelden is tevens dat indien de raamovereenkomst wordt opgezegd of eindigt, de gebruikersovereenkomsten en de verwerkersovereenkomst van kracht blijven inclusief indien van toepassing de mobiliteits- en omruilgarantie, tenzij gemeente specifiek voor de servicedienstverlening een nieuwe raamovereenkomst met een nieuwe partij heeft gesloten, die tevens ziet op de servicedienstverlening van bestaande hulpmiddelen. Het hiervoor genoemde is enkel mogelijk indien gemeente opdrachtnemer hiervan tijdig (minimaal 6 maanden voor het aflopen van de raamovereenkomst) in kennis heeft gesteld.

§.2. OPDRACHTVERSTREKKING

Dienstverleningsopdrachten worden verstrekt door gemeente/gemeentelijk toegangsverlener.

2.1. Proces om te komen tot nieuwe opdrachten

Gemeente voert de toegangsbeoordeling (voorheen indicatiestelling) zelf uit of met behulp van externe deskundigen. Op basis van de toegangsbeoordeling wordt bepaald (op basis van de geldende regels) of aanvrager voor een hulpmiddel in de vorm van een maatwerkvoorziening in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is verstrekt gemeente aan opdrachtnemer digitaal een opdracht onder generale machtiging. In deze geldt: opdracht tot passing is tevens opdracht tot levering. In de opdracht op hoofdlijnen wordt door de toegang aangegeven uit welke categorie het hulpmiddel dient te worden geleverd samen met een functionele omschrijving en waar nodig technische of klant specifieke informatie.

Het is aan opdrachtnemer op basis van de opdracht van gemeente het juiste en voor de klant passende hulpmiddel binnen de categorie te selecteren. Indien opdrachtnemer op basis van eigen bevindingen (contacten en passing met de klant) tot de conclusie komt dat afwijking van de door de gemeente bij de opdracht aangegeven categorie noodzakelijk is, is hij verplicht dit digitaal voorzien van een motivatie bij gemeente te melden. Indien gemeente akkoord gaat met de aanpassing (digitale toestemming) kan opdrachtnemer verder gaan met de aflevering van het hulpmiddel. Indien digitale toestemming van gemeente uitblijft, komt de generale machtiging te vervallen en wordt een offerteprocedure doorlopen. Indien dit het geval is behoudt gemeente zich het recht voor om te interveniëren en opdrachtnemer te wijzigen.

Indien opdrachtnemer een afwijking niet meldt en toch doorgaat met leveren ondanks dat wordt afgeweken van de opdracht van gemeente zijn alle kosten en risico's in deze voor opdrachtnemer. Indien dit op een later moment wordt geconstateerd bijvoorbeeld bij ontvangst van de gebruikersovereenkomst kan gemeente van opdrachtnemer eisen de all-in categorieprijs koop en eventueel gefactureerde all-in categorieprijzen servicedienstverlening terug te betalen en het hulpmiddel of de op het hulpmiddel aangebrachte opties, accessoires of aanpassingen om niet te vervangen. Terugbetaling indien van toepassing door opdrachtnemer is geen keuze maar een verplichting.

2.2. Offerteprocedure

Algemeen uitgangspunt is de generale machtiging. Echter indien er geen sprake is van generale machtiging (te bepalen door gemeente bijvoorbeeld in het geval een hulpmiddel naar de mening van gemeente niet behoort tot één van de aangegeven categorieën) wordt de volgende offerteprocedure gevolgd:

1. Op verzoek van gemeente brengt opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een offerte uit, met specificaties en prijs plus het rapport van selectie en passing, tenzij op verzoek van gemeente geen selectie en passing is uitgevoerd.
2. De uit te brengen offerte is hetgeen opdrachtnemer bij leveringsopdracht bedoelt te leveren.
3. Gemeente behoudt zich het recht voor de offerte en de bijlagen daarvan te toetsen of door een derde te laten toetsen.
4. Ingeval gemeente de uitgebrachte offerte niet aanvaardt, stelt deze opdrachtnemer per e-mail in kennis van haar bevindingen. Indien gemeente daarom verzoekt, dient opdrachtnemer een herziene offerte in.

Gemeente houdt zich te allen tijde het recht voor om incidenteel hulpmiddelen af te nemen van andere leveranciers, in eerste instantie bij de andere gecontracteerde partij, indien opdrachtnemer niet limitatief niet in staat is de klant tijdig te voorzien van een passend hulpmiddel, respectievelijk niet in staat is aan de gestelde eisen te voldoen of indien een andere leverancier een beter aanbod heeft gedaan in zijn/haar offerte.

§.3. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER

3.1. Algemene eisen en uitgangspunten

1. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk en neemt te allen tijde de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid op zich voor een optimale uitvoering van de leveringen en servicedienstverlening inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties en het resultaat van hetgeen met hem is overeengekomen.
2. De opdrachtnemer voert de leveringen en de bijbehorende servicedienstverlening uit op professionele wijze, geeft daarbij voorrang aan de belangen van de klant en bejegent deze respectvol. Opdrachtnemer doet dat klantgericht en op professionele wijze met inzet van ter

zake deskundige medewerkers. Opdrachtnemer komt gemaakte afspraken met de klant na en communiceert hier actief met de klant over.

3. Opdrachtnemer voldoet, werkt conform en houdt zich gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor haar geldende en op het moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving.
4. Opdrachtnemer voert zijn werkzaamheden uit op basis van de opdracht tot levering, servicedienstverlening als verstrekt door de toegangsverlener van gemeente.
5. Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van hulpmiddelen en het uitvoeren van de vereiste servicedienstverlening en beheer (inclusief keuring en onderhoud van tilliften).
6. Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise om op basis van selectie en passing, met in acht name van de opdracht van gemeente, het voor de klant passende hulpmiddel te selecteren volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief alle daarop toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.
7. Opdrachtnemer heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van klant ten aanzien van gedragingen van opdrachtnemer of haar medewerkers ten opzichte van een klant.
8. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden waar zij invloed op heeft en kan hebben een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en klanten garanderen.

3.2. Eisen te stellen aan medewerkers van opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers. Indien en voor zover er schade ontstaat dan wel sprake is van gebrekkige dienstverlening wegens minder bekwame medewerkers is opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en (gevolg)schade zijn voor rekening van opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer zet voor deze opdracht enkel ter zake deskundige vakbekwame klantgerichte professionals in d.w.z. dat deze medewerkers:
 - a. Beschikken over een functiegerichte opleiding of over aantoonbare benodigde competenties;
 - enkel inzet van medewerkers met inhoudelijke en technische kennis van hulpmiddelen en het bijbehorende proces van levering en servicedienstverlening bij klantencontacten;
 - een gekwalificeerde passer bij passing en geen afleveraar;
 - een gekwalificeerde monteur voor passend onderhoud op het gebied van Wmo Hulpmiddelen tijdens service en reparaties;
 - een daadwerkelijk gespecialiseerde adviseur bij complexe voorzieningen, voorzieningen voor mensen met een progressief ziektebeeld en kinderhulpmiddelen die direct het hulpmiddel op de juiste wijze kan instellen en de klant ook daadwerkelijk hierover kan instrueren;
 - b. Waar nodig (aanvullend) worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden;
 - c. Geïnstrueerd en getraind zijn in het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van het hulpmiddel;
 - d. Sociaal vaardig zijn;
 - e. Respect hebben voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
 - f. De Nederlandse taal actief en passief beheersen;
 - g. Weet waar zijn bevoegdheid ligt en zich hier aan houdt;

- h. Bekend zijn met de verschillende doelgroepen binnen de Wmo (gericht op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of een chronisch psychisch probleem en/of mensen met een psychosociaal probleem).
- 3. Medewerkers van opdrachtnemer voeren de leveringen en de bijbehorende service-dienstverlening uit naar beste weten en geven daarbij voorrang aan de belangen van de klant. Medewerkers komen gemaakte afspraken met de klant na en communiceren hier actief met de klant over.
- 4. Medewerkers van opdrachtnemer evenals ergotherapeuten die werken in opdracht van gemeente doen nooit toezeggingen over de toekenning van een hulpmiddel aan de klant anders dan reeds is aangegeven door gemeente.
- 5. Opdrachtnemer draagt zorg dat zijn medewerkers, die beroepsmatig direct met klant in contact kunnen komen in het kader van onderhavige opdracht, door hem gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Opdrachtnemer dient hiertoe voor deze medewerkers een VOG te kunnen overleggen welke niet ouder is dan 24 maanden. Opdrachtnemer staat hiervoor garant. Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek van gemeente eventuele VOG verklaringen.
- 6. Alle medewerkers die bij de klant thuiskomen voor advies of onderhoud legitimeren zich (legitimering met een werknemerspas van opdrachtnemer is toegestaan) en tonen aan dat ze voor opdrachtnemer werken.
- 7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar medewerkers adequaat handelen in geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van klant en eventuele medebewoners. Deze signalen worden door opdrachtnemer onverwijld doorgeleid naar gemeente of door gemeente aan te wijzen derde(n). In overleg met gemeente worden deze signalen indien noodzakelijk omgezet in concrete acties door opdrachtnemer dan wel door inschakeling van andere bij klant betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
- 8. Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert opdrachtnemer bij vervanging c.q. uitbreiding van personeel minimaal een gelijk deskundigheidsniveau.

§.4. MINIMUMEISEN COMMUNICATIE, SAMENERKING EN KLACHTENAFHANDELING

4.1. Eisen aan de communicatie en registratie

- 1. Gemeente verstrekt opdrachten digitaal via Wmo Ned/iWmo¹ of de portal van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer, rapportages, en facturen. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor dezelfde systemen.
- 2. Bij het eerste contact met de klant spreekt opdrachtnemer met de klant af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail of andere applicatie) het beste bij de klant past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze klant. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies en draagt daarbij zorg voor de communicatie met klant en alle andere betrokkenen.
- 3. Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de klant en bevestigt deze per ommekeer, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur.
- 4. Opdrachtnemer informeert de klant zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten inclusief de vastgelegde reactietijden uit de

¹ Gemeente onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het facturatie- betalingsproces, waaronder E-Facturatie en andere digitale toepassingen zoals iWMO. Gestelde eisen aan de facturatie kunnen als gevolg daarvan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. U bent bereid en in staat om hierin (voor de gemeente kosteloos) mee te werken. Opdrachtnemer draagt desgewenst zorg en verleent kosteloos medewerking aan de digitale koppeling met het facturatiesysteem van gemeente.

raamovereenkomst en laat deze informatie in hard-copy achter bij de klant. Desgewenst wordt het servicenummer bij levering als contact in de telefoon van de klant gezet.

5. Opdrachtnemer informeert gemeente door middel van een geautomatiseerd volgsysteem/portal (aansluitend bij deze raamovereenkomst en niet op basis van eigen indeling en format) over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, levertijden, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten.
6. Opdrachtnemer informeert de klant proactief over de status van het aan de klant te verstrekken hulpmiddel, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten.
7. Opdrachtnemer stelt de klant zo spoedig mogelijk op de hoogte indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de klant, waarbij het door de klant gewenste tijdstip leidend is.
8. Opdrachtnemer draagt zorg voor heldere registratie en afstemming van afspraken en klachten binnen de eigen organisatie zodat, ongeacht de medewerker;
 - a. Effectief, consequent, helder en duidelijk door een beperkt aantal vaste contactpersonen (maximaal 3) wordt gecommuniceerd;
 - b. In lijn met de mogelijkheden en beperkingen en daartoe met de klant en/of gemeente gemaakte afspraken en wijze wordt gehandeld;
 - c. Klant en gemeente te allen tijde als bekend worden behandeld en benaderd;
 - d. Klant en gemeente niet opnieuw worden belast of gevraagd naar reeds door hen verstrekte informatie;
 - e. Er actueel inzicht is in informatie, afspraken, klachten en wijze van communiceren met klant en gemeente;
 - f. De juiste voor het onderwerp/de onderwerpen gekwalificeerde ter zake deskundige medewerkers van opdrachtnemer worden ingezet en communiceren.

Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum alle relevante informatie ten aanzien van de levering en servicedienstverlening van hulpmiddelen waaronder doorlooptijden en een up to date digitaal register “uitstaande hulpmiddelen”. Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde klant en hulpmiddel inclusief actuele maatvoering en aanpassingen.

9. Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een onderhoudslogboek bij waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
 - a. Merk en type en de actuele configuratie van het hulpmiddel.
 - b. Bouwjaar en datum van eerste Levering.
 - c. Tijdstip en datum onderhoud.
 - d. Toetsing gebruiksfunctionaliteit.
 - e. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.

4.2. Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer

1. Gemeente kan vanaf de start van de overeenkomst op elk moment in een portal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van opdrachtnemer, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie op klantniveau zoals onder andere de status van hun (aan)vraag, opdracht, storingen en reparaties of klacht. Daarnaast kan er informatie worden ingezien over onderhoud, logboeken (uitstaande en ingenomen hulpmiddelen. Ook is het mogelijk voor gemeente in deze portal opdrachten te plaatsen, en deze indien nodig te annuleren.
2. De portal stelt gemeente en opdrachtnemer in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving zoals de AVG en actuele beveiligingsniveaus.
3. Het systeem/applicatie wordt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehost.
4. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer ondersteunt browseronafhankelijk gebruik en ondersteunt in ieder geval gangbare versies van Microsoft Internet Explorer, Mozilla Firefox, Apple Safari en Google Chrome.
5. Het systeem/applicatie voorziet in een gebruikersinterface met de mogelijkheid tot ‘help’-ondersteuning voor gebruikers.

6. Koppelingen tussen opdrachtnemer en gemeente kunnen enkel tot stand gebracht worden middels een beveiligde https-verbinding.
7. Voor de beveiliging van https-verbindingen wordt minimaal gebruik gemaakt van een SSL-certificaat van het type SHA-256. Een hogere SHA-2 bit-lengte dan 256 kan in overleg toegepast worden. De sleutellengte dient 2048-bit te zijn.
8. Voor de beveiliging van https-verbindingen wordt minimaal gebruik gemaakt van TLS 1.2. Oudere versies worden niet ondersteund.
9. Het systeem/de applicatie voldoet bij de ingebruikname aantoonbaar aan ~~en~~ de normen en eisen die, zoals opgenomen in de ~~BIG (Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten)~~ (BIO vanaf 2020) ~~zijn vastgelegd~~ of ISO 27001/2, inclusief de daaruit voortvloeiende bescherming van persoonsgegevens. Wanneer u geen ISO 27001/2 certificering hebt, moet u aantonen hoe op een vergelijkbare wijze de informatiebeveiliging wordt gerealiseerd. Het is aan gemeente om op basis van de aangeleverde informatie te beoordelen of er daadwerkelijk sprake is van een vergelijkbare wijze van informatiebeveiliging.
10. Logbestanden dienen als leesbare tekst opgeslagen te worden in een standaardformaat zoals XML of CSV. Ieder bestand dient te zijn voorzien van informatie die een beschrijving geeft van de data in het bestand.
11. Het systeem/applicatie biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van gemeente beperkt of uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen.
12. Authenticatie voor medewerkers van gemeente verloopt door middel van Multi Factor Authentication (MFA). Gebruikers krijgen direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden portal, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.
13. Het systeem/de applicatie is 24/7 bereikbaar, maar in ieder geval beschikbaar voor minimaal 99% van de tijd gedurende de openingstijden van de gemeente te weten op werkdagen van 08:00 uur tot 18:00 uur en op donderdagavond van 18:00 uur tot 20:00 uur.
14. Opdrachtnemer heeft een helpdesk waar storingsen met betrekking tot het systeem/de applicatie gemeld kunnen worden op werkdagen van 08:00 uur tot 18:00 uur. Melding is mogelijk via mail, telefoon of op een andere met gemeente overeen te komen werkwijze.
15. Het systeem/de applicatie voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen in geval van calamiteiten:
 - RPO²: een geaccepteerd dataverlies van maximaal 8 uur
 - RTO³: een maximale hersteltijd van 16 uur
16. Het systeem/de applicatie beschikt over een adequate back-up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO.
17. Opdrachtnemer beschikt minimaal over een gescheiden acceptatie- en productieomgeving. Wijzigingen in de ene omgeving mogen geen invloed hebben op het functioneren van de andere omgeving.
18. Regulier onderhoud aan de applicatie/het systeem vindt plaats buiten de gangbare werktijden en openingstijden van gemeente.
19. Alle relevante documenten en (meta)data die betrekking hebben op aanvraag, mutatie, verlenging of beëindiging van een product/dienst worden opgeslagen.
20. Op verzoek van gemeente zal opdrachtnemer binnen 24 uur alle data op een leesbare manier exporteren naar gemeente, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
21. Opdrachtnemer dient de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst via interoperabele (open standaarden) exportformaten op verzoek van gemeente beschikbaar te stellen

² Recovery Point Objective, dit is een herstelpunt doelstelling die de mate van gegevensverlies uitdrukt in een tijdseenheid.

³ Recovery Time Objective, dit is een hersteltijd doelstelling die de tijdsduur gedurende welke de toepassing (of applicatie) niet beschikbaar is.

aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie of levering van de data, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van haar systemen en deze kosteloos te vernietigen- uitgezonderd die gegevens van opdrachtnemer waarvoor een wettelijke bewaarplicht van toepassing is. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens. Opdrachtnemer levert een verklaring aan van vernietiging aan gemeente.

4.3. Eisen aan samenwerking

1. Opdrachtnemer werkt actief samen met de andere gecontracteerde opdrachtnemer en werkt samen met deze opdrachtnemer en gemeente aan een integrale en uniforme benadering van klant en gemeente evenals innovatieve oplossingen en mogelijke algemene voorzieningen/hulpmiddelenpools.
2. Opdrachtnemer spreekt de andere gecontracteerde opdrachtnemer, gemeente en klant(en) proactief aan ten aanzien van zaken die onjuist zijn of verbetering behoeven en draagt hiertoe proactief oplossingen aan.
3. Opdrachtnemer is bereid periodiek in overleg te treden met de Adviesraad Sociaal Domein Deventer/klanten van gemeente en organiseert hiertoe periodiek bijeenkomsten.
4. Opdrachtnemer is bereid en in staat een bij gemeente ingediende motivatie tot afwijking van de dienstverleningsopdracht door de andere opdrachtnemer, zonder daarvoor kosten in rekening te brengen, objectief te toetsen en deze toetsing door een andere opdrachtnemer, of door gemeente te schakelen derden, op afwijkingen toe te staan. Het hiervoor genoemde is tevens van toepassing indien gemeente twijfels heeft over andere motivaties of afwijkingen die zij van de andere opdrachtnemer heeft ontvangen.
5. Opdrachtnemer organiseert minimaal 1x per jaar kosteloos een bijeenkomst voor nieuwe medewerkers van gemeente.

4.4. Eisen aan klachtenafhandeling

1. Opdrachtnemer heeft een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en een centraal meldpunt waar klachten kunnen worden ingediend welke bekend zijn bij de klant en gemeente.
2. Klachten zijn uiterlijk binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst afgehandeld.
3. Als - bij uitzondering - bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er met de klant niet uitkomt treedt opdrachtnemer in overleg met gemeente. Indien de klant niet tevreden is en naar oordeel van de gemeente daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen. Gemeente beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.

§.5. MINIMUMEISEN SELECTIE, PASSING EN LEVERING

Na opdracht van gemeente geldt voor hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen (op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen hierin niet meegenomen) een maximale termijn van datum opdrachtverstrekking tot en met levering van maximaal 20 werkdagen (dit is inclusief selectie en passing) dit geldt tevens voor later op het hulpmiddel aan te brengen (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen.

Voor hulpmiddelen waarbij sprake is van op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen geldt een maximale termijn van datum opdrachtverstrekking tot en met levering van maximaal 40 werkdagen (dit is inclusief selectie en passing) echter indien dit om moverende redenen niet mogelijk is geldt dat: Opdrachtnemer in afstemming met de klant een plan van aanpak opstelt, met daarin opgenomen:

- De omschrijving en specificering van de te realiseren aanpassing.
- Het tijdpad en de daarbij voor klant van belang zijnde afspraken m.b.t. (tussen)passingen en definitief afleveren van het hulpmiddel met de aanpassing.

Bovenstaande geldt tevens voor later op het hulpmiddel aan te brengen op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen.

Vertragingen in levertijden zijn uitsluitend mogelijk indien sprake is van overmacht (een niet-toerekenbare onmogelijkheid om een verplichting na te komen). Onder overmacht wordt expliciet niet verstaan: situaties veroorzaakt door opdrachtnemer, personeel van opdrachtnemer, systemen/middelen en materialen van opdrachtnemer en (toe)leveranciers van opdrachtnemer. Of daadwerkelijk sprake is van overmacht is uiteindelijk te bepalen door gemeente. In geval van vertraging is de opdrachtnemer verplicht de klant en gemeente schriftelijk op de hoogte te stellen van de vertraging en dient tevens een gewijzigde en reële leverdatum aangegeven te worden. Een vergelijkbare informatieplicht geldt eveneens in geval van het niet realiseren van de met de klant of gemeente overeengekomen reparatietermijn.

5.1. Eisen aan de selectie

1. Het hulpmiddel inclusief (fabrieke-)opties, accessoires en aanpassingen is door opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de dienstverleningsopdracht beschikbaar gestelde gegevens door gemeente of door gemeente in te schakelen derden en leidt, mede middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van opdrachtnemer, tot het passende hulpmiddel voor de klant. De door gemeente te verstrekken gegevens bestaan uit onder andere de aangegeven categorie, antropometrische gegevens zoals o.a. lichaamslengte, lichaamsgewicht en de gebruiksomgeving en frequentie en eventuele verdere bijzonderheden. Afstemming, kennisdeling, kennisuitwisseling en partnerschap zijn in deze essentieel om het proces van opdracht tot uitvoering zo optimaal mogelijk te laten verlopen.
2. Indien opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet de opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer. Dit geldt tevens indien opdrachtnemer voor specifieke aanpassingen, kindershulpmiddelen of orthesen een specifieke deskundige wenst in te schakelen.

5.2. Eisen aan de passing

1. De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de klant, tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet kan of gemeente/klant dit op een andere locatie wenst.
2. Passing wordt door een hiertoe volledig gekwalificeerde en toegeruste medewerker uitgevoerd (hieronder wordt zeker niet verstaan een afleveraar) en is om de klantbelasting te beperken gemaximeerd tot 1 passingsessie (met als resultaat: het passende hulpmiddel) of meerdere opeenvolgende sessies op 1 dag (met als resultaat: het passende hulpmiddel). Afwijking van voornoemde is enkel toegestaan indien hiertoe vooraf toestemming is gevraagd (bijvoorbeeld bij complexe aanpassingen en orthesen) bij gemeente en deze toestemming is verleend. Indien mogelijk dient de passing gelijktijdig met de levering plaats te vinden.
3. De passing wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van gemeente, indicatieadviseurs, specialisten of bij de klant betrokken behandelaar(s) en verzorger(s). Dit zal met name het geval zijn bij specifieke of complexe (kinder-)hulpmiddelen voor klanten, waarbij voor complexe zithouding en bijzondere bedieningsvraagstukken een multidisciplinaire aanpak gewenst is.
4. In de situaties zoals benoemd onder 3 schakelt opdrachtnemer zo nodig, voor zijn kosten, externe expertise in zoals bij de kindershulpmiddelen een hierin gespecialiseerde adviseur. Opdrachtnemer stelt bij specifieke of complexe passingen als benoemd onder 3 een plan van aanpak op inclusief

tijdsschema welke dient te worden geaccordeerd door de klant/klantvertegenwoordiger met een kopie naar gemeente.

5. Een passingsessie omvat:

- a. Een voor de klant en mantelzorger/naaste begrijpelijke en heldere uitleg over het hulpmiddel, bediening, bedieningsknoppen en verstellingen en de mogelijkheden hiervan. Ingeval van een elektrische tillift is tenminste één gebruikersinstructie (voor rekening van opdrachtnemer) te geven aan de mantelverzorger en/of verzorgende van de klant.
- b. De passing zelf: met behulp van op voorhand geselecteerde hulpmiddel(en) aan de hand van de dienstverleningsopdracht, de fysieke kenmerken van de klant en de inbreng van de klant (en/of diens vertegenwoordiger), middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen het best passende hulpmiddel voor de klant samen te stellen.
- c. Een toets/gewenningsles (inclusief rapportage) voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de klant betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door de klant. Inclusief een advies omtrent het eventuele aantal noodzakelijke rijlessen indien opdrachtnemer van mening is dat klant middels rijlessen wel bekwaam wordt tot veilig gebruik van het hulpmiddel. Eén extra individuele rijles wordt gratis uitgevoerd door opdrachtnemer. Als de rij-/gebruiksvaardigheid of het verkeersinzicht hierna nog steeds te wensen over laat wordt door opdrachtnemer in overleg getreden met Gemeente. Extra rijlessen bovenop de reeds genoemde rijlessen worden desgewenst uitgevoerd door opdrachtnemer indien hiervoor specifiek opdracht wordt gegeven voor het vaste all-in tarief (extra) rijles van € 60,00. Dit geldt tevens voor eventuele rijlessen uit te voeren inzake een scootmobielpool/algemene voorziening van de gemeente.
- d. Een toets bereikbaarheid woonlocatie en beschikbaarheid goede stallingsmogelijkheid.
- e. Proefplaatsing van een hulpmiddel bij twijfel gemeente of opdrachtnemer. Voor een proefplaatsing en de duur van de proefplaatsing (maximaal 2 weken) worden geen kosten in rekening gebracht.

5.3. Eisen aan de levering en instructie

1. Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- dan wel de verblijfslocatie van de klant, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en indien van toepassing een afleverles, persoonlijk gebruiksklaar aan de klant wordt overhandigd. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de klant betrokken behandelaar(s) en verzorger(s).
2. Opdrachtnemer overhandigt aan de klant een begrijpelijke gebruiksaanwijzing en overige relevante klantdocumentatie inclusief waar van toepassing een gebruikersovereenkomst en waar van toepassing informatie over de verzekering van het hulpmiddel en licht deze toe.
3. Opdrachtnemer toetst of de bij de passingsessie gegeven uitleg en instructie nog helder is en herhaald waar nodig. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor één afleverles op locatie en in de woonomgeving van de klant onder andere gericht op vaak voorkomende situaties in openbare ruimten (inbegrepen in de all-in categorieprijs koop). Wanneer de opdrachtnemer nog steeds twijfelt over de rijvaardigheid van de klant, dan wordt hiervan melding gedaan bij de gemeente en wordt in overleg getreden. Het is vervolgens aan de gemeente om nadere rijlessen op te (laten) starten, of een proefplaatsing te vereisen en pas na aantoonbaar in staat zijn tot goed gebruik over te gaan tot definitieve levering dan wel de indicatie te herzien.
4. Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de klant de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, ondertekenen opdrachtnemer en de klant een van de gemeente ontvangen gebruikersovereenkomst waarin in de bijlage tevens onder andere (zie gebruikersovereenkomst) het merk, type, uniek identificatienummer en bouwjaar is opgenomen.
5. Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat de gebruikersovereenkomst na ontvangst van gemeente onder zijn verantwoordelijkheid door de klant en opdrachtnemer zelf wordt ondertekend en vervolgens voor definitief akkoord (o.a. ingezet hulpmiddel in lijn met categorie) naar gemeente wordt doorgestuurd.

6. Gemeente is te allen tijde gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van hetgeen opgenomen is de in de opdracht van gemeente en daarvan deel uitmakende bijlagen.
7. Mocht bij controle blijken dat het hulpmiddel niet voldoet aan hetgeen vermeld in de opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, dan lost opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

§.6. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING

6.1. Eisen aan storingsmelding en passend onderhoud

1. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct en in ieder geval telefonisch zonder keuzemenu bereikbaar is voor storingen, die de klant op klantvriendelijke wijze met aantoonbare technische kennis van hulpmiddelen faciliteert zonder bijkomende kosten voor de klant.
2. De direct bereikbare serviceorganisatie is continu bemand door ter zake kundige medewerkers met aantoonbare technische kennis van hulpmiddelen die zijn toegerust de klant op klantvriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting de klant.
3. Opdrachtnemer verricht binnen geheel Nederland passend onderhoud aan de geleverde hulpmiddelen. Middels passend onderhoud wordt door opdrachtnemer zorg gedragen dat het hulpmiddel:
 - a. Veilig, deugdelijk, doelmatig en klantgericht is en blijft;
 - b. Op ieder moment in een goede staat van onderhoud verkeert, storingen tot een minimum beperkt blijven en de continuïteit en het gebruik van het hulpmiddel gewaarborgd is en blijft;
 - c. Functioneel compleet, duurzaam en passend is en blijft;
 - d. Blijft beantwoorden aan de stand van wetenschap en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgenoten en voortvloeiende uit de professionele standaard(en);
 - e. Is en blijft afgestemd op de reële behoefte van klant, zijn/haar persoonskenmerken (o.a. fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen) en op andere vormen van zorg, hulpmiddelen, ondersteuning of begeleiding die de klant ontvangt.
4. Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud te allen tijde aan de vigerende wet- en regelgeving en is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk.
5. Opdrachtnemer maakt voor passend onderhoud waar mogelijk gebruik van lokale MKB aanbieders. Bijvoorbeeld, maar niet limitatief, lokale fietsenmakers.
6. Passend onderhoud is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de klant. In het geval de klant onderweg is gestrand, is passend onderhoud zo mogelijk ter plekke uit te voeren. Indien dit niet mogelijk is, draagt opdrachtnemer voor eigen rekening zorg voor de organisatie van het transport van de klant en het hulpmiddel. Dit geldt tevens indien een klant is gestrand op een locatie buiten de gemeente.
7. Indien een reparatie niet direct op locatie bij de klant is uit te voeren dan dient de klant door opdrachtnemer, indien nodig, kosteloos binnen 24 uur voorzien te worden van een vervangend – functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel en dienen voor de klant noodzakelijke opties en accessoires te worden overgezet op het betreffende hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt indien nodig tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.

8. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de klant zijn bepalend voor de responsetijd⁴ waarop de reparatie aanvangt en de reparatie is afgerond met in acht name hetgeen gesteld bij lid 6 en 7. Meer specifiek opdrachtnemer garandeert dat voor het uitvoeren van (nood-) reparaties en het verlenen van ("wegenwacht") hulp een gekwalificeerd monteur in de regio beschikbaar is die, te rekenen vanaf het eerste moment van melding:
 - a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen, binnen 48 uur na melding verhelpt;
 - b. Bij storingen bij klanten binnenshuis die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 3 uur ter plaatse is en de storingen bij voorkeur binnen 4 uur na melding maar uiterlijk dezelfde dag hersteld en waar nodig onderdelen vervangt teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;
 - c. Bij spoed (te bepalen door gemeente) en/of een klant die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en/of bij klanten die onderweg zijn gestrand zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 1 uur ter plaatse is en met de herstelwerkzaamheden start en de storing binnen 2 uur na het ter plaatse zijn heeft verhopend en waar nodig onderdelen vervangt teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen. Indien dit niet mogelijk is binnen 3 uur na het ter plaatse zijn bij de klant dan heeft opdrachtnemer klant binnen 24 uur voorzien van een vervangend – functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel;
9. De plaats waar de storing optreedt en de mate van afhankelijkheid van de klant kan in voorkomende gevallen aanleiding zijn onverwijld noodhulp te verlenen en/of directe vervanging van het hulpmiddel te realiseren en/of de klant direct naar de woonlocatie/verblijfplaats te vervoeren (zoals bijvoorbeeld bij een klant die buitenshuis is gestrand en afhankelijk is van een zuurstofvoorziening).
10. Ten aanzien van preventief passend onderhoud geldt:
 - a. elektrische hulpmiddelen/hulpmiddelen met elektrische/mechanische opties, accessoires en aanpassingen en tilliften minimaal 1x per jaar;
 - b. overige hulpmiddelen minimaal 1x per twee jaar met uitzondering van de hulpmiddelen in categorie 1 en 14,
of zoveel meer als op basis van vigerende wet- en regelgeving en/of vanuit de fabrikant van het hulpmiddel is vereist om het hulpmiddel in goede staat van passend onderhoud te houden.
11. Ten aanzien van schade is het volgende van toepassing: schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van klant moedwilligheid in het spel is, wordt door opdrachtnemer gemeld bij gemeente. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien gemeente vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal gemeente ter vergoeding aan opdrachtnemer, de kosten verhalen op de klant, gemeente financiert in deze voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.
12. Als tijdens het uitvoeren van passend onderhoud wordt geconstateerd dat het hulpmiddel niet gebruikt wordt en/of het niet adequaat is met en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel, danwel andere zaken die vallen binnen de signaleringsfunctie van opdrachtnemer, dan rapporteert opdrachtnemer (signaalfunctie) dit direct aan gemeente en treedt met gemeente in overleg.
13. Mocht een hulpmiddel i.v.m. bijvoorbeeld een tijdelijke opname of revalidatie van de klant moeten worden verplaatst naar de betreffende tijdelijke locatie van de klant draagt opdrachtnemer daar zorg voor op verzoek van gemeente.
14. Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient opdrachtnemer zorg te dragen voor een door de klant of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier m.b.t. uitvoer onderhoud.

⁴ Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van passend onderhoud tussen 17:00 uur en 09:00 uur en in weekeinden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van het hulpmiddel niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van het hulpmiddel of de gezondheid van klant.

Dit formulier wordt ondertekend opgenomen in het logboek en kan dus op verzoek van gemeente worden overlegd.

6.2. Aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening

1. Het aanbrengen van benodigde (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen op de reeds geleverde voorziening zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening en worden direct na constatering door opdrachtnemer uitgevoerd. Dit geldt tevens voor het passend maken van het hulpmiddel voor het kind (aanpassingen bijvoorbeeld als gevolg van groei zijn dus ook inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening), de productuitstraling van kinderhulpmiddelen (kleurstelling, stoffering e.d.) en andere aanpassingen. Hiervoor is geen specifieke opdracht van gemeente noodzakelijk.
2. Bij aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening zorgt opdrachtnemer ervoor dat de klant het hulpmiddel slechts voor een beperkte duur hoeft te missen tenzij klant afhankelijk is van het hulpmiddel. In een dergelijke situatie wordt zorg gedragen voor een vervangend hulpmiddel indien nodig.
3. De mobiliteit van de klant blijft bij totale afhankelijkheid van het hulpmiddel te allen tijde gewaarborgd (ook bij scootmobielen). Aanpassingen worden desnoods doch in uitzonderingssituaties 's nachts uitgevoerd.
4. In het geval van aanpassingen aan een bestaand hulpmiddel en verstrekking van een tijdelijk vervangend hulpmiddel wordt nimmer een extra vergoeding, zoals een dubbele all-in categorieprijs servicedienstverlening voor het bestaande en het tijdelijke hulpmiddel in rekening gebracht.

6.3. Vervanging van het hulpmiddel

1. Opdrachtnemer draagt, indien vervanging van het hulpmiddel noodzakelijk is binnen de gegarandeerde mobiliteits- en omruilgarantie van minimaal negen jaar (t/m 108 maanden), zorg voor aansluitende en adequate vervanging. Alleen wanneer hetzelfde of opvolgende hulpmiddel niet meer voorhanden is, is inzet van een ander passend hulpmiddel binnen de betreffende categorie toegestaan. In voorkomende gevallen draagt inschrijver zelf zorg voor selectie, passing en levering en is geen nieuwe opdracht van gemeente noodzakelijk, en wordt de vervanging dus ook niet in rekening gebracht bij de gemeente.
2. Wanneer er sprake is van een situatie anders dan benoemd in het voorgaande lid, bijvoorbeeld levering in een nieuwe categorie, vervanging na negen jaar (na 108 maanden) is een nieuwe dienstverleningsopdracht van gemeente vereist inclusief de ondertekening van een nieuwe gebruikersovereenkomst.
3. Met het vervangen van het hulpmiddel (na levering nieuwe hulpmiddel) eindigt de all-in categorieprijs servicedienstverlening van het oude hulpmiddel direct en is de all-in categorieprijs servicedienstverlening van het nieuwe hulpmiddel van toepassing. Er kan dus niet tegelijkertijd een all-in categorieprijs servicedienstverlening voor het oude en nieuwe hulpmiddel in rekening worden gebracht ook niet indien het oude hulpmiddel nog niet is ingenomen maar het nieuwe hulpmiddel wel is geleverd.

6.4. Inname

1. Opdrachtnemer haalt binnen een redelijke termijn (maar uiterlijk binnen 20 werkdagen) na de opdracht tot inname van gemeente het hulpmiddel op.
2. Indien er sprake is van tussentijdse overdracht van gebruikersovereenkomsten, verhuizing of een situatie dat klant komt te vallen onder de WLZ draagt opdrachtnemer op verzoek van gemeente het hulpmiddel over.
3. De opdrachtnemer haalt voor zijn rekening ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland, als de klant is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente.
4. Opdrachtnemer geeft de daadwerkelijke datum van inname door aan gemeente, binnen 5 dagen na inname.
5. Het eigendom van het hulpmiddel gaat na opdracht tot inname van gemeente over op opdrachtnemer tenzij er sprake is van een door gemeente gewenste overdracht van het hulpmiddel bijvoorbeeld in het geval van gewenste wisseling van opdrachtnemer, een verhuizing of een situatie dat klant komt te vallen onder de WLZ en het hulpmiddel wil en kan behouden.

§.7. MINIMUMEISEN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN EN SROI

7.1. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en duurzaamheid

Gemeente eist dat opdrachtnemer maatschappelijk verantwoord onderneemt, zich daarvoor inzet en zich aantoonbaar inspant bij het voeren van de eigen bedrijfsvoering. Het betreft hierbij onder meer:

- Kwaliteit en duurzaamheid van hulpmiddelen en servicedienstverlening
Gemeente heeft gekozen voor een op de toekomst gericht beleid dat leidt tot een duurzaam gebruik van Wmo hulpmiddelen onder meer door hergebruik van hulpmiddelen te stimuleren. Zo is het toegestaan dat opdrachtnemer gereconditioneerde hulpmiddelen inzet.
- Sociale aspecten:
Opdrachtnemer draagt zorg voor goede arbeidsomstandigheden en houdt zich aan de internationaal vastgestelde criteria ten aanzien van mensenrechten bij de productie van hulpmiddelen en onderdelen daarvan ook in het buitenland. Opdrachtnemer pleegt eerlijke handel.
- Milieuaspecten:
Opdrachtnemer houdt bij de productie en uitvoering van haar werkzaamheden rekening met de invloed van haar activiteiten op de leefomgeving. Denk hierbij aan het beperken van CO2 uitstoot en het beperken van afvalstromen.
- Circulariteit:
Opdrachtnemer hanteert een circulaire werkwijze wat betekent dat ieder ingenomen hulpmiddel en/of de tot het hulpmiddel behorende onderdelen aantoonbaar worden hergebruikt en heringezet en/of worden gebruikt als grondstof voor een ander product of proces. Gemeente neemt hierbij deel aan de Cleantech regio.

7.2. Social Return On Investment

De gemeente Deventer hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is social return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt door de gemeente Deventer een social return verplichting aan de opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezonde arbeidsmarktregio te krijgen.

Gemeente verwacht een bijdrage van opdrachtnemer t.a.v. het bevorderen van de arbeidsdeelname van personen met een achterstand op de arbeidsmarkt. Gemeente heeft voor de invulling van de Social Return gekozen voor de bouwblokkenmethode. Kenmerkend voor de bouwblokkenaanpak is de structuur en de invulling op basis van maatwerk en dialoog. Blokken met een transparante waardebepaling, kunnen

op maat worden gestapeld tot de gewenste Social Return. De insteek van de bouwblokkenaanpak is niet alleen gericht op het uitplaatsen van bijstandsgerechtigden, maar ook om Social Return op creatieve wijze in te vullen, passend bij de wijze waarop opdrachtnemer dit kan en wil vorm geven binnen de eigen invloedsferen.

Voor deze opdracht, zoals omschreven in het aanbestedingsdocument, dient tenminste 2% van de gefactureerde opdrachtwaarde exclusief BTW ingezet te worden ten behoeve van social return.

Het genoemde percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een bedrag (percentage social return x opdrachtwaarde), hierna te noemen de “social return verplichting”.

De social return verplichting kan uitsluitend worden ingevuld door middel van de in annex 7 omschreven mogelijkheden en dient binnen de vastgestelde contractperiode te worden uitgevoerd conform de overeenkomst.

Voor meer informatie over bovenstaande zie annex 7.

§.8. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE EN INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING

8.1. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Gemeente houdt voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door opdrachtnemer op basis van onderstaande KPI's waarbij het niveau wat per KPI is aangegeven tevens de minimale service level betreft. Dit vindt plaats door middel van klanttevredenheids- en klantervaringsonderzoeken en steekproeven. Opdrachtnemer verleent hiertoe kosteloos zijn/haar medewerking.

Gemeente hanteert voor deze overeenkomst de volgende KPI'S:

1. Per kwartaal waardeert minimaal 90% van de klanten onderstaande individuele onderwerpen in het tevredenheidsonderzoek op basis van een simpele methodiek met de basiskleuren rood, oranje en groen met de kleur groen;
 - a. Communicatie van opdrachtnemer;
 - b. Selectie en passing door opdrachtnemer;
 - c. Levering door opdrachtnemer;
 - d. Storingsmelding en reparatie door opdrachtnemer;
 - e. Passend onderhoud door opdrachtnemer;
 - f. Aanpassing of vervanging van het hulpmiddel door opdrachtnemer;
 - g. Klantvriendelijkheid door (medewerkers) van opdrachtnemer.
2. Per kwartaal waardeert minimaal 90% van de medewerkers van gemeente onderstaande individuele onderwerpen in het medewerkerstevredenheidsonderzoek op basis van een simpele methodiek met de basiskleuren rood, oranje en groen met de kleur groen;
 - a. Communicatie van opdrachtnemer;
 - b. Klantvriendelijkheid door (medewerkers) van opdrachtnemer;
 - c. Nakomen van afspraken door opdrachtnemer.
3. Het klachtenpercentage per kwartaal bedraagt maximaal 1% van alle uitstaande hulpmiddelen in het betreffende kwartaal + het aantal hulpmiddelen welke nog niet zijn geleverd maar waarvoor opdrachtnemer wel een dienstverleningsopdracht heeft ontvangen. Het percentage wordt dus gerelateerd aan alle klanten van opdrachtnemer op basis van de overeenkomst (zowel klanten met een hulpmiddel of klanten waarvoor opdrachtnemer een opdracht heeft gekregen een Wmo hulpmiddel te leveren).
4. Gemeente heeft op ieder moment inzicht in alle uitstaande maatwerkvoorzieningen en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen onderhoud. Ieder door opdrachtnemer geleverd hulpmiddel inclusief opties, accessoires en aanpassingen is volledig herleidbaar.

5. De hulpmiddelen worden per kwartaal in 95% van de gevallen binnen de gestelde termijnen gepast en direct goed en compleet (inclusief aanpassingen en accessoires) geleverd zonder dat er binnen zes maanden na levering (na-)aanpassingen nodig zijn, uitgezonderd die hulpmiddelen waartoe gemeente toestemming heeft gegeven tot meerdere passingsessies.
6. Het systeem/de applicatie is in geval van calamiteiten heeft een maximaal:
 - RPO⁵: een geaccepteerd dataverlies van maximaal 8 uur
 - RTO⁶: een maximale hersteltijd van 16 uur
7. Het systeem/de applicatie is gedurende werkdagen minimaal 98% van de tijd toegankelijk en functioneel van 08:00 uur 's ochtends tot 18:00 uur.

8.2. Algemeen

1. Opdrachtnemer geeft, voor elke 5^e werkdag van de maand, in een maandelijks korte memo (ook wel "monthly" genoemd) aan de verantwoordelijk contractbeheerder van gemeente aan tegen welke zaken zij zijn aangelopen in het eigen handelen en de eigen uitvoering (dit kan gaan over bijvoorbeeld productie, levering, administratie en facturatie) of juist waar ze tegenaan lopen in het handelen en de uitvoering van gemeente (dit kan gaan over communicatie, opdrachtverstrekking, administratie en facturatie) die invloed kunnen hebben op de nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels. Deze informatie dient er toe om processen te optimaliseren, elkaar scherp te houden en (mogelijke) afwijkingen van contractafspraken, KPI's en servicelevels vroegtijdig te signaleren zodat hiernaar vroegtijdig door zowel gemeente als opdrachtnemer gehandeld kan worden en problemen kunnen worden voorkomen.
2. Gemeente controleert en reageert en vult waar mogelijk de onder 1 genoemde memo aan en geeft aan of deze eventuele niet verwijtbare afwijkingen en de gevolgen hiervan voor nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels accepteert. De format voor de memo wordt na samenspraak met opdrachtnemer door gemeente opgesteld.
3. Gemeente en opdrachtnemer monitoren, aan de hand van een stoplichtsysteem, "ervaringwijzer" of een na overleg met de twee opdrachtnemers nader te bepalen eenvoudige en vergelijkbare methodiek, de mening van klanten doorlopend met simpele vraagstellingen over tevredenheid en ervaringen ten aanzien van de in de paragrafen 4 t/m 9 omschreven zaken. Deze vragen worden achtergelaten bij de klant door medewerkers van opdrachtnemer of de medewerker van opdrachtnemer geeft bij de klant aan waar deze de betreffende vragen kan vinden of kan invullen.
4. Opdrachtnemer en gemeente monitoren, aan de hand van een stoplichtsysteem, "ervaringwijzer" of een na overleg met de twee opdrachtnemers nader te bepalen eenvoudige en vergelijkbare methodiek, de mening van consultants/medewerkers/gebiedsteams van gemeente over de communicatie met opdrachtnemer.
5. Bij dreigende escalaties of afwijkingen ten opzichte van de omschreven eisen/(contract)voorwaarden en KPI's neemt opdrachtnemer proactief contact op met gemeente en wordt een SMART aanpak opgesteld met concrete maatregelen om afwijking of overschrijding voortaan te voorkomen. De planning omvat een duidelijke planning en eindtermijnen. De planning en eindtermijn wordt met gemeente besproken en na akkoord uitgevoerd.
6. Opdrachtnemer voldoet aan de omschreven eisen/(contact)voorwaarden en behaalt de in de overeenkomst omschreven KPI's iedere kwartaal, door gemeente geaccepteerde niet verwijtbare afwijkingen ten aanzien van de nakoming indien deze gegrond zijn gemotiveerd daarvan uitgezonderd.
7. Gemeente heeft op ieder moment inzicht in alle uitstaande maatwerkvoorzieningen en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen onderhoud. Ieder door opdrachtnemer

⁵ Recovery Point Objective, dit is een herstelpunt doelstelling die de mate van gegevensverlies uitdrukt in een tijdseenheid.

⁶ Recovery Time Objective, dit is een hersteltijd doelstelling die de tijdsduur gedurende welke de toepassing (of applicatie) niet beschikbaar is.

geleverd en ieder uitstaand hulpmiddel inclusief opties, accessoires en aanpassingen is volledig herleidbaar.

8. Bij het niet voldoen aan het hiervoor voornoemde ontvangt opdrachtnemer een gele of een oranje kaart en in extreme situaties een rode kaart zoals is omschreven in artikel 15 van de raamovereenkomst.
9. Uitkomsten van onderzoeken en gele en oranje kaarten naar oorsprong worden, desgewenst door gemeente, gepubliceerd dan wel bekend gemaakt aan burgers, klanten en de andere opdrachtnemer (benchmarking) met in acht name van privacywetgeving.

8.3. Managementinformatie en verantwoording Wmo

1. Registratie van de gegevens van de klant met een hulpmiddel, dient door opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de klant in gevaar is) onmiddellijk terug te herleiden is.
2. Ten behoeve van de managementinformatie en rapportages, houdt opdrachtnemer uitgesplitst per categorie (nr. en omschrijving) een up-to-date digitaal register bij met in achtname van het onderstaand weergegeven overzicht:

A. Uitstaande hulpmiddelen	B. Overige informatie
Uniek registratienummer hulpmiddel	Alle bij klanten uitstaande hulpmiddelen
Categorie, merk en type hulpmiddel	Alle geleverde hulpmiddelen totaal en op klant niveau
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Alle ingenomen en afgevoerde en circulair en duurzaam verwerkte hulpmiddelen totaal en op klant niveau
Catalogusprijs eerste levering ooit	Gefactureerde bedragen
Datum levering hulpmiddel bij huidige klant	De ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de aard (naar proces), wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied;
All-in categorieprijs koop en servicedienstverlening	Het percentage dat het hulpmiddel per kwartaal binnen de gestelde termijnen wordt gepast.
Datum één na laatste keer passend onderhoud	Het percentage dat het hulpmiddel middels één effectieve passingsessie, uitgezonderd die hulpmiddelen waartoe gemeente toestemming heeft gegeven tot meerdere passingsessies is geleverd;
Datum laatste keer passend onderhoud	Het percentage dat het hulpmiddel per kwartaal binnen de gestelde termijnen wordt geleverd.
Voor gemeente te herleiden geanonimiseerde klantgegevens	Het percentage dat opdrachtnemer binnen zes maanden na levering (na-)aanpassingen of opties en accessoires op een hulpmiddel heeft aangebracht;
Bruto cataloguswaarde hulpmiddel inclusief opties en accessoires	Het percentage dat opdrachtnemer binnen de vereiste reactietermijn ter plaatse is.
	Het percentage dat opdrachtnemer storingsmeldingen binnen de vereiste termijnen heeft opgelost en het hulpmiddel heeft gerepareerd. Inclusief de aard en oorzaak van de storingsmeldingen.

	Het percentage klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid per kwartaal onderverdeeld naar rood, oranje en groen.
--	--

- Vanuit het register “a en b” rapporteert opdrachtnemer binnen 15 werkdagen na afloop van elk kwartaal in een overzichtelijk Excel bestand de voor dat kwartaal relevante gegevens inclusief de doorlooptijden waarbij voor de bij de klanten uitstaande hulpmiddelen de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.
- KPI's en servicelevels worden in de kwartaalrapportage in Excel aangeleverd in een overzichtelijk voorblad, met achterliggende detailinformatie in tabbladen.
- Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het klantdossier van de gemeente, en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan gemeente.
- De gemeente behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar een verscherpte interne controle op de facturen/declaraties bij de opdrachtnemer uit te voeren en aanvullend informatie op te vragen indien er twijfels bestaan over één of meerdere facturen/declaraties of andere reeds aangeleverde informatie.
- Gemeente behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door gemeente gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren van de door opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen, te herzien. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij gemeente rekening houdt met een redelijke implementatietijd.

8.4. Evaluatie en overleg

Opdrachtnemer neemt minimaal 1x per kwartaal deel aan overleg met gemeente waarin in ieder geval de KPI's, servicelevels en de managementinformatie worden besproken.

Opdrachtnemer neemt deel aan een gezamenlijk periodiek overleg (indien nodig ieder kwartaal) met gemeente en eventueel de andere opdrachtnemers.

§.9. MINIMUMEISEN WMO HULPMIDDELEN

Gemeente hanteert een indeling in 18 categorieën waar alle noodzakelijke door opdrachtnemers te leveren hulpmiddelen te verstrekken vanuit de Wmo 2015 in zijn onder te brengen. De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in functionele en herkenbare categorieën die gerelateerd zijn aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen. Leveringen buiten de categorieën om zijn behoudens uitzonderingssituaties (een hulpmiddel behoort naar het oordeel van gemeente tot een niet omschreven categorie) en voorafgaand akkoord door gemeente niet mogelijk.

Mocht er wel sprake zijn van een uitzonderingssituatie zal een offerte worden opgevraagd waarbij als maximaal all-in kooptarief wordt gehanteerd; bruto catalogusprijs hulpmiddel inclusief opties, accessoires en aanpassingen minus 20%. Indien gemeente voor deze hulpmiddelen gebruik wenst te maken van een servicedienstverleningstarief is dit all-in servicedienstverleningstarief per maand maximaal 2% van de Bruto catalogusprijs. Voor deze hulpmiddelen is geen mobiliteits- en omruilgarantie van toepassing.

Er worden geen merken of typen vastgelegd in een categorie. Opdrachtnemer is dus vrij om die hulpmiddelen in te zetten (inclusief alle functioneel en adequaat duurzame (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen) die nodig en passend zijn binnen de betreffende categorie zolang ze voldoen aan wat is opgenomen in de opdracht van gemeente en voldoen aan al wat daartoe is opgenomen in de overeenkomst.

9.1. Eisen aan de in te zetten Wmo Hulpmiddelen en functionele categorieën

Alle te leveren en geleverde Wmo hulpmiddelen voldoen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname te allen tijde aan de van toepassing zijnde vigerende Wet- en regelgeving. Ten tijde van deze aanbesteding betreft dit tenminste, en niet limitatief bedoeld, de navolgende Wet- en regelgeving:

1. De Europese Richtlijn voor Medische Hulpmiddelen 93/42/EEG en de Medical Device Regulation 2017/745, en:
 - a. Voor handbewogen rolstoelen: EN 12183;
 - b. Voor elektrische rolstoelen en scootmobielen: EN 12184;
 - c. Voor tilliften: EN-ISO 10535, NEN 7505;
 - d. Voor hulpmiddelen bedoeld voor personen met een functiestoornis en waarvoor geen specifieke productnorm bestaat: EN 12182.
2. Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren de Laagspanningsrichtlijn 2006/95/EG en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG;
3. Alle overige niet bovengenoemde vigerende NEN – EN / ISO / CE / EMC normen;
4. De bepalingen van Wet Medische Hulpmiddelen, Kon. Besluit 243 van 30 maart 1995, gewijzigd 30 augustus 2001;
5. Iedere rolstoel (inclusief ortheses en andere aanpassingen) is en blijft veilig te vervoeren en voldoet te allen tijde aan de vigerende “Code Veilig Vervoer Rolstoelklanten” (Code VVR)
6. Iedere rolstoel is voorzien van een taxifixatie/rolstoelbevestiging voor in personenauto/rolstoeltaxi/collectief vervoer welke minimaal voldoet aan de navolgende normen voortkomend uit de code VVR:
 - a. ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen) herkenbaar aan de sticker met het haaksymbool;
En daarnaast moet het hulpmiddel geschikt zijn om bevestigd te worden aan een botsveilig vastzetsysteem wat voldoet aan de norm:
 - b. ISO 10542 (Normen voor botsveilige vastzetsystemen voor de rolstoel en inzittende).

Daarnaast eist gemeente van de door opdrachtnemer in te zetten Wmo hulpmiddelen het volgende:

1. Ongestoorde, veilige, doeltreffende en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op:
 - a. Deugdelijkheid;
 - b. Functionaliteit in relatie tot de klantengroep;
 - c. Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de klant;
 - d. Veiligheid;
 - e. Bedieningsgemak voor de klant;
 - f. Lage storingsgevoeligheid (2 of minder dan 2 storingen per jaar) beperkte onderhoudslasten, opdat de klant zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
2. Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
3. Tilliften zijn, worden en blijven jaarlijks Stigah gekeurd of voldoen aan de NEN7506, waarbij opdrachtnemer aanvullend zorgdraagt voor jaarlijkse keuring van de tilliften en de tilbanden en waar nodig zorgdraagt voor vervanging of reparatie.
4. Er mag geen technologie worden toegepast die achterhaald is en zich aan het einde van de “life cycle” bevindt.
5. De WA verzekering van alle hulpmiddelen is inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening. Voor elektrische/elektrisch aangedreven hulpmiddelen draagt opdrachtnemer zorg voor het vervangen en monteren van het toegezonden verzekeringsplaatje op of binnen 500 meter van de woon- of verblijfsplaats van de klant, indien de klant niet in staat is dit zelf te regelen.
6. Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen. Naast alle nodige onderdelen,

(fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen zijn ook anti decubituskussens inclusief (extra) Hoezen en zuurstoffleshouders en alle typen rugleuningen en zittingen evenals noodzakelijke opties accessoires en aanpassingen die nodig zijn voor veilig vervoer indien nodig en vereist voor de klant inbegrepen in de all-in categorieprijs koop en indien nodig eventueel later aan te brengen op basis van en inbegrepen in de all-in categorieprijzen servicedienstverlening en beheer, evenals indien van toepassing de (WAM) verzekering, en het monteren en vervangen van het verzekeringsplaatje.

7. Voor het in standhouden van hulpmiddelen is het hergebruik van onderdelen en materialen en aanpassingen toegestaan, voor zover:
 - a. Het hulpmiddel onverminderd voldoet aan de gestelde eisen aan de hulpmiddelen in deze dienstverleningsvoorwaarden;
 - b. Kleuren en toplagen 1 op 1 gelijk zijn aan de originele kleurstelling en toplagen van het hulpmiddel;
 - c. Een her te gebruiken motor, elektronica en onderdelen van hetzelfde merk en type dan wel gelijkwaardig zijn aan de originele motor(en), elektronica of onderdelen;
8. In alle categorieën uit het assortiment zijn heavy duty uitvoeringen van hulpmiddelen indien van toepassing en vereist voor klant in de all-in categorieprijzen koop inbegrepen.
9. Dit geldt tevens voor de AD kussens en de AD kussenhoezen.
10. Voor alle categorieën geldt; indien het hulpmiddel bedoeld is voor een kind wordt bij de keuze voor het hulpmiddel en de uitstraling (o.a. kleurstelling, stoffering e.d.) en uitvoering (opties en accessoires) expliciet rekening gehouden met het kind.
11. Het hulpmiddel kent geen beperkingen voor de klant (in de ruimste zin van het woord) in het gebruik van het hulpmiddel in het kader van de Wmo.
12. Het vervangen van het hulpmiddel zonder dat hiervoor kosten in rekening gebracht kunnen worden binnen de mobiliteits- en omruilgarantie is tevens van toepassing op alle te vervangen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen én het vervangen van een volledig hulpmiddel binnen de categorie. Ook indien een hulpmiddel binnen de categorie zonder elektrische aandrijving of ondersteuning wordt vervangen door een hulpmiddel met elektrische aandrijving of ondersteuning binnen de categorie.
13. Opdrachtnemer is verplicht een eventuele vervanging van het hulpmiddel inclusief de nieuwe gegevens van het hulpmiddel door te geven aan gemeente en dit door te voeren in het overzicht bestandsgegevens.

9.2. Categorieën inclusief functionele omschrijving

Onderstaand de verschillende categorieën functioneel omschreven.

Categorie:	1	Naam:	Handbewogen rolstoel voor kortdurend/incidenteel gebruik
Beschrijving:			
Deze categorie bevat handbewogen rolstoelen kortdurend/incidenteel gebruik bedoeld voor klant van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel kortdurend/incidenteel gebruik, die voor het overbruggen van middellange afstanden een rolstoel nodig heeft. De klant kan zich over korte stukken (soms) zelfstandig voortbewegen maar wordt buitenshuis veelal geduwd.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty geen elektrische aandrijving), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende handbewogen rolstoel voor kortdurend/incidenteel gebruik geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de			

fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens verschillende zitbreedtes en zitdieptes, zithoogtes, aangepaste asverstelling, comfort beensteunen, in hoogte verstelbare armsteunen, remverlenger, rugspanstang, zuurstoffleshouder, antitipsysteem, en rolstoelbevestiging voor in personenauto/rolstoeltaxi/collectief vervoer, Stokhouder/krukhouder links of rechts te plaatsen. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.

Functionele eisen

Gebruik:	(Regelmatig) Kortdurend gebruik van het middel, nadruk ligt op de rijeigenschappen.
Zithouding:	De rolstoel en met name ook de zithouding is functioneel instel- en verstelbaar, ondersteuning is toereikend en toe te spitsen op de beperkingen en mogelijkheden van de klant.
Omgeving:	Gebruik (overwegend) buiten en/of binnen
Verplaatsen:	Voornamelijk door middel van duwen, maar de mogelijkheid bestaat tot het zelfstandig rijden van kleine stukjes.
Meeneembaarheid:	Belangrijk opvouwbaar en te verkleinen, licht van gewicht. Makkelijk mee te nemen.
Overig:	Op het hulpmiddel dient een elektrische hulpaandrijving voor klant, dan wel begeleider zijn aan te brengen.

Categorie:	2	Naam:	Handbewogen (comfort)rolstoel permanent/passief gebruik
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen, met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel permanent/passief gebruik met kantelverstelling, met een lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. De klant zit de gehele dag in de rolstoel en is doorgaans niet in staat om deze zelfstandig voort te bewegen. Om de houding te kunnen variëren kan de rolstoel indien nodig gekanteld worden door de verzorger of mantelzorger.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en indien nodig elektrische ondersteuning/aandrijving), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend handbewogen (comfort)rolstoel permanent/passief gebruik geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens kantelverstelling, elektrische ondersteuning, aandrijving en verstelling, verschillende zitbreedtes en zitdieptes, zithoogtes, hoofdsteen, werkblad, gordel en zuurstoffleshouder, stokhouder links of rechts te plaatsen, positioneringsgordel. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.			

Functionele eisen	
Gebruik:	Frequent/continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per dag.
Zithouding:	Zitcomfort en zitondersteuning is essentieel en de hoogste prioriteit, zithouding is permanent instelbaar, rolstoel is uitgebreid en functioneel in- en verstelbaar en aanpasbaar door middel van fabrieksopties en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek. Kantelverstelling is in de meeste gevallen noodzakelijk.
Omgeving:	Binnenshuis alsook minder frequent buitenshuis.
Verplaatsen:	Voornamelijk verplaatsing middels duwen
Meeneembaarheid:	Moet veilig zittend vervoerd kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Het hulpmiddel dient indien nodig elektrisch ondersteund of aangedreven te kunnen worden.

Categorie:	3	Naam:	Handbewogen rolstoel voor actief of (semi) permanent gebruik
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of (semi) permanent gebruik, die de rolstoel frequent of continu gebruiken gedurende langere periodes per dag. De klant kan in hoge mate zelfstandig ADL-activiteiten uitvoeren vanuit de rolstoel en kan zich zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en indien nodig elektrische ondersteuning/aandrijving), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende handbewogen (comfort)rolstoel actief of (semi) permanent gebruik geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens elektrische aandrijving of ondersteuning, verschillende zitbreedtes en zitdieptes, zithoogtes, stokhouder links of rechts te plaatsen, zuurstoffleshouder, gepolsterde rugleuning al dan niet gesingeld, comfortbeensteunen, werkblad, verlengde remmen en rolstoelbevestiging voor in personenauto/rolstoeltaxi/collectief vervoer, positioneringsgordel. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Frequent of continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per dag.		
Zithouding:	Zitondersteuning heeft prioriteit, zitcomfort is belangrijk. Voor de actieve klant hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit. Rolstoel is compleet functioneel in- en verstelbaar en is goed aanpasbaar door middel van fabrieksopties, accessoires en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek. Zowel vastframe uitvoering of vouwframe uitvoering is mogelijk.		
Omgeving:	Binnenshuis alsook buitenshuis.		
Verplaatsen:	Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenhuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen maar ook duwen door derden moet mogelijk zijn.		

Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is zeer belangrijk, is opvouwbaar/ verkleinbaar (in het geval van vouwframe) en is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen zowel vastframe als vouwframe.
Overig:	Het hulpmiddel dient indien nodig elektrisch ondersteund of aangedreven te kunnen worden evenals voorzien te kunnen worden van een aankoppelbaar fietsdeel/handbike, al dan niet elektrisch ondersteund of aangedreven.

Categorie	4	Naam:	Buggy/kinderduw-wandelwagen
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor kinderen of jong volwassenen met beperkte lichaamslengte ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening buggy/kinderduwwandelwagen, die nog niet aan een rolstoel toe zijn en die vervoerd moeten worden in een buggy die sterker (en groter) is dan de buggy's voor niet lichamelijk of verstandelijk beperkten, of in een aangepaste duwwandelwagen omdat zij te weinig zitbalans hebben voor een buggy.			
Aanbod:			
All-in voor alle kinderen of jongvolwassenen in de doelgroep. Voor ieder kind of jong volwassene wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende buggy/duwwandelwagen geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens, fixatiemogelijkheden (gordels, borst-/schouderfixatie, zitbroekje e.d.), wind/-zonnenscherm en voetenzak, mechanische kantelverstelling, mechanische rughoekverstelling, in hoogte verstelbare duwbeugel. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	(Regelmatig) gebruik van het middel. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is optioneel.		
Zithouding:	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is optioneel.		
Omgeving:	Gebruik binnen en/of buiten		
Verplaatsen:	Door middel van duwen.		
Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto op fiets en bakfiets is belangrijk, is zo nodig verkleinbaar/opvouwbaar en is in het geval van de duwwandelwagen geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.		

Categorie:	5	Naam:	Universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor klant, dan wel begeleider (separate all-in categorieprijs koop voor deze categorie is enkel van toepassing indien aan te brengen op reeds uitstaande hulpmiddelen onder de vorige overeenkomst. Voor alle nieuw te leveren
-------------------	---	--------------	--

			hulpmiddelen of bestaande hulpmiddelen waarop de hulpaandrijving is aangebracht is de elektrische hulpaandrijving voor klant, dan wel begeleider inbegrepen in de all-in categorieprijzen van de betreffende categorie).
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden en/of indirect diens vaste begeleider(s) ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de klant een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel, waarbij is geconstateerd dat klant en/of dienst vaste begeleider(s) fysiek ondersteuning nodig hebben ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen ten aanzien van het (zelfstandig) met de handen (duwen, hoepelen of trippelend) voortbewegen van de rolstoel.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty), voor alle klanten in de doelgroep met uitstaande hulpmiddelen welke geleverd zijn onder een vorige overeenkomst met gemeente. Voor iedere klant in de doelgroep wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende hulpaandrijving aangebracht op de handbewogen rolstoel (inclusief montage) afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant en of diens begeleider inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens reverse functie, begeleidersbesturing en aandrijving in de wielen, verlengde duwhandvatten en banden/spaakbeschermers. De hulpmotor kan afhankelijk van de situatie, op elk moment aangekoppeld of afgekoppeld worden. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Elektrische aandrijfmotor ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen bediend/bestuurd door klant zelf of duwer. De elektrische hulpaandrijving is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op alle te leveren handbewogen rolstoel (incl. montage).		
Zithouding:	N.v.t.		
Omgeving:	N.v.t.		
Verplaatsen:	Elektrisch bediend, ondersteund en aangedreven aangevuld met veelal het handmatig hoepelen of duwen. Hulpaandrijving is eenvoudig met weinig inspanning (zonder gereedschap) door derde of zelfstandig aan te koppelen en af te koppelen.		
Opmerkingen:			
Uitgangspunt is dat de aandrijfmotor duw/hoepelondersteuning door één en dezelfde opdrachtnemer wordt geleverd d.w.z. de aanbieder die ook de rolstoel levert of heeft geleverd, tenzij dit niet mogelijk is omdat aanbieder niet/niet meer is gecontracteerd of de servicedienstverlening aan het hulpmiddel niet meer uitvoert en/of klant voor een andere aanbieder heeft gekozen.			

Categorie:	6	Naam:	Universeel aankoppelbaar fietsdeel/handbike elektrisch
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de klant een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of semipermanent gebruik vastframe waarbij de klant zich wenst voort te bewegen over langere afstanden waarbij de klant de capaciteit heeft om voor langere perioden met de handen een ronddraaiende beweging te maken en te sturen. De handbike kent overwegend een niet elektrische uitvoering en wordt door de klant veelal gekozen om in beweging te blijven of voor sportbeoefening. In uitzonderingsgevallen wordt de handbike elektrisch ondersteund of aangedreven.			
Aanbod:			
All-in voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend aankoppelbaar (en afkoppelbaar) fietsdeel geleverd waarbij de rolstoel en het fietsdeel optimaal geschikt worden gemaakt om zelfstandig te koppelen afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens elektrische hulpmotor, slot, volledige elektrische aandrijving of trapondersteuning. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Sneller voortbewegen over langere afstanden met een aan en afkoppelbaar fietsdeel al dan niet met elektrische ondersteuning.		
Zithouding:	Zittend, het fietsdeel is functioneel ergonomisch afgesteld op de klant en waar nodig verder in te stellen.		
Omgeving:	Buitenshuis.		
Verplaatsen:	Handmatig door middel van ronddraaiende beweging (desgewenst elektrisch ondersteund en/of volledig elektrisch aangedreven), waarbij tevens wordt gestuurd.		
Opmerkingen:			
- Uitgangspunt is dat rolstoel en handbike door één en dezelfde opdrachtnemer wordt geleverd d.w.z. de aanbieder die ook de rolstoel levert of heeft geleverd, tenzij klant heeft aangegeven dit niet te wensen. - Sporthulpmiddelen worden op basis van PGB verstrekt.			

Categorie:	7	Naam:	Elektrische rolstoel
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische rolstoel voor in en om de woning, met beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scootmobiel niet of niet volledig functioneel en adequaat is. Klant heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. De elektrische rolstoel stelt de klant in staat zich binnen en buiten de woning te verplaatsen.			
Aanbod:			

All-in (inclusief heavy duty), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende elektrische rolstoel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens;

- Elektrisch hoog-laag verstelling of combinatie van elektrische hoog-laag en kantelverstelling
- Elektrische kantelverstelling of combinatie van elektrische hoog-laag en kantelverstelling
- Elektrische rug(hoek)verstelling
- Elektrische verstelbare (comfort) beensteunen of eendelige elektrisch verstelbare beensteun
- Zuurstoffleshouder
- Gordel/houdingfixatiegordel
- Instelbare vering
- Werkblad
- Alternatieve bedieningsmogelijkheden waaronder tiptoets/scanfunctie, middenbladbesturing, elektronica voor omgevingsbesturing, begeleidersbesturing
- Gordel
- Comfort beensteunen mechanisch verstelbaar
- Kuipen/zitortheses

Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.

Functionele eisen

Gebruik:	Frequent gebruik gedurende langere periodes per dag door middel van zelfstandige verplaatsing en bediening.
Zithouding:	Zithouding is uitgebreid instelbaar/verstelbaar. Middel is voorzien van uitgebreide mogelijkheden tot functionele (elektrische)instel- en verstelbaarheid (o.a. niet limitatief zithoogte, kantel, rugleuninginstelling, beensteuninstelling). Middel is te allen tijde uitgebreid aanpasbaar op de individuele situatie en (on)mogelijkheden van de klant, ook ten behoeve van complexe zitproblematiek, er zijn vele (elektrische) (fabrieks-)opties, accessoires en (dealer)aanpassingen toe te passen.
Omgeving:	Geschikt voor gebruik binnen en buiten (uitvoering rolstoel wordt afgestemd op het gebruiksdoel), indien nodig moeten langere afstanden kunnen worden overbrugd.
Verplaatsen:	Elektrisch aangedreven door meerdere motoren en elektrisch te bedienen/besturen (o.a. niet limitatief joystick, uniscanners, hoofdbediening, blaas/zuigbediening), compact, goed wendbaar, draaicirkel (achterwiel-, voorwiel- of midwielbesturing) wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsruimte, manoeuvreren ten opzichte van obstakels en/of positioneringsmogelijkheden. Mogelijkheid tot het comfortabel afleggen van langere afstanden en hiertoe instelbaar in meerdere snelheden rekening houdend met de fysieke en medische beperkingen en eigenschappen van de klant.
Meeneembaarheid:	Rolstoel is niet verkleinbaar/opvouwbaar/demontabel, maar wel geschikt voor veilig zittend vervoer in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie:	8	Naam:	Scootmobiel standaard
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische scootmobiel. Klant heeft in het algemeen loopproblemen en is niet in staat om zich met ondersteuning op de (elektrische) fiets buitenshuis (directe woonomgeving) te verplaatsen. De scootmobiel is geveerd doormiddel van een licht verend onderstel en lichte stoelvering waardoor de scootmobiel comfortabel te gebruiken is. Gewicht en postuur van de klant vormen geen aanleiding voor extra vering. Ook is er geen sprake van extra schokgevoeligheid bij de klant, die extra vering vereist.			
Aanbod:			
All-in, voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende scootmobiel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens hoofdsteun, stokhouder/krukhouder, houder voor zuurstoffles, houder voor rollator, plateau verhoger, aangepaste hand- of voetgasbediening, extra spiegel en alternatief stuur, stoel in hoogte instelbaar, stoel naar voor en achter verstelbaar door middel van stoelslede. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig kortdurend gebruik van het middel voor verplaatsing over middellange en lange afstanden.		
Zithouding:	Zithouding is functioneel instelbaar en verstelbaar. Mobiliteit weegt zwaarder dan de ziteigenschappen. Middel is geschikt en aanpasbaar voor eenvoudige, beperkte of juist complexe zitproblematiek. Specifieke (zit)problematiek en of schokgevoeligheid waarvoor extra vering noodzakelijk is anders dan de vering die reeds bij het hulpmiddel toebehoort daarvan uitgezonderd. De scootmobiel kent in de basis een standaard vering die comfortabel rijden mogelijk maakt. Gewicht en postuur van de klant vormen niet direct aanleiding voor een groter en beter geveerd middel. Middel is volledig functioneel aanpasbaar op basis van (fabrieks-) opties, accessoires en (dealer)aanpassingen.		
Omgeving:	Buitenshuis in of in directe (woon)omgeving of ruim toegankelijke gebouwen en/of in grotere regio. In beginsel met een accu van minimaal 50 ampère per uur (AH) en een actieradius van minimaal 35 km, mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan wordt een scootmobiel met een ruimere actieradius of hoger ampère geleverd. Snelheid van de scootmobiel vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de klant (dus hogere snelheid wanneer nodig) geen specifieke eisen aan worden gesteld.		
Verplaatsen:	Elektrische aandrijving, met de hand te sturen. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot instelling van de snelheid op basis van de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de klant.		

Meeneembaarheid:	Scootmobiel is beperkt demontabel en in incidentele gevallen afhankelijk van de functionele vervoersbehoefte veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.
------------------	--

Categorie:	9	Naam:	Scootmobiel extra geveerd
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische scootmobiel, die in het algemeen loopproblemen heeft en niet in staat is met ondersteuning op de (elektrische) fiets zich buitenshuis (directe woonomgeving) te verplaatsen. De scootmobiel is bedoeld voor klanten met specifieke zitproblemen en/of schokgevoeligheid waarvoor extra en/of extra zware vering en/of andere specifieke aanpassingen nodig en noodzakelijk zijn.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en extra of extra zware vering), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende scootmobiel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens hoofdsteen, stokhouder/krukhouder, houder voor zuurstoffles, houder voor rollator, plateau verhoger, alternatieve bedieningsmogelijkheden zoals aangepaste hand- of voetgasbediening, extra spiegel en alternatief stuur, stoel in hoogte instelbaar, stoel naar voor en achter verstelbaar door middel van stoelslede, extra stoelvering, rugleuning met lumbaalinstelling. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig kortdurend gebruik van het middel voor verplaatsing over middellange en lange afstanden.		
Zithouding:	Zithouding is functioneel instelbaar en verstelbaar. Zowel mobiliteit als ziteigenschappen wegen zwaar. Middel is geschikt voor zware of complexe zitproblematiek of aanpasbaar ook ten behoeve van specifieke zitproblematiek of schokgevoeligheid waarbij extra of extra zware vering noodzakelijk is. Middel is volledig functioneel aanpasbaar op basis van (fabrieks-) opties, accessoires en (dealer)aanpassingen.		
Omgeving:	Buitenshuis in of in directe (woon)omgeving of ruim toegankelijke gebouwen en/of in grotere regio. In beginsel een accu van minimaal 50 ampère per uur (AH) en een actieradius van minimaal 35 km. Mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan wordt een scootmobiel met een ruimere actieradius of hoger ampère per uur geleverd. Snelheid van de scootmobiel vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de klant (dus hogere snelheid wanneer nodig) geen specifieke eisen aan worden gesteld.		
Verplaatsen:	Elektrische aandrijving, met de hand te sturen. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot instelling van de snelheid op basis van de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de klant.		

Meeneembaarheid:	Scootmobiel is beperkt demontabel en in incidentele gevallen afhankelijk van de functionele vervoersbehoefte veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.
------------------	--

Categorie:	10	Naam:	Driewiel(lig)fiets (volwassen en kinderen vanaf ca 12 jaar)
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor kinderen vanaf ca 12 jaar en volwassenen (inclusief heavy duty en indien nodig elektrische ondersteuning/aandrijving), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening driewiel fietsk, die zelfstandig kan fietsen, zelfstandig kan op- en afstappen en kan sturen maar onvoldoende balans heeft voor het gebruik van een tweewiel fietsk. Wanneer de beperkingen van de klant daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische ondersteuning/aandrijving worden verstrekt binnen het all-in tarief voor deze categorie.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en indien nodig elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende driewiel fietsk geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens drie versnellingen of indien nodig meer dan 3, achteruitrijautomaat, enkelhandige rembediening, stokhouder, diverse fixatie en ondersteuningsmogelijkheden voor romp, voeten en onderbenen, terugtraprem, (elektrische) trapondersteuning/hulpmotor, 3 versnellingen. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig gebruik		
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door klant en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op balansproblematiek en benodigde zitondersteuning.		
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio.		
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht klant of spierkracht ondersteund met elektrische trapondersteuning indien noodzakelijk door mogelijkheden en onmogelijkheden van de klant. De driewiel fietsk kent doorgaans een uitvoering met twee wielen achter en één wiel voor, echter in een incidentele situatie kan er een noodzaak bestaan voor twee wielen aan de voorzijde en één wiel achter.		
Opmerkingen:			
- Een driewiel fietsk kind wordt niet gewisseld voor een driewiel fietsk volwassen en kinderen vanaf 12 jaar indien de oplossing nog passend is.			

Categorie	11	Naam:	Driewielfiets kind (tot ca 12 jaar)
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor kinderen, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening driewielfiets, die zelfstandig kan fietsen, zelfstandig kan op- en afstappen en kan sturen maar onvoldoende balans heeft voor het gebruik van een reguliere tweewielfiets. De driewielfiets kent doorgaans een uitvoering met twee wielen achter en één wiel voor, echter in een incidentele situatie kan er een noodzaak bestaan voor twee wielen aan de voorzijde en één wiel achter. Wanneer de beperkingen van de klant daar echter aanleiding toe geven, moet ook een fiets met (trap)ondersteuning/aandrijving worden verstrekt binnen het all-in tarief voor deze categorie.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en indien nodig elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende driewielfiets geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant/fietser/begeleider inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens versnellingen indien nodig ook meer dan drie versnellingen, stokhouder, diverse fixatie en ondersteuningsmogelijkheden voor romp, voeten en onderbenen, terugtraprem, diverse zadelluitvoeringen, diverse stuuruitvoeringen, duwstang, (elektrische) trapondersteuning/hulpmotor, achteruitrijautomaat en enkelhandige rembediening. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig gebruik		
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door klant en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op balansproblematiek en benodigde zitondersteuning.		
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio.		
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht klant of spierkracht. Ondersteund met elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving indien noodzakelijk door mogelijkheden en onmogelijkheden van de klant. De driewielfiets kent doorgaans een uitvoering met twee wielen achter en één wiel voor, echter in een incidentele situatie kan er een noodzaak bestaan voor twee wielen aan de voorzijde en één wiel achter.		

Categorie	12	Naam:	Duofiets
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening duofiets waarbij klant vanwege een beperking (bijvoorbeeld visueel) niet zelfstandig tot fietsen in staat is. De klant kan voor, of achter de medebestuurder plaatsnemen. Wanneer de beperkingen van de klant daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving worden verstrekt binnen het all-in tarief voor deze categorie.			

Aanbod:	
All-in (inclusief heavy duty en indien nodig elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende duofiets geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant/fietser/begeleider inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder meer dan drie versnellingen, stokhouder, diverse fixatie en ondersteuningsmogelijkheden voor romp, voeten en onderbenen, terugtraprem, diverse zadelluitvoeringen, diverse stuuruitvoeringen, (elektrische) trapondersteuning/hulpmotor. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.	
Functionele eisen	
Gebruik:	Regelmatig gebruik door twee personen voor, of achter elkaar.
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door klant en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op de beperking van de klant en eventueel benodigde zitondersteuning.
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio.
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht klant of spierkracht ondersteund met elektrische (trap)ondersteuning of aandrijving indien noodzakelijk door mogelijkheden en onmogelijkheden van klant/klant.

Categorie	13	Naam:	Rolstoelfiets
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening rolstoelfiets waarbij de rolstoel gebonden klant niet zelfstandig tot fietsen in staat is wel de behoefte en de mogelijkheden heeft zich te verplaatsen waarbij ze door middel van een rolstoelfiets wordt gereden door een derde. Wanneer eventuele beperkingen van de fietser daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving worden verstrekt binnen het all-in tarief voor deze categorie. Binnen deze categorie vallen ook plateaufietsen en rolstoelbakfietsen indien adequaat.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en indien nodig elektrische (trap)ondersteuning en aandrijving), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende rolstoelfiets geleverd waarbij koppeling mogelijk wordt gemaakt met de eigen rolstoel of waarbij de eigen rolstoel op een plateau wordt gereden waarmee de klant veilig vervoerd kan worden. De rolstoelfiets is volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder meer dan drie versnellingen, terugtraprem, diverse zadelluitvoeringen, diverse stuuruitvoeringen. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te			

leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.

Functionele eisen

Gebruik:	Door middel van trappen voortbewegen van de klant over middellange en/of langere afstanden al dan niet elektrisch ondersteund.
Zithouding:	Klant is rolstoelafhankelijk, het fietsdeel is functioneel ergonomisch afgesteld op de fietser/begeleider en waar nodig verder in te stellen.
Omgeving:	Buitenshuis.
Verplaatsen:	Door middel van trappen (al dan niet elektrisch ondersteund of aangedreven), waarbij tevens wordt gestuurd.

Categorie	14	Naam:	Douche-, bad en/of toiletvoorziening eenvoudig (verstrekking in eigendom, geen servicedienstverlening)
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche-, bad- en/of toiletvoorziening eenvoudig, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen, in bad gaan en/of het toiletteren of in het geval van toiletteren het toilet niet tijdig kan bereiken. Hierbij valt te denken aan een eenvoudige douche/toiletstoel op poten, een badplank of een andere vergelijkbare eenvoudige douche- en/of toiletvoorziening.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend douche- en/of toiletvoorziening eenvoudig geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens is te denken aan; - Ondersteek of toiletemmer met deksel inclusief rail daarvoor; - (enkelvoudige) Voet- en beensteun(en).			
Functionele eisen			
Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer		
Zithouding:	Op een vaste plaats of door derden verplaatsbaar. De stoel is leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes. Er is voldoende steunname mogelijk bij gaan staan en gaan zitten. De po is makkelijk te demonteren.		
Omgeving:	Gebruik binnen		
Verplaatsen:	Enkel door te tillen zonder klant.		

Categorie	15	Naam:	Douche-, bad en/of toiletvoorziening basis
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche-, bad en/of toiletvoorziening basis met zwenkwielen of zelfrijder, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen, in bad gaan (of de transfer hier naartoe) en/of het toiletteren of in het geval van toiletteren het toilet			

niet tijdig kan bereiken en waarvoor een algemeen verkrijgbare douche-, bad- en/of toiletvoorziening eenvoudig niet voldoende is. Hieronder vallen tevens badwagens ~~en transferhulpmiddelen~~.

Aanbod:

All-in (inclusief heavy duty), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend douche, bad- en/of toiletvoorziening basis geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens is te denken aan;

- Ondersteek of toilettemmer met deksel inclusief rail daarvoor;
- (enkelvoudige of meervoudige) Voet- en beensteun(en) of veiligheidssteunen.

Functionele eisen

Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer
Zithouding:	Er kan sprake zijn van complexe (zit-/lig-) problematiek waarbij begeleiding van de klant noodzakelijk is. In een dergelijk geval is de stoel (of in het geval van ligproblematiek de badwagen) voorzien van complete functionele instelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek (of in het geval van de badwagen ligproblematiek) d.m.v. accessoires of maatwerk. De stoel of badwagen is leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek. Er is voldoende steunname mogelijk bij gaan staan en gaan zitten. De po is makkelijk te demonteren in het geval van de stoel.
Omgeving:	Gebruik binnen
Verplaatsen:	Zelfstandig of door derden verrijdbaar voorzien van hoepelwielen en/of zwenkwielen.

Categorie	16	Naam:	(Elektrische) Douche-(toilet)voorziening complex
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche- (toilet)voorziening complex, verrijdbaar en kantelbaar, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren waarbij verhoging en verlaging en kanteling van de stoel noodzakelijk is om een goede positie te verkrijgen of verzorging van de klant mogelijk te maken aangezien de klant veelal niet ADL zelfstandig is. Hieronder vallen tevens de complexe transferhulpmiddelen.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en elektrische aandrijving, verstelling en/of ondersteuning), voor alle klanten in de doelgroep. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend douche- toiletvoorziening complex geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte			

onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens is te denken aan;

- Mogelijkheid tot elektrische ondersteuning;
- Kanteling;
- Verhoging/verlaging;
- Aandrijving bij verplaatsing;
- Hoofdsteun.

Functionele eisen

Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer.
Zithouding:	Er is veelal sprake van complexe (zit-)problematiek waarbij begeleiding van de klant vaak noodzakelijk is. Voorzien van complete functionele (zo nodig elektrische) instelbaarheid en kantelbaar en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek. De po is makkelijk te demonteren, te legen, schoon te maken en weer te plaatsen door een derde.
Omgeving:	Gebruik binnen
Verplaatsen:	Zelfstandig maar vaak door derden verrijdbaar voorzien van hoepelwielen en/of zwenkwielen.

Categorie	17	Naam:	Tillift
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klant van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening tillift, met een zelfstandig transferprobleem en geen sta-functie óf een beperkte sta-functie en waarbij de klant zich nog enigszins kan vasthouden tijdens de transfer. De klant kan vanwege zijn/haar beperking niet op eigen kracht of op eigen benen een transfer maken ((bv. bed-rolstoel; rolstoel-toilet(stoel); rolstoel-relaxfauteuil) en zich in het geval van een passieve tillift ook tijdens de transfer niet altijd meer vasthouden of actief participeren.			
Aanbod:			
All-in (inclusief niet limitatief heavy duty, minimaal 1 tilband, minimaal 1 doucheband, elektrische aandrijving/ondersteuning en verstelling), voor alle klanten in de doelgroep. De tillift wordt standaard geleverd met extra accu en tilbanden, tilmatt, douchemat/band. Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende tillift geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens is te denken aan;			
- Aangepaste tilbanden, tilmatten, douchematten/banden. - Drie of vierpunts (elektrisch)kanteljuk.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Actief: Transfer van zit naar ondersteund staande houding naar zithouding. De klant neemt in meer of mindere mate actief deel aan de transfer. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband en het bedienen en verrijden van de lift. De gehele voorziening is functioneel (elektrische) instel		

	en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de klant en de mogelijkheden van de begeleider. Passief: Transfer in liggende of (half) zittende houding. Actieve deelname van de klant is niet noodzakelijk. Klant moet afhankelijk van de specifieke problematiek adequaat gepositioneerd kunnen worden. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband/tilmat en het bedienen en verrijden van de lift. De gehele voorziening in functionele (elektrische) instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de klant en de mogelijkheden van de begeleider.
Zithouding:	Zittend of ondersteund staand in een tilband (actief)/Liggend of zittend in een tilband (passief).
Omgeving:	Binnen.
Verplaatsen:	Elektrisch bediend, ondersteund en aangedreven indien noodzakelijk

Categorie	18	Naam:	Speciaal (Auto)zitje
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor klanten van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening speciaal (auto)zitje voor: - Het veilig en comfortabel kunnen vervoeren van de klant met de auto waarvoor gangbare autozitjes gezien de lichamelijke beperkingen niet geschikt zijn en/of - Het veilig en comfortabel kunnen zitten waarvoor gangbare stoelen, banken of andere zitssystemen en/of kinderzitjes op zichzelf gezien de lichamelijke beperkingen niet geschikt zijn en deze voorziening niet valt onder andere wetgeving.			
Aanbod:			
All-in voor alle klanten in de doelgroep (inclusief heavy duty). Voor iedere klant wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend speciaal (auto)zitje geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de klant inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn waaronder tevens zitfixatiekussen, voetenplank, wigkussen, neksteun/nekondersteuning. De stoel voldoet aan ECE R44-04. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Het speciaal (auto)zitje is door derden te plaatsen en te fixeren of zwenkbaar vast te monteren. De klant kan goed en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald. Het speciaal (auto)zitje is instelbaar (zo nodig draaibaar) en aanpasbaar afhankelijk van de problematiek van de klant. Alle noodzakelijke accessoires voor de klanten worden meegeleverd zoals bijvoorbeeld speciale gordels.		
Zithouding:	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek.		
Verplaatsen:	De klant kan goed en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald.		
Meeneembaarheid:	Makkelijk monteerbaar en demonteerbaar door derde.		

Opmerkingen:
- Een speciaal (auto)zitje wordt enkel als separate categorie beschouwd indien deze “zelfstandig” (niet toegepast/geplaatst op een andere voorziening) wordt gebruikt.

ANNEX 3: TARIEVEN

Op de volgende pagina's is het door opdrachtnemer ingediende opgaveformulier all-in tarieven ingevoegd.

ANNEX 4: NOTA'S VAN INLICHTINGEN

Beschikbaar gesteld aan- en geaccepteerd door opdrachtnemer tijdens de procedure. In bezit bij gemeente en opdrachtnemer.

ANNEX 5: INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER

In bezit bij gemeente en opdrachtnemer.

ANNEX 6: CONCEPT GEGEVENSUITWISSELINGSOVEREENKOMST

Gegevensuitwisselingsovereenkomst uitvoering <naam hoofdovereenkomst>

Het College van Burgemeester en Wethouders van de gemeente Deventer, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <heer of mevrouw> <persoonsnaam>,

en

<naam verwerkingsverantwoordelijke 2>, gevestigd te <plaats>, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <heer of mevrouw> <persoonsnaam>, < functie >,

hierna afzonderlijk te noemen "Partij", of gezamenlijk "Partijen"

Overwegende dat:

- a) Partijen wisselen op grond van de in Bijlage 1 gespecificeerde grondslag(en) persoonsgegevens uit met elkaar (hetzij eenzijdige verstrekking, hetzij wederkerige uitwisseling).
- b) Partijen verwerken de betreffende persoonsgegevens allebei voor eigen doeleinden en met eigen middelen.
- c) Partijen wensen in dit addendum aanvullende afspraken te maken omtrent voornoemde uitwisseling van persoonsgegevens.

Komen het volgende overeen:

Artikel 1 Definities

- 1.1 In deze overeenkomst hebben de volgende (onderstreepte) begrippen de daaropvolgende betekenis:
 - a.) Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG): Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens;
 - b.) Ontvanger: de partij die persoonsgegevens in het kader van een uitwisseling ontvangt;
 - c.) Verstrekker: de partij die persoonsgegevens in het kader van een uitwisseling verstrekt;
 - d.) Aanvullende Nationale Wetgeving: elke wetgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens in een lidstaat van de EU, waar de verwerkingsverantwoordelijke aan is onderworpen naast de Algemene verordening gegevensbescherming;
 - e.) Uitwisseling: de verwerking van de in Bijlage 1 gespecificeerde persoonsgegevens waarbij Ontvanger persoonsgegevens van Verstrekker ontvangt om deze voor eigen doeleinden (verder) te verwerken;
 - f.) Toepasselijke Privacy Wetgeving: de AVG en de Aanvullende Nationale Wetgeving van de betreffende landen.

Artikel 2 Positie en samenhang met eventueel bestaande overeenkomsten

- 2.1 Deze gegevensuitwisselingsovereenkomst is van toepassing op iedere uitwisseling van persoonsgegevens in het kader van de hoofdovereenkomst.
- 2.2 Voor zover de grondslag voor de uitwisseling is gelegen in een tussen partijen gesloten overeenkomst prevaleert het bepaalde in deze gegevensuitwisselingsovereenkomst op hetgeen overigens tussen partijen is overeengekomen inzake de verwerking van persoonsgegevens.

Artikel 3 Hoedanigheid van partijen

- 3.1 Partijen onderkennen dat ze in het kader van de uitwisseling allebei kwalificeren als “verwerkingsverantwoordelijke” in de zin van de Toepasselijke Privacy Wetgeving.
- 3.2 De verantwoordelijkheid voor de uitwisseling ligt bij Verstrekker. De verantwoordelijkheid voor de verdere verwerking ligt bij Ontvanger.
- 3.3 Verstrekker garandeert jegens Ontvanger dat:
 - a.) zij de uitgewisselde Persoonsgegevens tot aan de uitwisseling rechtmatig verwerkte;
 - b.) de uitwisseling rechtmatig is.
- 3.4 Ontvanger garandeert jegens Verstrekker dat:
 - a.) zij de uitgewisselde Persoonsgegevens verder zal verwerken in overeenstemming met de Toepasselijke Privacy Wetgeving;
- 3.5 Partijen vrijwaren elkaar – met inachtneming van het bepaalde in artikel 6 – voor claims van betrokkenen die voortvloeien uit een schending van de in de artikelen 3.3 en 3.4 verstrekte garanties.

Artikel 4 Transparantie en rechten betrokkenen

- 4.1 De verplichting tot het informeren van betrokkenen over de uitwisseling in het kader van de transparantieverplichtingen uit de Toepasselijke Privacy Wetgeving ligt bij [Verstrekker/Ontvanger].
- 4.2 Eventuele vragen van betrokkenen inzake de uitwisseling of de verdere verwerking zullen door de in artikel 3.2 aangewezen verantwoordelijke partij worden beantwoord. Partijen verwijzen betrokkenen zo nodig naar de verantwoordelijke partij en onthouden zich daarbij van het geven van een inhoudelijk oordeel jegens betrokkene.
- 4.3 Partijen stellen elkaar in kennis van iedere op verzoek van de betrokkene doorgevoerde rectificatie of wissing van persoonsgegevens of beperking van de verwerking die betrekking heeft op de uitgewisselde Persoonsgegevens, tenzij het in kennis stellen niet te verenigen is met het betreffende verzoek van de betrokkene (bijv. omdat het geheel los stond van de uitwisseling).
- 4.4 Ontvanger zal bijhouden aan welke derde partijen de uitgewisselde Persoonsgegevens verder worden verstrekt en betrokkene op diens verzoek een overzicht van deze derde partijen verstrekken.

Artikel 5 Beveiliging

- 5.1 Partijen zullen passende technische en organisatorische maatregelen nemen om de uitwisseling te beveiligen tegen verlies of enige onrechtmatige verwerking van de uitgewisselde Persoonsgegevens.
- 5.2 Het is de verantwoordelijkheid van Verstrekker om te beoordelen of voornoemde maatregelen passend zijn, alvorens over te gaan tot de uitwisseling.
- 5.3 Partijen zullen elkaar binnen 24 uur informeren over ieder vermoeden van verlies of onrechtmatige verwerking gedurende de uitwisseling van persoonsgegevens. Een dergelijke melding zal worden gedaan per e-mail en telefonisch aan de (vervangende) contactpersonen zoals vermeld in Bijlage 2.
- 5.4 Vanaf het moment van ontvangst van de uitgewisselde Persoonsgegevens ligt de verantwoordelijkheid voor passende beveiliging bij Ontvanger.

Artikel 6 Aansprakelijkheid

- 6.1 Voor zover de uitwisseling van persoonsgegevens plaatsvindt in het kader van een tussen partijen gesloten overeenkomst:
- a.) is voor hetgeen niet in deze gegevensuitwisselingsovereenkomst is geregeld het bepaalde in de hoofdovereenkomst van toepassing, met dien verstande dat een overeengekomen volledige uitsluiting van aansprakelijkheid voor verlies of verminking van gegevens niet van toepassing is.
- 6.2 Voor zover de uitwisseling van persoonsgegevens niet plaatsvindt in het kader van een tussen partijen gesloten overeenkomst is
- a.) de aansprakelijkheid van Verstrekker uit welke hoofde dan ook beperkt tot
 - b.) de aansprakelijkheid van Ontvanger uit welke hoofde dan ook beperkt tot

Artikel 7 Duur en beëindiging

- 7.1 De duur van deze gegevensuitwisselingsovereenkomst is:
- a.) voor zover de uitwisseling van persoonsgegevens plaatsvindt in het kader van de tussen partijen gesloten overeenkomst, gelijk aan de duur van die overeenkomst.
 - b.) in overige gevallen gelijk aan de duur van de uitwisseling.
- 7.2 Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging **van deze** overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer:
- a.) afgegeven garanties en vrijwaringen;
 - b.) geschillenbeslechting, toepasselijk recht.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Gemeente **Deventer**
namens deze : naam,
functie
plaats: <.....>
datum: <.....>

<Naam organisatie>
namens deze: naam,
functie
plaats: <.....>
datum: <.....>

Bijlage 1: uitwisseling van persoonsgegevens

De grondslag voor de uitwisseling van persoonsgegevens tussen partijen is gelegen in ... [uitwerken, bijvoorbeeld verwijzen naar overeenkomst met betrokkene waarvoor uitwisseling voor noodzakelijk is, bestaande toestemmingformulieren op grond waarvan betrokkene toestemming heeft gegeven voor de verwerking en uitwisseling gerechtvaardigd is, gerechtvaardigde belangen (incl. *balancing test*) op grond waarvan uitwisseling gerechtvaardigd en noodzakelijk is, etc.].

Naam verwerkingshandelingen	(Bijzondere) Persoonsgegevens	Grondslag	Categorieën van Betrokkenen

Bijlage 2: contactpersonen

Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke 1 (NB: Ook buiten kantooruren)	Naam: Contactgegevens:
Contactpersoon Verwerkingsverantwoordelijke 2 (NB: Ook buitenkantooruren)	Naam: Contactgegevens:
Contactgegevens IBD	Telefoonnummer 070-373 8011

ANNEX 7: SOCIAL RETURN VERPLICHTING

De gemeente Deventer hecht waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is social return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid en wordt door de gemeente Deventer een social return verplichting aan de opdrachtnemer opgelegd met als doel een economisch en sociaal gezonde arbeidsmarktregio te krijgen.

Voor deze opdracht, zoals omschreven in het aanbestedingsdocument, dient tenminste 2% van de gefactureerde opdrachtwaarde exclusief BTW ingezet te worden ten behoeve van social return.

Het genoemde percentage wordt aan de hand van de inschrijving uitgedrukt in een bedrag (percentage social return x opdrachtwaarde), hierna te noemen de “social return verplichting”.

De social return verplichting kan uitsluitend worden ingevuld door middel van de onderstaande mogelijkheden en dient binnen de vastgestelde contractperiode te worden uitgevoerd conform de overeenkomst.

De keuze van de invulling van de social return verplichting, is binnen de beschreven mogelijkheden vrij en heeft een relatie met de opdracht en vindt altijd plaats in overleg met het Deventer Werk talent, de uitvoeringsinstelling van de gemeente Deventer.

Binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning van de opdracht dient de opdrachtnemer contact op te nemen met de social return coördinator van het Deventer Werk talent (0570-857600) of e-mail: socialreturn@deventerwerktalent.nl

De gemeente Deventer maakt gebruik van de WIZZR-applicatie voor monitoring van de social return activiteiten.

De verantwoordelijkheid voor de invulling van de social return verplichting en het aanleveren van de gevraagde gegevens in het registratiesysteem ligt volledig bij de opdrachtnemer zelf. Het niet voldoen aan de verplichting resulteert in een boete, gelijk aan het openstaande social return bedrag.

De mogelijkheden van de inzet van social return zijn;

1. Arbeidsparticipatie
2. PSO Certificering / Maatschappelijke activiteiten
3. Opdracht sociale werkvoorziening

Een combinatie van deze mogelijkheden voor de inzet van social return is toegestaan.

Indien de opdrachtnemer de opdracht samen met partner(s) en/of onderaannemer(s) uitvoert, kan in overleg met de social return coördinator de feitelijke uitvoering van de social return verplichting (deels) uitgevoerd worden door deze partner(s) en/of onderaannemer(s). De opdrachtnemer blijft verantwoordelijk en aanspreekbaar voor de invulling van de social return verplichting. Ook als die door partner(s) en/of onderaannemer(s) ingevuld wordt.

Ad. 1 Arbeidsparticipatie

Social return heeft als doel de arbeidsparticipatie van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te vergroten en het biedt hen de mogelijkheid om werkervaring op te doen. Het gaat zowel om tijdelijke en/of duurzame inzet van werkzoekenden en mensen met een beperkte inzetbaarheid. Ook de inzet van stages, BBL- en BOL-trajecten vallen hieronder.

De gemeente Deventer hanteert het Bouwblokkenmodel social return als waarderingsmethodiek.

De opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het aantrekken van kandidaten. Een kandidaat kan ter vervulling van de social return verplichting uitsluitend worden opgevoerd als de medewerker behoort tot de doelgroep van social return, zoals beschreven in onderstaande tabel.

Een opgevoerde medewerker die hier niet onder valt telt niet mee voor de invulling van de social return verplichting en de opgevoerde uren zullen in dat geval worden afgekeurd.

Doelgroep	Jaartarief* t.b.v. invulling social return verplichting (op basis van fulltime dienstverband)	Doelgroep die bij opdrachtnemer te werk gesteld zijn mogen meetellen gedurende een periode van
Participatiewet < 2 jaar (niet-arbeidsbeperkten)	€ 30.000	2 jaar
Participatiewet > 2 jaar (niet-arbeidsbeperkten)	€ 40.000	2 jaar
Participatiewet (vallend onder doelgroepregister/banenafpraak)	€ 40.000	Altijd
WW < 1 jaar	€ 10.000	1 jaar
WW > 1 jaar	€ 15.000	2 jaar
WIA/WAO	€ 30.000	Altijd
Wajong	€ 35.000	Altijd
WSW (detachering en/of diensten)	€ facturen	
WSW (in dienst nemen: valt onder doelgroepregister/banenafpraak)	Betaalde rekening	
Leerling BBL niveau 1 en 2 (leerbaan)*	€ 20.000,- /jaar	Opleidingsperiode
Leerling BBL niveau 3 + 4 (leerwerkbaan)	€ 15.000,-/jaar	Opleidingsperiode
Leerling BOL (stage) MBO-niveau 1 en 2	€ 7.500,-/jaar	Opleidingsperiode
Leerling BOL (stage) MBO –niveau 3 + 4 (leerwerkbaan)	€ 5.000,-/ jaar	Opleidingsperiode
Leerling VSO/Praktijkonderwijs (AO na uitstroom)	€ 25.000	4 jaar
Leerling VSO Praktijkonderwijs (stage)	€ 5.000,-	Opleidingsperiode
Werkervaringsplek *	€ 750,- / per maand	6 maanden
Jongeren (tot 27 jaar) zonder startkwalificatie en ex-gedetineerden, aangemerkt als NUG	€ 10.000,-	2 jaar
MVO activiteiten (als invulling door plaatsingen uit doelgroepen, zoals hierboven bedoeld, niet mogelijk is.)	€ 100,- per uur	
Aanbieden vast dienstverband	€ 10.000,- extra	Eenmalig
Werklozen > 50 jaar	€ 5.000,- extra	Eenmalig/naar rato
Statushouders	€ 5.000,- extra	Eenmalig/naar rato

Tarieven zijn all-inclusive, incl. begeleidingskosten en werkgeverslasten. In geval van overlap telt de hoogste waarde.

WSW en Wajong: wetgeving van voor 01-01-2015.

* Deze activiteit kan alleen worden opgenomen indien de duur van de arbeidsovereenkomst overeenkomt met de eisen die de opleiding aan een overeenkomst stelt.

* Bij werkervaringsplekken gaat het om kandidaten met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Dit in overleg met opdrachtgever. Het betreft hier maatwerk in overleg met de social return coördinator.

Toelichting op tabel:

WAO	=	uitkering via Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering
WIA	=	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WAZ	=	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekeringen zelfstandigen
Wajong	=	Wet Arbeidsongeschiktheidsvoorziening Jonggehandicapten (allen voor jongeren die vóór 1-1-2015 hieronder vielen)
SW	=	uitkering via Sociale Werkvoorziening
WW	=	Werkloosheidswet
VSP/PRO	=	Voortgezet Speciaal Onderwijs / Praktijkonderwijs
BBL/BOL	=	Beroeps begeleidende Leerweg / Beroeps Opleidende Leerweg

Aanvullende criteria:

1. Een medewerker mag (maximaal) 52 weken na laatst verkregen uitkering worden opgevoerd. Uitzonderingen hierop zijn;
 - Medewerkers uit de doelgroepen garantiebannen, WSW en WAJONG mogen altijd worden opgevoerd gedurende de looptijd van de overeenkomst.
 - BBL en BOL- leerlingen t/m niveau 2 mogen gedurende hun studieperiode opgevoerd worden.
2. Uren van medewerkers mogen opgevoerd worden gedurende de looptijd van de overeenkomst/project. Indien er een raamovereenkomst afgesloten wordt kan er in overleg bepaald worden dat de social return verplichting een beperkte periode na afloop van het contract kan doorlopen.
3. Per week mag er per medewerker maximaal 40 uur opgevoerd worden.
4. Ter controle van de inzet van stagiaires dient de opdrachtnemer een door de school erkende en ondertekende stage overeenkomst te overleggen.
5. Bij opdrachtwaarden met een contract waarde groter dan of gelijk aan € 500.000,- mag de invulling van de social return verplichting door middel van inzet van leerlingen/scholieren, maximaal 50% zijn.

Ad 2. PSO certificering / Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

De gemeente Deventer is een PSO-gecertificeerde gemeente (Trede 3). Omdat de gemeente Deventer als opdrachtgever rekening wil houden met organisaties die aantoonbaar al veel doen op het gebied van sociaal ondernemerschap waardeert zij organisaties aanvullend wanneer deze het bezit zijn van een geldig PSO-certificaat.

Aspirant status	2% korting op sroi verplichting	Op jaarbasis / naar rato
-----------------	---------------------------------	--------------------------

	(berekend over omzet waarde contract)	
PSO ladder: Trede 1	10% korting op sroi verplichting	Op jaarbasis / naar rato
PSO ladder: Trede 2	25% korting op sroi verplichting	Op jaarbasis / naar rato
PSO ladder: Trede 3	50% korting op sroi verplichting	Op jaarbasis / naar rato
PSO 30+	Vrijstelling SROI verplichting	Eenmalig / naar rato

* Kortingspercentages mogen niet worden opgeteld. Het maximale percentage is 50% van de SROI-verplichting. Bij meerjarige contracten wordt het percentage verdeeld over de jaren. Als het keurmerk vervalft of niet wordt verlengd, vervalt het percentage verdeeld over het betreffende jaar.

Voorbeeld berekening:

Opdracht waarde € 1.000.000,-
SROI opdracht 5% = - 50.000,-

Korting aspirant status: € 50.000 - 2% (1.000) = restant SROI verplichting € 49.000,-
Korting PSO Trede 1: € 50.000 - 10% (5.000) = restant SROI verplichting € 45.000,-
Korting PSO trede 2: € 50.000 - 25% (12.500) = restant SROI verplichting € 37.500,-
Korting PSO Trede 3: € 50.000 - 50% (25.000) = restant SROI verplichting € 25.000,-

Indien een organisatie niet in het bezit is van een PSO certificaat, maar wel onafhankelijk aan kan tonen (bijvoorbeeld middels een vergelijkbare certificering) dat een gelijk resultaat is behaald, gelden dezelfde kortingspercentages.

MVO activiteiten:

Deze activiteiten dienen ook daadwerkelijk een positieve maatschappelijke bijdrage te leveren aan de samenleving.

Denk bijv. aan het begeleiden van stagiaires op het vakgebied van de opdracht, het geven van gastcolleges bij opleidingsinstituten, sponsoring van een beroepsgerichte opleiding van iemand uit de doelgroep, het storten van een bijdrage in een opleidingsfonds (erkend door het agentschap SZW) of het verkrijgen van een PSO-certificaat.

Als de opdrachtnemer (een deel van) de social return verplichting door een maatschappelijke activiteit wil invullen dan dient hij daartoe een onderbouwd voorstel met urenspecificatie in.

Ad.3: Opdracht sociale werkvoorziening

Opdrachtnemer kan ook door middel van het plaatsen van een opdracht bij een sociale werkvoorziening invulling geven aan zijn/haar social return verplichting.

Denk hierbij aan het plaatsen van een opdracht bij een bedrijf voor sociale werkvoorziening of ook wel sociale werkplaats genoemd, (bijvoorbeeld Sallcon).

1.1. REGISTRATIE SOCIAL RETURN VERPLICHTING

De opdrachtgever stelt toegang tot het registratiesysteem WIZZR beschikbaar, waarin de opdrachtnemer de uren en bedragen voor de invulling van de social return verplichting dient bij te houden.

Hiervoor dient de opdrachtnemer binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning contact op te nemen met de social return coördinator van de gemeente Deventer. Vervolgens ontvangt de opdrachtnemer een inlogcode en handleiding voor het registratiesysteem.

Aan de hand van het registratiesysteem wordt geregistreerd en gecontroleerd of aan de afgesproken social return verplichting voldaan wordt (op correcte wijze en volgens afspraak).

Een inlogcode wordt alleen verstrekt aan de opdrachtnemer, die de opdracht gegund heeft gekregen.

De opdrachtnemer voert in het registratiesysteem de medewerkers op die werkzaamheden bij de opdrachtnemer uitvoeren in het kader van de social return verplichting.

Is dit niet het geval, dan moet de opdrachtnemer aantonen dat de medewerker valt onder één van de doelgroepen. Dit kan bijvoorbeeld met een doelgroepenverklaring of een bewijs voor toekenning uitkering in combinatie met een loonstrook of arbeidsovereenkomst. Opdrachtgever controleert deze gegevens op doelgroep, uurtarief, startdatum en periode te werkstelling. Een kopie van de loonstrook en/of arbeidsovereenkomst kan ter controle opgevraagd worden.

Uren ter vervulling van de social return verplichting kan de opdrachtnemer per week, vier wekelijks of per maand invoeren, maar uiterlijk zes weken na de betreffende verloningsperiode. Opdrachtgever heeft het recht om de betreffende uren welke na de deadline van zes weken worden opgevoerd, niet mee te tellen voor de invulling van de social return verplichting. In het registratiesysteem is de realisatie ten opzichte van de social return verplichting inzichtelijk, deze kan de opdrachtnemer zelf volgen. Als er afwijkingen worden geconstateerd door opdrachtgever dan zal deze contact met de opdrachtnemer opnemen

De opdrachtnemer is verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de arbeidsrelatie die opdrachtnemer met een medewerker aangaat en de daaraan gekoppelde verplichting tot verstrekking van persoonsgegevens aan opdrachtgever in het kader van de social returnverplichting. Opdrachtnemer verklaart te voldoen aan de verplichtingen van de Algemene verordening gegevensbescherming en is in staat om dit aan te tonen. De verstrekking van persoonsgegevens vindt plaats door middel van de bovenomschreven procedure en met behulp van het registratiesysteem WIZZR.

ANNEX 8: ADDENDA

Eventueel later gedurende de looptijd van de raamovereenkomst toe te voegen addenda.