

Bijlage C Programma van Eisen

Het Programma van Eisen (PvE) gaat in op de eisen die worden gesteld aan de hulpmiddelen en de daarbij behorende dienstverlening

Door in te schrijven verklaart Inschrijver akkoord te gaan en te voldoen aan de eisen. Een Inschrijver die niet aan de eisen voldoet komt niet in aanmerking voor een overeenkomst.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst welke gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Opdrachtgever onderscheidt de volgende categorieën hulpmiddelen:

Productcategorie	Beschrijving
1	Incidenteel gebruik
1a	Handbewogen rolstoel voor incidenteel gebruik. Gebruik is voornamelijk buitenshuis, de zithouding is beperkt instelbaar en de rolstoel is opvouwbaar en te verkleinen. De gebruiker zal hoofdzakelijk worden geduwd, maar kan ook zelf rijden. Het gebruik is hoofdzakelijk van een korte gebruiksduur.
1b	Buggy. Gebruik is voornamelijk buitenshuis, de zithouding is beperkt instelbaar en de buggy is opvouwbaar en te verkleinen. De gebruiker wordt geduwd. Het gebruik is hoofdzakelijk van een korte gebruiksduur.
2	Handbewogen rolstoelen
2a	Handbewogen rolstoel voor (semi)permanent / actief gebruik. Gebruik voor binnens- en buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en de rolstoel is opvouwbaar en te verkleinen. De gebruiker rijdt zelf, maar zal ook regelmatig worden geduwd.
2b	Handbewogen kinderrolstoel voor actief / dagelijks gebruik. Gebruik voor binnens- en buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en de rolstoel is opvouwbaar en te verkleinen. De gebruiker rijdt zelf, maar zal ook regelmatig worden geduwd.
2c	(Handbewogen) rolstoel voor (semi)permanent / passief gebruik. Gebruik voor binnens- en buitenshuis en de zithouding is permanent instelbaar. De eindgebruiker wordt voornamelijk geduwd, maar kan ook zelf rijden. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
2d	(Handbewogen) kinderrolstoel met kantelverstelling. Gebruik voor binnens- en buitenshuis en de zithouding is permanent instelbaar. De eindgebruiker wordt voornamelijk geduwd, maar kan ook zelf rijden. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
2e	Handbewogen (vastframe) rolstoel voor actief gebruik. Gebruik voor binnens- en buitenshuis. Voor dagelijks intensief gebruik en actieve deelname aan dagelijkse activiteiten. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en de rolstoel is te verkleinen. De gebruiker rijdt hoofdzakelijk zelf, maar kan ook geduwd worden. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
2f	Elektrische hulpaandrijving voor de gebruiker. Gebruik voor binnens- en buitenshuis. Ter ondersteuning van de gebruiker voor het voortbewegen van de rolstoel voor de gebruiker die zelf onvoldoende kracht heeft voor het verplaatsen. Aan- en afkoppelbaar van de rolstoel.

2g	Elektrische duwondersteuning voor begeleider. Gebruik is hoofdzakelijk buitenshuis. Ter ondersteuning voor de persoon die de gebruiker duwt die zelf onvoldoende kracht heeft voor het verplaatsen. Aan- en afkoppelbaar van de rolstoel.
3	Elektrische rolstoelen
3a	Elektrische rolstoel voor gebruik in en om het huis. De elektrische rolstoel is compact en goed wendbaar voor gebruik voor in en om het huis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en te verstellen. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
3b	Elektrische rolstoel voor gebruik buiten/binnen. De elektrische rolstoel is stabiel en comfortabel bij langere afstanden en hogere snelheden, maar toch goed wendbaar voor gebruik binnens- en buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. Er kunnen langere afstanden worden afgelegd. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker, te verstellen en is modulair aanpasbaar. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
3c	Elektrische kinderrolstoel. De elektrische rolstoel is stabiel, maar toch compact en goed wendbaar voor gebruik zowel binnens- als buitenshuis voor het zelfstandig uitvoeren van dagelijkse activiteiten. Er kunnen langere afstanden worden afgelegd. De zithouding is goed in te stellen op de gebruiker en te verstellen. Het gebruik is hoofdzakelijk van een lange aaneengesloten gebruiksduur.
3d	Complexe elektrische rolstoel. Elektrische rolstoel voor gebruik binnens- en buitenshuis met op maat gemaakte aanpassingen (orthesen niet meegerekend) die niet standaard als optie binnen de catalogus leverbaar zijn. Bijvoorbeeld: - Specifieke besturing als voetbediening of specifieke kinbesturing - Elektrisch verstelbare hoofdsteun Rolstoel voor intensief gebruik die snel aanpasbaar en inzetbaar is op snelle achteruitgang in functioneren (b.v. bij ALS).
4	Scootmobielen
4a	Scootmobiel beperkte actieradius. Voor gebruik buitenshuis met een beperkte actieradius voor personen met loopproblemen. De zithouding is beperkt in te stellen. Gebruik is voor kortere afstanden.
4b	Scootmobiel grote actieradius. Voor gebruik buitenshuis met een grotere actieradius voor mensen met loopproblemen. De zithouding is beperkt in te stellen. Indien noodzakelijk voorzien van zwaardere of extra soepele vering. Gebruik is voor langere afstanden.
4c	Proefflessen cq. haalbaarheidslessen. Lessen die worden gegeven voorafgaand aan de beschikking om te toetsen of de gebruiker voldoende rijvaardig is en/of kan worden. Gewenningslessen met de scootmobiel of elektrische rolstoel die toegekend en verstrekt wordt aan de gebruiker vallen hier niet onder.
5	Fietsen
5a.1	Driewiel fiets voor volwassenen en kinderen. Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die zelf kan fietsen maar problemen heeft met de stabiliteit van een tweewiel fiets.
5a.2	Driewiel fiets voor volwassenen en kinderen met trapondersteuning. Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die zelf kan fietsen maar problemen heeft met de stabiliteit van een tweewiel fiets en onvoldoende kracht heeft om volledig zelfstandig te fietsen.
5b.1	Duofiets voor volwassenen en kinderen.

	Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die niet in staat is gebruik te maken van een standaard fiets en/of niet het inzicht heeft om zelfstandig veilig deel te kunnen nemen aan het verkeer. De gebruiker kan mee fietsen, maar moet ook de mogelijkheid hebben de benen stil te houden of wordt zittend in een rolstoel verplaatst.
5b.2	Duofiets voor volwassenen en kinderen met trapondersteuning. Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die niet in staat is gebruik te maken van een standaard fiets en/of niet het inzicht heeft om zelfstandig veilig deel te kunnen nemen aan het verkeer. De gebruiker kan mee fietsen, maar moet ook de mogelijkheid hebben de benen stil te houden of wordt zittend in een rolstoel verplaatst. De begeleider heeft onvoldoende kracht om volledig zelfstandig te fietsen op de duofiets met de gebruiker.
5c	Fiets met verlaagde instap, verlengd frame en trapondersteuning. Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die zelf kan fietsen maar problemen heeft met de op- en afstap van de fiets en onvoldoende kracht heeft om volledig zelfstandig te fietsen.
5d.1	Handbike (aankoppelbaar). Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die handmatig grotere vervoersafstanden wil kunnen overbruggen. Het aandrijfbereik is instelbaar en de handbike is aan de rolstoel te koppelen.
5d.2	Handbike (aankoppelbaar) met elektrische ondersteuning. Voor gebruik buitenshuis voor de gebruiker die handmatig grotere vervoersafstanden wil kunnen overbruggen. Het aandrijfbereik is instelbaar en de handbike is aan de rolstoel te koppelen. De gebruiker heeft onvoldoende kracht om volledig zelfstandig te fietsen.
6	Autozitje
6a	Autozitje. Voor de gebruiker die te groot is of onvoldoende steun heeft van een standaard autostoeltje.
7	Tilliften
7a	Passieve tillift. Hulpmiddel bij het tillen van personen die niet op eigen benen een transfer kunnen maken. Het gebruik is voor binnenshuis. Een passieve tillift heeft de mogelijkheid een transfer van zitten naar liggen, of andersom, te maken.
7b	Actieve tillift. Hulpmiddel bij het tillen van personen die niet op eigen kracht een transfer kunnen maken. Het gebruik is voor binnenshuis. Bij een actieve tillift maakt de persoon een transfer in een ondersteund staande houding, hier is enige stafunctie van de gebruiker vereist.
8	Douche-/Toiletvoorzieningen
8a	Douchebrancard vrijrijdbaar.
8b	Douche-toiletstoel hoog/laag. Dagelijks gebruik onder de douche of ter vervanging van toiletspot wanneer loopfunctie binnenshuis te beperkt is om douche en/of toilet lopend te bereiken. Kantelbaar of in hoogte verstelbaar om de zithouding te ondersteunen. Vrijrijdbaar door derden.
8c	Badvoorzieningen voor kinderen
9	Douche-/Toiletvoorzieningen (koop / in eigendom verstrekt)
9a	Toiletstoel.
9b	Lichtgewicht douche(toilet)stoel. Dagelijks gebruik onder de douche of ter vervanging van toiletspot wanneer loopfunctie binnenshuis te beperkt is om douche en/of toilet lopend te bereiken.
9c	Douche-toiletstoel vrijrijdbaar / zelfbeweger. Dagelijks gebruik onder de douche of ter vervanging van toiletspot wanneer loopfunctie binnenshuis te beperkt is om douche en/of toilet lopend te bereiken. Vrijrijdbaar door de gebruiker zelf of door derden.

9d	Orthesen. Rug-/zitorthese.
10	Overige
10a	Buiten Categorie. Hulpmiddelen die buiten de categorie-indeling vallen. Maximaal 2% van het aantal hulpmiddelen mag in deze categorie overig (10a) vallen

A	Kwaliteit
1.	De Wmo 2015 schrijft voor dat de aanbieder van een voorziening er zorg voor draagt dat de voorziening (definitieve hulpmiddelen en ook hulpmiddelen die tijdelijk ingezet worden) van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval: • veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; • afgestemd op de reële behoefte van de gebruiker en op andere vormen van zorg of hulp die de gebruiker ontvangt; • verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; • verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de gebruiker.
2.	Alle medewerkers die Opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de gebruikers (zowel verkoopadviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de hulpmiddelen en doen geen toezeggingen aan de gebruiker. Zij adviseren en ondersteunen de gebruiker onpartijdig. Zij dienen van onbesproken gedrag te zijn. <u>Een VOG-verklaring dient in het personeelsdossier opgenomen te zijn en zal op het eerste verzoek van Opdrachtgever overlegd worden.</u> Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat te woord te staan en te helpen.
B.	Passing en selectie
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle selecties en passingen op basis van de opdracht tot levering van Opdrachtgever. Indien blijkt dat de uitvoering en/of passing onjuist is verricht, zijn de kosten voor herstel voor Opdrachtnemer.
2.	<u>Opdrachtnemer heeft Selectie en passing vinden in beginsel plaats binnen 5 werkdagen na datum van opdracht tot levering- contact met de gebruiker met betrekking tot de afspraak voor selectie en passing.</u>
3.	De selecties en passingen zullen in principe op een door de gebruiker gewenste locatie, in beginsel de thuissituatie, binnen de gemeente Haarlemmermeer (of daarbuiten als gebruiker in een revalidatiecentrum verblijft of wordt behandeld) worden verzorgd. Dit zonder extra kosten voor de gebruiker of Opdrachtgever.
4.	Met betrekking tot noodzakelijke aanpassingen op eerder verstrekte hulpmiddelen zal de Opdrachtnemer direct contact hebben met de gebruiker, al dan niet in opdracht van Opdrachtgever. Indien de oplossing niet binnen de vastgestelde categorie kan plaatsvinden en er dus feitelijk sprake zou moeten zijn van een nieuwe opdracht tot levering, dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met de Opdrachtgever. Opdrachtgever zal vervolgens de beoordeling maken of er inderdaad sprake is van een herindicatie. In dat geval zal er een nieuwe opdracht tot levering worden gedaan.
C.	Hulpmiddelen
1.	Alle aangeboden hulpmiddelen dienen te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving, betreffende onder andere de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid.
2.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk, en waar nodig ook de gebruiker, terstond over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.
3.	Opdrachtnemer aanvaardt volledige productaansprakelijkheid voor de door haar geleverde hulpmiddelen en de daarop aangebrachte aanpassingen, en de totale samenstelling van hulpmiddel en bijbehorende aanpassingen.
4.	Opdrachtnemer draagt zonder bijkomende kosten zorg voor de verplichte WA-verzekering (en bijbehorende dienstverlening) voor alle elektrische of door middel van een accu

	aangedreven 'hulpmiddelen', wanneer dit wettelijk is vereist. Voor Opdrachtgever bestaat er geen cascorisico.
5.	Als de gebruiker niet noodzakelijke aanpassingen wil aan het adequaat goedkoopste hulpmiddel, moet hem de mogelijkheid geboden worden om de meerkosten voor eigen rekening te nemen. De Opdrachtnemer verleent hiertoe medewerking en verklaart bereid te zijn mee te werken aan deze meerkostenregeling. De Opdrachtnemer maakt de meerkosten inzichtelijk en verstrekt de gewenste aanpassingen (in koop) rechtstreeks aan de gebruiker. <u>Het eigendom van aanpassingen die niet afneembaar zijn van het hulpmiddel gaat 'om niet' over naar opdrachtnemer zodra de bruikleen wordt beëindigd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk de gebruiker hierover te informeren bij de particuliere aanschaf van deze aanpassingen.</u>
6.	Houders van een, door Opdrachtgever verstrekt PGB, kunnen tegen gelijke voorwaarden een hulpmiddel aanschaffen bij de Opdrachtnemer.
7.	Voor hulpmiddelen die buiten de vastgestelde categorieën vallen, geldt de categorie overig (10a). Opdrachtgever vraagt hiervoor een offerte bij Opdrachtnemer. Op basis van de <u>bruto catalogusprijs (bcp) wordt bepaald of Opdrachtgever het hulpmiddel koopt of huurt van Opdrachtnemer. Wanneer de bcp lager is dan € 500,00 wordt het hulpmiddel gekocht, bij een bcp hoger dan € 500,00 wordt het hulpmiddel gehuurd. offerte kan Opdrachtgever bepalen het hulpmiddel te kopen of te huren van Opdrachtnemer.</u> Het huurtarief bedraagt maximaal 2,5 % van de bcp. Maximaal 2% van het aantal hulpmiddelen mag in de categorie overig (10a) vallen.
8.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij een verschil van mening over de bruikbaarheid en inzetbaarheid van een hulpmiddel tussen gebruiker en Opdrachtnemer, via een onafhankelijke derde partij of zelfstandig tot een oordeel te komen. De kosten voor deze inzet zijn voor Opdrachtgever als blijkt dat het middel voldoet en voor Opdrachtnemer als blijkt dat het geleverde of in gebruik zijnde middel niet voldoet.
D.	Levering
1.	Hulpmiddelen binnen de gedefinieerde productcategorieën dienen, met een dekkingspercentage van 95%, na opdracht tot levering geleverd te worden binnen: • 15 werkdagen voor standaard voorzieningen • 20 werkdagen voor standaard voorzieningen met modulaire aanpassingen • In beginsel 30 werkdagen complexe voorzieningen (maatwerk en orthesen) Wanneer voor complexe voorzieningen de reguliere levertijd van 30 dagen niet haalbaar is stelt de aanbieder, samen met de gebruiker, een planning op. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over deze planning.
2.	Opdrachtnemer informeert de gebruiker en de Opdrachtgever indien de hulpmiddelen niet tijdig geleverd kunnen worden conform de eisen. Dit geldt eveneens voor het uitvoeren van aanpassingen aan de hulpmiddelen die reeds geleverd zijn. De Opdrachtgever treedt zo nodig in overleg met de Opdrachtnemer om de vervolg stappen te bepalen.
3.	Aflevering vindt plaats op het door de gebruiker gewenste afleveradres binnen gemeente Haarlemmermeer (of daarbuiten als gebruiker in een revalidatiecentrum verblijft of wordt behandeld).
4.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het hulpmiddel persoonlijk aan de gebruiker wordt geleverd, inclusief het instellen. Opdrachtnemer informeert de gebruiker op adequate manier zodat veiligheid en tevredenheid van gebruiker en is geborgd.
5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oefenen met het hulpmiddel (gewenningslessen) op locatie van gebruiker zodanig dat de gebruiker veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel, indien nodig ook in het verkeer. De kosten van het oefenen zijn opgenomen in het all-in huurtarief.
6.	De huurperiode gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de datum van levering.
7.	Opdrachtgever kan de opdracht tot levering van de hulpmiddelen beëindigen door middel van een inname-opdracht, indien de gebruiker geen recht meer heeft op het hulpmiddel of indien het hulpmiddel niet (meer) adequaat is voor de gebruiker.
8.	Als de gebruiker of nabestaande van een overleden gebruiker, aangeeft dat het hulpmiddel niet meer gebruikt wordt, zorgt Opdrachtnemer er eveneens voor dat het hulpmiddel wordt

	ingenomen. De Opdrachtnemer meldt de datum van de inname-opdracht van het hulpmiddel door de gebruiker aan Opdrachtgever.
9.	Na inname-opdracht zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het hulpmiddel in overleg met de gebruiker of zijn contactpersoon kosteloos wordt opgehaald.
10.	De huurperiode eindigt op de eerste dag van de maand volgend op de datum van de inname-opdracht van opdrachtgever of gebruiker.
E.	Service, onderhoud en aanpassingen
1.	Opdrachtnemer verricht binnen Nederland de reparaties aan de geleverde hulpmiddelen.
2.	Opdrachtnemer garandeert een dagelijkse bereikbaarheid, minimaal telefonisch, tijdens kantooruren voor algemene vragen van gebruikers, met uitzondering van storingen/calamiteiten, waarvoor een aangepaste bereikbaarheid geldt.
3.	Opdrachtnemer garandeert dat de serviceafdeling 24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar direct telefonisch bereikbaar is (tegen maximaal het lokale tarief) voor het melden van storingen/calamiteiten. Het is <u>niet</u> toegestaan gebruik te maken van een voice response systeem, <u>mits geborgd is dat de gebruiker altijd een medewerker aan de telefoon krijgt, ook als verzuimd wordt een keuze te maken</u> . Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle gebruikers op de hoogte zijn van het storingsnummer.
4.	Opdrachtnemer garandeert bij een calamiteit dat <u>binnen één (1) uur na melding van de calamiteit</u> een reparateur bij de gebruiker aanwezig is, voor de reparatie van het hulpmiddel: <u>a. binnen één (1) uur na de melding van de calamiteit wanneer de gebruiker binnen de gemeente is.</u> <u>b. binnen twee (2) uur na de melding wanneer de gebruiker binnen Noord-Holland (m.u.v. de Waddeneilanden) of Zuid-Holland Noord is.</u> <u>c. zo spoedig mogelijk wanneer de gebruiker buiten het gebied zoals benoemd in a en b is, maar wel binnen NL.</u> Onder een calamiteit verstaan de partijen: a. een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de gebruiker veroorzaakt, bijvoorbeeld in de woning of woonomgeving zonder directe hulp; of b. een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de gebruiker met het hulpmiddel de woning of de bestemming niet meer kan bereiken.
5.	Opdrachtnemer garandeert bij gebruikers die volledig afhankelijk zijn van een hulpmiddel en wanneer er geen sprake is van een calamiteit, <u>maar waarbij de gebruiker door de oorzaak van de melding beperkt is in zijn mobiliteit of wanneer de veiligheid in het gedrang is</u> , dat de reparatie aan het hulpmiddel alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen zo snel als mogelijk, maar maximaal binnen vier (4) uur na melding geschiedt. Wanneer reparatie of herstel niet mogelijk is zorgt Opdrachtnemer voor een voor de gebruiker adequaat en gelijkwaardig vervangend hulpmiddel gedurende de reparatieperiode.
6.	Voor het verhelpen van overige storingen en reparaties zullen de afspraken gelden die door Opdrachtnemer zijn voorgesteld bij de beantwoording van de gunningcriteria en die onderdeel zullen vormen van de overeenkomst.
7.	Op verzoek van de Opdrachtgever moeten aan voorzieningen die in koop zijn verstrekt ook reparaties worden verricht. Deze kosten kunnen doorberekend worden aan de Opdrachtgever. Voorafgaand aan de reparatie dient de Opdrachtnemer een kostenopgave te verstrekken aan de Opdrachtgever. Uitvoering van de reparatie geschiedt pas na goedkeuring van de Opdrachtgever
F.	Privacy en klachten
1.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2.	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachtenregeling. Klachten worden schriftelijk afgehandeld binnen 14 dagen na ontvangst. Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de afhandeling ervan aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.