

Bijlage 08 - Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding
Wmo Hulpmiddelen

Gemeente Dronten
Gemeente Urk
Gemeente Noordoostpolder

Zaaknummer: 017191444



gemeente
NOORDOOSTPOLDER

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1: Functioneel Programma van Eisen hulpmiddelcategorieën	3
1.1 Totaaloverzicht categorieën	3
1.2 Functionele beschrijving per categorie	3
Hoofdstuk 2: Inhoudelijk Programma van Eisen	13
2.1 Eisen aan de Opdrachtnemer	13
2.2 Eisen aan de dienstverlening	14
2.3 Eisen aan de hulpmiddelen	20
2.4 Eisen met betrekking tot klachten	20
2.5 Eisen met betrekking tot onderzoeken	21
2.6 Eisen met betrekking tot het informatiesysteem van Opdrachtnemer	22
2.7 Eisen met betrekking tot privacy	23
2.8 Eisen met betrekking tot Kritische Prestatie Indicatoren	24
2.9 Eisen met betrekking tot huurtarieven en indexatiemogelijkheden	26
2.10 Eisen met betrekking tot facturatie	27
2.11 Eisen met betrekking tot de exit-strategie	28



Hoofdstuk 1: Functioneel Programma van Eisen hulpmiddelcategorieën

1.1 Totaaloverzicht categorieën

Categorieïndeling Wmo hulpmiddelen	
Nr.	Titel categorie
1:	Handbewogen rolstoel kortdurend gebruik volwassenen en kinderen
2:	Handbewogen rolstoel, (semi-)actief/permanent gebruik volwassenen en kinderen
3:	Buggy en duwwandelwagen kinderen
4A:	Zorgrolstoel Volwassenen en kinderen
4B:	Zorgrolstoel met geïntegreerde duw/rij ondersteuning Volwassenen en kinderen
5:	Handbewogen vast frame actief rolstoel volwassenen en kinderen
6:	Duw/rij ondersteuning t.b.v. handbewogen rolstoelen volwassenen en kinderen
7:	Elektrische rolstoel volwassen en kinderen
8A:	Fiets-Voorzieningen zonder trapondersteuning volwassenen en kinderen
8B:	Fietsvoorzieningen met trapondersteuning volwassenen en kinderen
9A:	Scootmobiel uitgebreid
9B:	Scootmobiel uitzondering, extra geveerd
10:	Zit unit
11A:	Toiletstoel volwassenen en kinderen
11B:	Bad- douchevoorzieningen niet vrijrijbaar volwassenen en kinderen
11C:	Bad- douchevoorzieningen vrijrijbaar volwassenen en kinderen
11D:	Zorg-douchestoel/brancards volwassenen en kinderen
12A:	Transfer-Hulpmiddelen volwassenen en kinderen
12B:	Vrijrijbare Tillift passief volwassenen en kinderen
12C:	Vrijrijbare Tillift actief volwassenen en kinderen

Voor alle categorieën geldt dat alle toepasbare accessoires, aanpassingen en (individueel) maatwerk die nodig zijn in individuele casussen om de beperking van cliënt te compenseren, onderdeel uitmaken van het middel in betreffende categorie. Alle toepasbare accessoires en (individueel) maatwerk zitten verdisconteerd in het huurtarief.

1.2 Functionele beschrijving per categorie

Categorie 1: Handbewogen rolstoel kortdurend gebruik volwassenen en kinderen	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt voornamelijk gebruikt voor het verplaatsen.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt voornamelijk buitenshuis en in (openbare) gebouwen gebruikt voor korte en/of lange afstanden.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk kortdurend gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot dagelijks.
Meeneembaarheid:	De voorziening moet als bagage meegenomen kunnen worden in een personenauto en/of een daartoe uitgerust voertuig/taxibus. De Cliënt kan dit zelfstandig of met behulp van derden doen.
Transfers:	De Cliënt is zelf in staat, eventueel met ondersteuning, om de transfer van en naar de voorziening te maken.
Aandrijving en bediening:	De Cliënt wordt voornamelijk geduwd, maar desgewenst moet de Cliënt ook zelf kunnen rijden.
Zitcomfort:	Er is over het algemeen geen sprake van complexe zitproblematiek. De voorziening is voorzien van minimale functionele instel- en verstelbaarheid.

Categorie 2: Handbewogen rolstoel, (semi-)actief/permanent gebruik volwassenen en kinderen	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt voor het verplaatsen, zitten en/of het uitvoeren van ADL activiteiten.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnen- en buitenshuis gebruikt voor korte en/of lange afstanden.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk (semi-) permanent en (semi-) actief gebruikt gedurende langere periodes per dag tot continu.
Gebruiksfrequentie:	De voorziening wordt over het algemeen dagelijks gebruikt.
Meeneembaarheid:	De voorziening moet als bagage meegenomen kunnen worden in een personenauto en/of een daartoe uitgerust voertuig/taxibus. Daarnaast moet de Cliënt in de voorziening veilig vervoerd kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus waarbij het middel moet voldoen aan de Code VVR. De Cliënt kan dit zelfstandig of met behulp van derden doen.
Transfers:	De Cliënt is zelf in staat om een transfer van en naar de voorziening te maken, zo nodig met hulp van derden of met hulp van transferhulpmiddelen.
Aandrijving en bediening:	De Cliënt verzorgt over het algemeen zelf de aandrijving, maar moet ook voortgeduwd kunnen worden. Afhankelijk van het gebruik krijgen de rijeigenschappen een hogere prioriteit.
Zitcomfort:	Er kan sprake zijn van complexe zitproblematiek, waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) zitproblematiek d.m.v. accessoires en/of (individueel) maatwerk noodzakelijk zijn. De voorziening is voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid.

Categorie 3: Buggy en duwwandelwagen kinderen	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt voornamelijk gebruikt voor het verplaatsen.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt voornamelijk buitenshuis gebruikt voor korte en/of lange afstanden.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk kortdurend gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot dagelijks.
Meeneembaarheid:	De voorziening moet als bagage meegenomen kunnen worden in een personenauto en/of een daartoe uitgerust voertuig/taxibus/OV. De Cliënt moet in de duwwandelwagen veilig zittend vervoerd kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus waarbij het middel moet voldoen aan de Code VVR.
Transfers:	De Cliënt is zelf in staat om een transfer van en naar de voorziening te maken, zo nodig met hulp van derden of met hulp van transferhulpmiddelen.
Aandrijving en bediening:	De Cliënt wordt voortgeduwd. Afhankelijk van het gebruik, krijgt het zitcomfort een hogere prioriteit.
Zitcomfort:	Er kan sprake zijn van complexe zitproblematiek, waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) zitproblematiek d.m.v. accessoires en/of (individueel) maatwerk noodzakelijk zijn.



Categorie 4A: Zorgrolstoel Volwassenen en kinderen	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt voor het verplaatsen, zitten en/of het uitvoeren van ADL activiteiten. Doorgaans is er sprake van ADL afhankelijkheid van derden.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnen- en buitenshuis gebruikt.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt permanent gebruikt gedurende langere periodes per dag tot continu.
Gebruiksfrequentie:	De voorziening wordt over het algemeen dagelijks gebruikt.
Meeneembaarheid:	De Cliënt moet in de voorziening veilig zittend vervoerd kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus waarbij het middel moet voldoen aan de Code VVR.
Transfers:	Doorgaans met hulp van derden en met hulp van een transferhulpmiddel.
Aandrijving en bediening:	Het is incidenteel mogelijk dat de eindCliënt zelf rijdt, de eindCliënt wordt voornamelijk geduwd. Afhankelijk van het gebruik, heeft het zitcomfort een hoge prioriteit.
Zitcomfort:	De zithouding is optimaal instelbaar. Er kan sprake zijn van complexe zitproblematiek, waardoor een kantelverstelling en/of aanpassingen behorende bij (complexe) zitproblematiek d.m.v. accessoires en/of maatwerk noodzakelijk zijn. De voorziening is voorzien van functionele instel- en verstelmogelijkheden, waaronder een kantelverstelling zodat de Cliënt ook kan rusten in het middel.

Categorie 4B: Zorgrolstoel met geïntegreerde duw/rij ondersteuning Volwassenen en kinderen	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt voor het verplaatsen, zitten en/of het uitvoeren van ADL activiteiten. Doorgaans is er sprake van ADL afhankelijkheid van derden. Er is sprake van beperking en/of weinig inspanningscapaciteit van cliënt of partner/verzorger van de cliënt om het middel zelfstandig te verplaatsen.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnen- en buitenshuis gebruikt.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt permanent gebruikt gedurende langere periodes per dag tot continu.
Gebruiksfrequentie:	De voorziening wordt over het algemeen dagelijks gebruikt.
Meeneembaarheid:	Als de Cliënt dat wenst moet deze in de voorziening veilig zittend vervoerd kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus waarbij het middel moet voldoen aan de Code VVR.
Transfers:	Doorgaans met hulp van derden en met hulp van een transferhulpmiddel.
Aandrijving en bediening:	Het is incidenteel mogelijk dat de eindgebruiker zelf rijdt met ondersteuning, de eindgebruiker wordt voornamelijk geduwd. Rolstoel beschikt over een geïntegreerde (elektrische) duwondersteuning.
Zitcomfort:	De zithouding is optimaal instelbaar. Afhankelijk van het gebruik, heeft het zitcomfort een hoge prioriteit. Er kan sprake zijn van complexe zitproblematiek, waardoor een kantelverstelling en/of aanpassingen behorende bij (complexe) zitproblematiek d.m.v. accessoires en/of maatwerk noodzakelijk zijn. De voorziening is voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid mogelijkheden, waaronder een kantelverstelling zodat de Cliënt ook kan rusten in het middel.



Categorie 5: Handbewogen vast frame actief rolstoel volwassenen en kinderen	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt voor het verplaatsen, zitten en (zelfstandig) uitvoeren van ADL activiteiten.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnen- en buitenshuis gebruikt.
Gebruiksduur:	(Semi) permanent, langere periodes per dag tot continu gebruik.
Gebruiksfrequentie:	De voorziening wordt over het algemeen dagelijks gebruikt.
Meeneembaarheid:	De Cliënt kan de voorziening (eventueel zelfstandig) meenemen. De voorziening moet als bagage meegenomen kunnen worden in een personenauto en/of een daartoe uitgerust voertuig/taxibus/OV.
Transfers:	De Cliënt is zelf in staat om de transfer van en naar de voorziening te maken, zo nodig met hulp van derden en/of met hulp van transferhulpmiddelen.
Aandrijving en bediening:	De eindgebruiker rijdt hoofdzakelijk zelf.
Zitcomfort:	De zithouding is goed in te stellen op de eindCliënt.
Algemeen	Hieronder vallen bijvoorbeeld: Double performance, Schuurmans, TNS en soortgelijke middelen/merken.

Categorie 6: Duw/rij ondersteuning t.b.v. handbewogen rolstoelen volwassenen en kinderen	
Gebruiksdoel:	Hoofdzakelijk als er sprake is van beperking en/of weinig inspanningscapaciteit van cliënt of partner/verzorger van de cliënt om de rolstoel zelfstandig te verplaatsen. De duw/rij ondersteuning kan op een reeds in gebruik zijnde rolstoel (niet zijnde categorie 4B) worden gemonteerd.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnen- en buitenshuis gebruikt.
Gebruiksduur:	Kortdurend.
Gebruiksfrequentie:	De voorziening wordt over het algemeen dagelijks gebruik maar kan ook incidenteel worden gebruikt.
Meeneembaarheid:	Indien afneembaar dan moet de voorziening zo nodig als bagage meegenomen kunnen worden in het te gebruiken vervoermiddel. Indien niet afneembaar dan moet cliënt gezeten in de voorziening vervoerd kunnen worden in een (taxi)bus waarbij het middel moet voldoen aan de Code VVR. Cliënt kan dit zelfstandig of met hulp van derden.
Transfers:	N.V.T.
Aandrijving en bediening:	Afhankelijk van het soort voorziening te gebruiken door de Cliënt zelf of door derden. (inclusief het eventueel aan- en afkoppelen van de voorziening).
Zitcomfort:	N.V.T.
Algemeen:	Hieronder vallen dus zowel bijv. een click en go, E-motion, E-fix, Light-Drive, Smart Drive, Alber systemen en soortgelijke middelen/merken. Handbikes vallen hier niet onder.

Categorie 7: Elektrische rolstoel volwassenen en kinderen	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt voor het verplaatsen, zitten en/of het uitvoeren van ADL activiteiten.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnen- en buitenshuis gebruikt voor korte en/of lange afstanden.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk (semi-) permanent gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	De voorziening wordt over het algemeen dagelijks gebruikt.
Meeneembaarheid:	De Cliënt moet in de voorziening veilig zittend vervoerd kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus waarbij het middel moet voldoen aan de Code VVR.
Transfers:	De Cliënt zal de transfer van en naar de voorziening over het algemeen maken met hulp van derden en/of met hulp van transferhulpmiddelen of is hiertoe zelf in staat.
Aandrijving en bediening:	Gezien de beperkingen van de Cliënt is een elektrische aandrijving en bediening noodzakelijk. Afhankelijk van het gebruik, krijgt het zitcomfort of de rijeigenschappen-manoeuvrbaarheid een hogere prioriteit. Er kan sprake zijn van functionele beperkingen van de arm-hand waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) bedieningsproblematiek d.m.v. speciale bedieningen, afstelling rijeigenschappen en/of (individueel) maatwerk noodzakelijk zijn.
Zitcomfort:	Er kan sprake zijn van complexe zitproblematiek, waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) zitproblematiek d.m.v. elektrische verstellingen, accessoires en/of maatwerk noodzakelijk zijn.
Algemeen:	De voorziening wordt voorzien van onderhoudsvrije accu's en lader.

Categorie 8A: Fietsvoorzieningen zonder trapondersteuning volwassenen en kinderen	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt voornamelijk voor het verplaatsen en/of het uitvoeren van ADL activiteiten buitenshuis.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt voornamelijk buitenshuis gebruikt voor korte en/of lange afstanden.
Gebruiksduur:	Varieert van kortdurend tot langdurend.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot dagelijks.
Meeneembaarheid:	N.V.T.
Transfers:	De Cliënt is doorgaans zelf in staat om de transfer van en naar de voorziening te maken, zo nodig met hulp van derden of met hulp van transferhulpmiddelen.
Aandrijving en bediening:	Afhankelijk van de beperkingen van de Cliënt kan de aandrijving en/of bediening door de Cliënt zelf of door derden worden verzorgd. Afhankelijk van het gebruik, krijgt het zitcomfort, de stabiliteit of de rijeigenschappen/manoeuvrbaarheid een hogere prioriteit. Er kan sprake zijn van functionele beperkingen van de arm/hand/voet/been waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) aandrijving- of bedieningsproblematiek d.m.v. speciale bedieningen of (individueel) maatwerk noodzakelijk zijn.
Zitcomfort:	Er kan sprake zijn van complexe zitproblematiek, waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) zitproblematiek d.m.v. accessoires en/of maatwerk noodzakelijk zijn (bijv. balans ondersteuning of fixatie).
Algemeen:	Onder deze categorie vallen o.a. alle twee-, drie- vierwiel fietsen (zowel zit- als ligfietsen), tandems/duo fietsen, handbikes, rolstoelfietsen en side-by-side fietsen en vergelijkbare voorzieningen.



Categorie 8B: Fietsvoorzieningen met trapondersteuning volwassenen en kinderen	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt voornamelijk voor het verplaatsen en/of het uitvoeren van ADL activiteiten buitenshuis.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt voornamelijk buitenshuis gebruikt voor korte en/of lange afstanden.
Gebruiksduur:	Varieert van kortdurend tot langdurend.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot dagelijks.
Meeneembaarheid:	N.V.T.
Transfers:	De Cliënt is doorgaans zelf in staat om de transfer van en naar de voorziening te maken, zo nodig met hulp van derden of met hulp van transferhulpmiddelen.
Aandrijving en bediening:	Afhankelijk van de beperkingen van de Cliënt kan de aandrijving en/of bediening door de Cliënt zelf of door derden worden verzorgd. De voorziening is uitgevoerd met een elektrische aandrijving. Afhankelijk van het gebruik, krijgt het zitcomfort, de stabiliteit of de rijeigenschappen/manoeuvrbaarheid een hogere prioriteit. Er kan sprake zijn van functionele beperkingen van de arm/hand/voet/been waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) aandrijving- of bedieningsproblematiek d.m.v. speciale bedieningen of maatwerk noodzakelijk zijn.
Zitcomfort:	Er kan sprake zijn van complexe zitproblematiek, waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) zitproblematiek d.m.v. accessoires en/of (individueel) maatwerk noodzakelijk zijn (bijv. balans ondersteuning of fixatie).
Algemeen:	Onder deze categorie vallen o.a. alle twee-, drie- vierwiel fietsen (zowel zit- als ligfietsen), tandems/duo fietsen, handbikes, elektrische aankoppelbike, rolstoelfietsen en side-by-side fietsen en vergelijkbare voorzieningen. De voorziening wordt voorzien van onderhoudsvrije accu's en lader.

Categorie 9A: Scootmobiel uitgebreid	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt voornamelijk gebruikt voor het verplaatsen en/of het uitvoeren van ADL activiteiten buitenshuis.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt voornamelijk buitenshuis gebruikt voor korte en/of lange afstanden.
Gebruiksduur:	Varieert van kortdurend tot langdurend.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot dagelijks.
Meeneembaarheid:	De voorziening moet als bagage meegenomen kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus.
Transfers:	De Cliënt is zelf in staat om de transfers van en naar de voorziening te maken.
Aandrijving en bediening:	Gezien de beperking van de Cliënt is een elektrische aandrijving met mechanische bediening noodzakelijk. Afhankelijk van het gebruik, krijgt het zitcomfort of de rijeigenschappen/manoeuvrbaarheid een hoge prioriteit. Er kan sprake zijn van functionele beperkingen waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) bedieningsproblematiek d.m.v. speciale bedieningen, afstelling rijeigenschappen of (individueel) maatwerk noodzakelijk zijn.
Zitcomfort:	Er is over het algemeen geen sprake van complexe zitproblematiek.
Algemeen:	Alle mogelijke uitvoeringen: 3, 4, 5 wielen of anders behoren tot deze categorie. De voorziening wordt voorzien van onderhoudsvrije accu's en lader.



Categorie 9B: Scootmobiel uitzondering, extra geveerd	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt voornamelijk gebruikt voor het verplaatsen en/of het uitvoeren van ADL activiteiten buitenshuis.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt voornamelijk buitenshuis gebruikt voor korte en/of lange afstanden.
Gebruiksduur:	Varieert van kortdurend tot langdurend.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot dagelijks.
Meeneembaarheid:	De voorziening moet als bagage meegenomen kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus.
Transfers:	De Cliënt is zelf in staat om de transfers van en naar de voorziening te maken.
Aandrijving en bediening:	Gezien de beperking van de Cliënt is een elektrische aandrijving met mechanische bediening noodzakelijk. Afhankelijk van het gebruik, krijgt het zitcomfort of de rijeigenschappen/manoeuvrbaarheid een hoge prioriteit. Er kan sprake zijn van functionele beperkingen waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) bedieningsproblematiek d.m.v. speciale bedieningen, afstelling rijeigenschappen of maatwerk noodzakelijk zijn.
Zitcomfort:	Er is sprake van een medische noodzaak om harde schokken en stoten te vermijden.
Algemeen:	Alle mogelijke uitvoeringen: 3, 4, 5 wielen of anders behoren tot deze categorie. De voorziening wordt voorzien van onderhoudsvrije accu's en lader.

Categorie 10: Zit unit	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt voor het verplaatsen en/of zitten.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt over het algemeen buitenshuis gebruikt in een auto, fiets of fietskar.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt over het algemeen kortdurend gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot meerdere keren per dag.
Meeneembaarheid:	De voorziening kan in meerdere (vervoers)voorzieningen gebruikt worden.
Transfers:	Transfers worden over het algemeen met hulp van derden uitgevoerd. Indien noodzakelijk moet de voorziening voorzien zijn van een mechanisme dat de fysieke belasting op de hulp verlaagt bij het uitvoeren van de transfer.
Aandrijving en bediening:	N.V.T.
Zitcomfort:	Er kan sprake zijn van complexe zitproblematiek, waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) zitproblematiek d.m.v. accessoires en/of (individueel) maatwerk noodzakelijk zijn.
Algemeen:	In deze categorie zitten losse zitunits voor kinderen die o.a. gebruikt worden voor het vervoer in auto of fietskar. Een zitorthese op een rolstoel valt hier expliciet niet onder, want dat valt onder het (individueel) maatwerk bij de categorie rolstoel.



Categorie 11A: Toiletstoel volwassenen en kinderen

Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt ten behoeve van de ADL/verzorging, als alternatief voor een tweede toilet of als een toilet bij toiletgang te ver is voor cliënt om te bereiken.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnenshuis gebruikt.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk kortdurend gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot dagelijks.
Meeneembaarheid:	Indien noodzakelijk moet de voorziening demontabel zijn en moet als bagage meegenomen kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus.
Transfers:	Cliënt is in staat om zelfstandig transfer uit te voeren zo nodig met hulp van derden of met hulp van transferhulpmiddelen.
Aandrijving en bediening:	N.V.T.
Zitcomfort:	Zithouding is minimaal instelbaar, stoel beschikt over emmer of ondersteek

Categorie 11B: Bad- douchevoorzieningen niet verrijdbaar volwassenen en kinderen

Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt ten behoeve van de ADL/verzorging wanneer cliënt niet meer zelfstandig langdurig kan staan om te douchen/baden.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnenshuis gebruikt (natte cel).
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk kortdurend gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot dagelijks.
Meeneembaarheid:	Indien noodzakelijk moet de voorziening demontabel zijn en moet als bagage meegenomen kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus.
Transfers:	Cliënt is in staat om zelfstandig transfer uit te voeren zo nodig met hulp van derden of met hulp van transferhulpmiddelen.
Aandrijving en bediening:	N.V.T.
Zitcomfort:	Zithouding is instelbaar indien noodzakelijk.
Algemeen:	Naast douchestoelen (staand model) kan gedacht worden aan douchebrancards, aankleedtafels, badzitjes, speciale baden.

Categorie 11C: Bad- douchevoorzieningen verrijdbaar volwassenen en kinderen

Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt ten behoeve van de ADL/verzorging wanneer cliënt niet meer zelfstandig langdurig kan staan om te douchen.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnenshuis gebruikt (natte cel).
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk kortdurend gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot dagelijks.
Meeneembaarheid:	N.V.T.
Transfers:	Cliënt is al dan niet in staat om zelfstandig een transfer te maken en niet in staat om zich zelfstandig lopend te verplaatsen.
Aandrijving en bediening:	Zelfstandig of door derden.
Zitcomfort:	Voorziening is verrijdbaar, instelbaar indien noodzakelijk.
Algemeen:	Naast douchestoelen (verrijdbaar model) kan gedacht worden aan douchebrancards/aankleedtafels,, bad zitjes, speciale kinderbaden,

Categorie 11D: Zorg-douchestoel/brancards volwassenen en kinderen

Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt ten behoeve van de ADL/verzorging wanneer cliënt niet meer zelfstandig langdurig kan staan om te douchen en/of een specifieke ondersteuning nodig heeft.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnenshuis gebruikt (natte cel).
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk kortdurend gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot dagelijks.
Meeneembaarheid:	N.V.T.
Transfers:	Cliënt is niet in staat om zelfstandig een transfer te maken, heeft een slechte rompbalans(zorgdouchestoel) of kan niet zittend gedoucht(brancard) worden.
Aandrijving en bediening:	N.V.T.
Zitcomfort:	Voorziening is verrijdbaar, instelbaar, kantelbaar en/of hoogte verstelbaar indien noodzakelijk.
Algemeen:	Naast (speciale)douchestoelen kan gedacht worden aan (elektrisch) verstelbare douchebrancards/aankleedtafels. Indien er sprake is van elektrische verstellingen dan dient de voorziening voorzien te zijn van onderhoudsvrije accu's en lader. Onder deze categorie valt onder andere ook de Carendo (voor aankleedfunctie) of vergelijkbare middelen.

Categorie 12A: Transferhulpmiddelen volwassen en kinderen

Gebruiksdoel:	Voor transfers waarbij een tillift niet noodzakelijk is
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt zowel binnens- als buitenshuis gebruikt.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk kortdurend gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot meerdere keren per dag.
Meeneembaarheid:	Voorziening is meeneembaar
Transfers:	Cliënt heeft een redelijke stafunctie, rompbalans en of voldoende kracht.
Aandrijving en bediening:	N.V.T.
Zitcomfort:	N.V.T.

Categorie 12B: Verrijdbare Tillift passief volwassenen en kinderen

Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt voor het maken van transfers, het verplaatsen tussen woonruimtes of het positioneren van de Cliënt in/op een voorziening. De Cliënt kan niet op eigen kracht op eigen benen een transfer maken.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnenshuis gebruikt.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk kortdurend gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot meerdere keren per dag.
Meeneembaarheid:	Indien noodzakelijk moet de voorziening demontabel zijn en moet als bagage meegenomen kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus.
Transfers:	De transfers worden over het algemeen met hulp van derden uitgevoerd. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband en het bedienen en verrijden van de lift. De Cliënt ligt of zit in een tilband.
Aandrijving en bediening:	De aandrijving en (elektrische) bediening worden over het algemeen door derden verzorgd. Incidenteel kan de Cliënt de voorziening geheel zelfstandig bedienen en dan dient de aandrijving ook elektrisch te zijn.
Zitcomfort:	Er kan sprake zijn van functionele beperkingen van de Cliënt waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) transferproblematiek door middel van maatwerk noodzakelijk zijn.
Algemeen:	In verband met hygiëne worden er minimaal 2 tilbanden geleverd. De voorziening wordt voorzien van onderhoudsvrije accu's en lader.

Categorie 12C: Verrijdbare Tillift actief volwassenen en kinderen	
Gebruiksdoel:	De voorziening wordt gebruikt voor het maken van transfers, het verplaatsen tussen woonruimtes of het positioneren van de Cliënt in/op een voorziening. De Cliënt kan niet op eigen kracht een transfer maken maar beschikt nog wel over een sta functie.
Gebruiksgebied:	De voorziening wordt binnenshuis gebruikt.
Gebruiksduur:	De voorziening wordt voornamelijk kortdurend gebruikt.
Gebruiksfrequentie:	Varieert van incidenteel tot meerdere keren per dag.
Meeneembaarheid:	Indien noodzakelijk moet de voorziening demontabel zijn en moet als bagage meegenomen kunnen worden in een daartoe uitgerust voertuig/taxibus.
Transfers:	De transfers worden over het algemeen met hulp van derden uitgevoerd. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband (rug band) en het bedienen en verrijden van de lift. De Cliënt staat in een tilband (rug band).
Aandrijving en bediening:	De aandrijving en (elektrische) bediening worden over het algemeen door derden verzorgd. Incidenteel kan de Cliënt de voorziening geheel zelfstandig bedienen en dan dient de aandrijving ook elektrisch te zijn.
Zitcomfort:	Er kan sprake zijn van functionele beperkingen van de Cliënt waardoor aanpassingen behorende bij (complexe) transferproblematiek door middel van maatwerk noodzakelijk zijn.
Algemeen:	In verband met hygiëne worden er minimaal 2 tilbanden (rug banden) geleverd. De voorziening wordt voorzien van onderhoudsvrije accu's en lader.

Categorie 13: Buiten kerncategorie	
Gebruiksdoel:	Offertetraject.
Gebruiksgebied:	Offertetraject.
Gebruiksduur:	Offertetraject.
Gebruiksfrequentie:	Offertetraject.
Meeneembaarheid:	Offertetraject.
Transfers:	Offertetraject.
Aandrijving en bediening:	Offertetraject.
Zitcomfort:	Offertetraject.
Algemeen:	Offertetraject.



Hoofdstuk 2: Inhoudelijk Programma van Eisen

2.1 Eisen aan de Opdrachtnemer

Nummer	Beschrijving eis
1	De Opdrachtnemer accepteert – zover van toepassing - de verplichtingen uit de relevante verdragen, de wet en opgestelde normen (Richtlijn Medische Hulpmiddelen en normen voortkomend uit de code VVR) voor zowel henzelf als voor de door hen geleverde hulpmiddelen en diensten. Opdrachtnemer komt deze verplichtingen na.
2	Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de opdracht werknemers in te zetten die gediplomeerd en/of vakbekwaam zijn om de dienstverlening adequaat uit te kunnen voeren. De werknemers die bij de Cliënt thuis komen dienen in het bezit te zijn van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Opdrachtgever kan diploma's en/of de VOG opvragen ter inzage van in te zetten werknemers van Opdrachtnemer. Voor de adviserende taken dient een gediplomeerd en/of vakbekwaam adviseur ingezet te worden. Voor het uitvoeren van het onderhoud en de reparaties dient Opdrachtnemer te beschikken over een servicemonteur en een adaptatietechnicus. Opdrachtnemer garandeert permanente deskundigheidsbevordering van de werknemers die voor of namens Opdrachtnemer betrokken zijn bij de passing, levering, reparatie en het onderhoud van het hulpmiddel. Van alle werknemers die direct contact hebben met de Cliënt wordt daarnaast verwacht: – een servicegerichte en klantvriendelijke instelling; – goede sociale en communicatieve vaardigheden; – goede beheersing van de Nederlandse taal, voor zover relevant voor de uitvoering van de werkzaamheden.
3	Opdrachtnemer voert alle service, reparatie en onderhoud voor alle hulpmiddelen in het kader van deze opdracht voortvloeiend uit deze aanbesteding uit voor de middelen die zij in eigendom heeft.
4	Alle eisen en regelingen zoals deze zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten zijn van toepassing op Opdrachtnemer en alle door Opdrachtnemer ingezette of aan Opdrachtnemer gebonden partijen.
5	Opdrachtnemer dient samen te werken met de andere Opdrachtnemer. Opdrachtnemers dienen elkaar proactief op te zoeken om verbeteringen in de dienstverlening door te voeren en om elkaar te helpen daar waar het nodig is.
6	Indien Opdrachtnemer een hulpmiddel niet (tijdig) kan leveren, zie aanvullend eisen 19.1 en 48.3, treedt Opdrachtnemer in overleg met de andere Opdrachtnemer of het hulpmiddel door de andere Opdrachtnemer in onderaannemerschap geleverd kan worden. Opdrachtnemer dient de Cliënt op de hoogte te houden van deze situatie. Indien de voorgaande situatie zich voordoet dient Opdrachtgever hierover geïnformeerd te worden en dit dient opgenomen te worden in de managementrapportage.
7	Indien Opdrachtnemer een hulpmiddel niet (tijdig) kan servicen, treedt Opdrachtnemer in overleg met de andere Opdrachtnemer om het hulpmiddel door de andere Opdrachtnemer in onderaannemerschap te laten servicen.
8	Opdrachtnemer moet eventuele problemen tussen Cliënt en Opdrachtnemer zelfstandig oplossen. In uiterste noodzaak kan Opdrachtgever in de situatie bemiddelen. In dergelijke situaties is Opdrachtgever het aanspreekpunt voor beide partijen. Indien Opdrachtgever

het noodzakelijk acht kan er een onafhankelijke derde ingeschakeld worden.

2.2 Eisen aan de dienstverlening

Nummer	Beschrijving eis
9	Opdrachtnemer stelt zich bij ingang van contract voor aan de Cliënten. Opdrachtnemer zorgt voor (nieuwe) bruikleenovereenkomsten en informeert Cliënten over de werkwijze en communiceert dat Cliënten voor aanpassingen aan het hulpmiddel zich tot Opdrachtnemer kunnen wenden. Opdrachtnemer dient het hulpmiddel adequaat te verzekeren. Alleen schade aan het hulpmiddel door oneigenlijk gebruik kan verhaald worden op de Cliënt. Alle overige schades zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Niet verwijtbare schade Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het herstel of vervanging van het hulpmiddel ten gevolge van schade. De kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer en mogen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever. Verwijtbare schade Schade waarbij Opdrachtnemer vermoed dat van de zijde van Cliënt moedwilligheid in het spel is, wordt door Opdrachtnemer gemeld bij Opdrachtgever. Hiervoor doet Opdrachtgever een beroep op de signaleringsfunctie van Opdrachtnemer. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien Opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal Opdrachtgever ter vergoeding aan Opdrachtnemer, de kosten verhalen op de Cliënt. Opdrachtnemer financiert het herstel van de schade in deze voor.
10	Opdrachtverstrekking (via berichtenverkeer, zie eis 26) Opdrachtgever beoordeelt en verstrekt per individu een opdrachtverstrekking met daar in de volgende gegevens – Burgerservicenummer – NAW-gegevens – Geboortedatum – Categoriecode Opdrachtnemer bevestigt binnen vijf (5) werkdagen of de opdrachtverstrekking correct is ontvangen. Melding geleverde hulpmiddelen (via berichtenverkeer, zie eis 26) Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever een lijst aanleveren van alle hulpmiddelen die sinds het vorige overzicht zijn geleverd aan de Cliënten. Dit bestand bevat de volgende gegevens: – Burgerservicenummer – Geboortedatum – Categoriecode – Leverdatum Vervangen van hulpmiddelen binnen dezelfde productcategorie hoeven niet door gegeven te worden als een nieuwe levering. Opdrachtnemer dient de vervanging wel te registreren in de applicatie (zie eis 41) en tevens te vermelden in de rapportage. Beëindiging hulpmiddel (via berichtenverkeer, zie eis 26) Opdrachtgever stuurt de Opdrachtnemer per individu een bericht als het hulpmiddel moet worden ingenomen. Dit kan gebeuren om de volgende redenen: – Na herindicatie wordt een hulpmiddel ingezet uit een andere productcategorie.

	– Cliënt is overleden – Cliënt is verhuisd buiten de gemeente – Cliënt heeft aangegeven dat het hulpmiddel opgehaald kan worden Wanneer de Cliënt zich direct heeft gemeld bij de Opdrachtnemer zal Opdrachtnemer de melding doorgeven aan Opdrachtgever. Cliënten die al gemeld zijn door de Opdrachtgever hoeven niet nogmaals gemeld worden.
11.1	Opdrachtgever gaat bij de uitvoering van de opdracht gebruik maken van de volgende categorie indeling: 1: Handbewogen rolstoel kortdurend gebruik volwassenen en kinderen 2: Handbewogen rolstoel, (semi-)actief/permanent gebruik volwassenen en kinderen 3: Buggy en duwwandelwagen kinderen 4A: Zorgrolstoel Volwassenen en kinderen 4B: Zorgrolstoel met geïntegreerde duw/rij ondersteuning Volwassenen en kinderen 5: Handbewogen vast frame actief rolstoel volwassenen en kinderen 6: Duw/rij ondersteuning t.b.v. handbewogen rolstoelen volwassenen en kinderen 7: Elektrische rolstoel volwassen en kinderen 8A: Fiets-Voorzieningen zonder trapondersteuning volwassenen en kinderen 8B: Fietsvoorzieningen met trapondersteuning volwassenen en kinderen 9A: Scootmobiel uitgebreid 9B: Scootmobiel uitzondering, extra geveerd 10: Zit unit 11A: Toiletstoel volwassenen en kinderen 11B: Bad- douchevoorzieningen niet verrijdbaar volwassenen en kinderen 11C: Bad- douchevoorzieningen verrijdbaar volwassenen en kinderen 11D: Zorg-douchestoel/brancards volwassenen en kinderen 12A: Transfer-Hulpmiddelen volwassenen en kinderen 12B: Verrijdbare Tillift passief volwassenen en kinderen 12C: Verrijdbare Tillift actief volwassenen en kinderen 13: Buiten kerncategorie. In hoofdstuk 1 van dit bestand zijn de functionele eisen per categorie opgenomen. N.B.: Indien markt- en/of productontwikkelingen daar aanleiding toe geven zullen partijen met elkaar in overleg treden om de categorie indeling aan te passen binnen de kaders van de afgesloten raamovereenkomst. Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer binnen alle categorieën een passende voorziening kan aanbieden aan de Cliënt, waardoor er geen bijkomende kosten zijn voor Opdrachtgever.
11.2	Alle mogelijke indicaties worden door Opdrachtgever ingedeeld in één van deze categorieën. Indien, naar oordeel van Opdrachtgever, het uiteindelijke middel vanwege de problematiek van de burger niet binnen één van de categorieën valt zoals opgesomd onder 11.1 treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over het te leveren middel.
11.3	Eventueel benodigde maatvoering, accessoires, adviezen en maatwerk (individuele op maat gemaakte aanpassingen) zijn inbegrepen bij de dienstverlening.
11.4.1	Opdrachtgevers geven opdracht tot levering van een middel uit een van de categorieën of vraagt Opdrachtnemer naar een oplossing voor een beperking. Indien, naar oordeel van Opdrachtgever, de beperking van een cliënt alleen te compenseren is met een middel dat niet tot één van de categorieën behoort, kan het middel via een offerte aan Opdrachtnemer opgevraagd worden en mag Opdrachtgever dit middel laten leveren door een derde. Dit kan op verzoek van Opdrachtgever via koop of huur geleverd worden.
11.4.2	Indien sprake is van koop van hulpmiddelen bepaalt Opdrachtgever of en hoe deze



	hulpmiddelen van onderhoud worden voorzien.
11.5	Opdrachtnemer accepteert dat prijsstelling en levering zijn gebaseerd op het adequaatheidsprincipe. Dit betekent dat de Opdrachtnemer van Opdrachtgever een categorie-opdracht krijgt. Binnen de aangegeven categorie met eventuele opties selecteert de leverancier de 'meest adequate' oplossing. Bij een verschil van mening beslist de Opdrachtgever.
12.1	Er worden geen merken of typen hulpmiddelen vastgelegd en er is geen sprake van een kernassortiment. Opdrachtnemer is vrij om merken en typen hulpmiddelen toe te passen die leiden tot een passende en adequate oplossing voor de Cliënt en die voldoen aan de in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen.
12.2	Onder adequate oplossingen wordt onder andere verstaan: het inzetten van het hulpmiddel welke o.a. gehuurd wordt dat voldoet aan de gestelde producteisen, inclusief alle noodzakelijke aanpassingen en tussentijdse aanpassingen en passend gesteld kan worden gedurende de gehele gebruiksperiode. Onder de gestelde eisen wordt onder andere verstaan: onderhoud, reparatie, service, rente, WA-verzekering, selectie en passing, instructie, transportkosten, marges, overheadkosten, advieskosten en andere emolumenten.
13.1	Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer in de gelegenheid om gebruikte hulpmiddelen in te zetten voor verhuur aan de Opdrachtgever.
13.2	Opnieuw ingezette hulpmiddelen dienen te voldoen aan de relevante wettelijke eisen en mogen sporen bevatten van lichte gebruiksschade zolang deze de functionaliteit en het veilig gebruik van het hulpmiddel niet beperken. De al bestaande lichte gebruiksschade kan niet op de nieuwe Cliënt verhaald worden.
14	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat haar serviceafdeling 24 uur per dag, zeven (7) dagen per week in ieder geval telefonisch (tegen het lokale tarief) bereikbaar is. De Cliënt wordt persoonlijk te woord gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsel of een chatbot. Het is toegestaan de klant middels een keuzemenu naar de juiste servicemedewerker te geleiden. Een Cliënt dient binnen een acceptabele tijd te woord te worden gestaan. Indien een Cliënt in een wachtrij geplaatst wordt dient het systeem de Cliënt te informeren wat de plaats in de wachtrij is en wat de resterende, geschatte, wachttijd is. In het systeem moet het mogelijk zijn dat een Cliënt een terugbelverzoek kan plaatsen. De wachttijd mag niet langer zijn dan 15 minuten.
15	Opdrachtnemer heeft alle hulpmiddelen, in alle gevallen voor passing beschikbaar.
16	Opdrachtnemer kan tijdens contacten met Cliënt tegen opmerkelijke zaken aanlopen bijvoorbeeld: buiten proportionele slijtage van hulpmiddelen, oneigenlijk of geen gebruik, et cetera. Een actieve signaalfunctie richting Opdrachtgever is hierbij noodzakelijk. Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen deze signaalfunctie richting Opdrachtgever adequaat uitvoeren en Opdrachtnemer zal Opdrachtgever per e-mail informeren.
17	Opdrachtgever gaat uit van en stimuleren de eigen kracht (zelfredzaamheid) van Cliënten. In dit kader ondersteunen Opdrachtgevers initiatieven van Cliënten en ontwikkelen zij collectieve voorzieningen voor haar Cliënten om het gebruik van hulpmiddelen eventueel op een andere wijze te organiseren. Opdrachtnemer ondersteunt Opdrachtgever in dit doel en zal haar hulpmiddelen onder dezelfde voorwaarden als bij reguliere leveringen aan Cliënten, aan Opdrachtgever leveren. Te denken valt bijvoorbeeld aan een scootmobielpool of een rolstoelpool. Opdrachtgever is specifiek op zoek naar een samenwerkingspartner welke Opdrachtgever op de hoogte houdt van ontwikkelingen en zich pro-actief opstelt bij het vormgeven van een andere opzet van hulpmiddelengebruik. Dit kan in de vorm van pilots.



18.1	Af te leveren hulpmiddelen zijn gebruiksklaar en worden afgesteld op de Cliënt inclusief instructie afgeleverd. Bij elektrische voorzieningen wordt standaard één (1) gratis instructie les (van minimaal dertig minuten) en rijvaardigheidstoets bij aflevering verzorgd. De levering van het hulpmiddel, inclusief voldoende instructie en demonstratie, wordt door de Opdrachtnemer verzorgd. In situaties dat er geen maatwerk van toepassing is, levert Opdrachtnemer het hulpmiddel, na passing en instructie, direct af. Indien naar oordeel van Opdrachtgever noodzakelijk is, maken maximaal drie gewenningslessen deel uit van de instructie. Indien Opdrachtnemer na de gewenningslessen een inschatting maakt dat het hulpmiddel niet veilig gebruikt kan worden dient Opdrachtnemer hiervan een melding te doen aan Opdrachtgever. Indien naar oordeel van Opdrachtgever bij een Cliënt periodieke rijvaardigheidscontrole noodzakelijk is, dan voert de Opdrachtnemer dit voor de desbetreffende Cliënt uit. Indien sprake is van een vervangingslevering van een gelijkwaardig hulpmiddel vervalt de eis op het verstrekken van een instructieles. Opdrachtgever gaat hierbij uit van de expertise van de Opdrachtnemer om hier een juiste afweging in te maken.
18.2	Opdrachtnemer overlegt de Nederlandstalige gebruikershandleiding van elk aangeboden hulpmiddel aan de Cliënt (indien van toepassing). In geval het een elektrisch aangedreven hulpmiddel is bevat de gebruikershandleiding in ieder geval: – Naam en adres van de fabrikant en/of importeur; – Uitleg van de gebruiksmogelijkheden van het hulpmiddel; – Uitleg van de in- en verstelmogelijkheden; – Uitleg en plaatsing van de bedieningsapparatuur; – Uitleg van de eventueel gebruikte symbolen; – Onderhoudsinformatie betreffende de banden en accu's; – Een gebruiksaanwijzing betreffende de acculader (indien van toepassing); – Lijst met door de rolstoelfabrikant toegestane accu's/acculaders; – Een kopie van het verzekeringsbewijs. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk voor het op de juiste manier instrueren van de Cliënt zodat de Cliënt het middel op de juiste manier kan gebruiken.
18.3	Het informatiemateriaal dient eenduidig en goed leesbaar te zijn voor de Cliënt. Bij elektrische hulpmiddelen ontvangt de Cliënt, dan wel de begeleider, instructie over gebruik rolstoelbatterijen en stalling elektrische hulpmiddelen.
18.4	Wijzigingen in de gebruikershandleiding, alsmede overige hierbij meegeleverde documenten als benoemd in eis 18.2, worden zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één (1) maand na bekendmaking van de wijzigingen met de Cliënt gedeeld. De Cliënt is niet eerder aansprakelijk voor eventueel verkeerd handelen, dan na het moment dat de bekendmaking met de Cliënt is gedeeld.
18.5	Uitgangspunt is dat de passing plaatsvindt op de verblijfslocatie van de Cliënt. Daarbij wordt beoordeeld of een adequate stalling aanwezig is. In geval Opdrachtnemer beschikt over een paslocatie, kan de passing ook daar plaatsvinden. De voorkeur van de Cliënt is hierin leidend. Alle passingen van hulpmiddelen, inclusief eventueel transport van en naar paslocatie van het hulpmiddel, dienen kosteloos te worden uitgevoerd. Op verzoek van Opdrachtgever kan een consulent of ergotherapeut bij de passing aanwezig zijn.



18.6	Indien de Cliënt of Opdrachtgever dit wensen, kan zonder formele opdracht van de Opdrachtgever de Cliënt het betreffende hulpmiddel kosteloos in de thuissituatie laten uitproberen (zichtlevering). Opdrachtnemer is het toegestaan zelf de noodzaak (snelheid van levering) en de duur van de zichtplaatsing te bepalen.
19.1	Op het moment dat Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer de opdracht tot levering van een hulpmiddel uit een van de categorieën hebben gegeven, gaat de levertijd in. Het hulpmiddel moet binnen de levertermijn worden verstrekt en Opdrachtnemer dient zich in alle gevallen optimaal in te spannen om zo snel mogelijk het juiste hulpmiddel inclusief opties en aanpassingen te leveren: – De levering van een standaard hulpmiddel, inclusief opties en individuele aanpassingen, dient binnen maximaal 10 werkdagen na opdracht plaats te vinden. – De levering van een maatwerk hulpmiddel, inclusief opties en individuele aanpassingen, dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht plaats te vinden. – In geval het een spoed levering betreft dient deze zo spoedig mogelijk geleverd te worden. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, gaat de Opdrachtnemer in overleg met de Cliënt over het verstrekken van een vervangend hulpmiddel ter overbrugging. Een en ander laat het recht van de Opdrachtgever op een sanctie onverlet.
19.2	Indien aanpassingen niet binnen de vastgestelde categorie kunnen plaatsvinden en er dus feitelijk sprake zou moeten zijn van een herindicatie, dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met Opdrachtgever. Opdrachtgever zal vervolgens de beoordeling maken of er inderdaad sprake is van een herindicatie. In dat geval zal er een nieuwe opdrachtverstrekking worden gedaan.
19.3	Opdrachtnemer garandeert dat bij dreigende overschrijding van de levertijden, het liefst telefonisch maar in ieder geval schriftelijk, aan de Cliënt wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. Opdrachtnemer moet de Cliënt op de hoogte te houden. Hiervoor houdt Opdrachtnemer actief een registratie bij, welke opgenomen wordt in de managementrapportage.
20	Opdrachtnemer biedt adequate nazorg aan de Cliënt, hieronder verstaat Opdrachtgever: één week na levering van het hulpmiddel, en vier weken na dit contact, neemt Opdrachtnemer contact op met de Cliënt om te kijken of het hulpmiddel voldoet.
21	Opdrachtnemer kan, in specifieke gevallen en zonder meerkosten, een vaste technische adviseur toewijzen aan een Cliënt of een vast aanspreekpunt voor deze Cliënt. Opdrachtnemer is dit verplicht bij specialistische hulpmiddelen.
22	Indien een hulpmiddel meer dan drie (3) keer in een periode van zes (6) maanden voor dezelfde storing (niet zijnde een lekke band) gerepareerd moet worden dient het betreffende hulpmiddel vervangen te worden. Deze incidenten dient Opdrachtnemer te vermelden in de managementrapportages.
23	Indien Opdrachtnemer niet in staat is adequate service te verlenen aan een middel is Opdrachtnemer verplicht het middel over te dragen aan een andere partij naar keuze van Opdrachtgever conform de formule uit eis 62.3.
24.1	Opdrachtnemer verricht alle service, onderhoud en reparatie van alle hulpmiddelen die bij haar in eigendom zijn door middel van een serviceorganisatie met landelijke dekking die 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week bereikbaar is. Daarbij garandeert Opdrachtnemer de volgende maximale doorlooptijden:



	– een responsetijd van één (1) uur voor normale reparaties; – een hersteltijd van 24 uur voor reparaties indien het hulpmiddel niet meer voor normaal gebruik bruikbaar is; – een hersteltijd van 48 uur voor reparaties indien het hulpmiddel nog voor normaal gebruik bruikbaar is. Er kan niet worden afgeweken van deze doorlooptijden door andere afspraken met de Cliënt overeen te komen.
24.2	Opdrachtnemer dient klachten te verhelpen, service, reparaties, onderhoud, verbeteringen bij de Cliënt thuis, op locatie dan wel op de vestiging uit te voeren. De voorkeur van de Cliënt is in deze leidend. Indien een hulpmiddel niet binnen gestelde termijn (eis 24.1) gerepareerd kan worden, dan verstrekt Opdrachtnemer de Cliënt zonder meerkosten een vervangend hulpmiddel dat qua functionaliteit minimaal gelijkwaardig is als het te repareren hulpmiddel.
24.3	In noodgevallen (bij afhankelijkheid van de Cliënt van het hulpmiddel) garandeert Opdrachtnemer aanwezigheid van een werknemer van of namens Opdrachtnemer binnen één (1) uur na de melding van het noodgeval als het een noodgeval binnen 25 km van de gemeentegrenzen van Opdrachtgever betreft, gerekend vanaf de buitengrenzen van de drie gemeenten gezamenlijk. Daarbuiten (binnen de grenzen van Nederland) garandeert Opdrachtnemer om binnen twee (2) uur aanwezig te zijn. Indien de locatie van de melding op de Waddeneiland is, garandeert Opdrachtnemer om binnen vier (4) uur aanwezig te zijn.
24.4	Indien, bij het verlenen van service, problemen met het hulpmiddel ter plekke niet kunnen worden verholpen, dient Opdrachtnemer er voor te zorgen dat de Cliënt thuis komt (op kosten van Opdrachtnemer) conform de veiligheidseisen die van toepassing zijn.
24.5	Opdrachtgever vereist voor alle elektrische en elektrisch ondersteunende hulpmiddelen minimaal één (1) keer per jaar (lees: eens per 365 dagen) een servicebeurt. Tilliften dienen één (1) maal per jaar (lees: eens per 365 dagen) te worden gekeurd conform NEN7506.
24.6	Opdrachtnemer dient het middel na ieder onderhoud te voorzien van een onderhoudssticker.
25	Bij beëindiging van een bruikleenovereenkomst wordt Opdrachtnemer zo snel mogelijk op de hoogte gesteld door Opdrachtgever. Vanaf het moment dat de Opdrachtnemer op de hoogte gesteld wordt van de beëindiging van de bruikleenovereenkomst, zorgt hij ervoor dat het hulpmiddel ingenomen wordt. Als de Cliënt of nabestaande van een overleden Cliënt, aangeeft dat het hulpmiddel niet meer gebruikt wordt, zorgt Opdrachtnemer er eveneens voor dat het hulpmiddel wordt ingenomen. De Opdrachtnemer meldt de innamedatum van het hulpmiddel aan Opdrachtgever via het berichtenverkeer. Indien Opdrachtnemer rechtstreeks wordt benaderd door Cliënt of nabestaande, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgevers direct op de hoogte via het berichtenverkeer. De bruikleenovereenkomst (en de financiële vergoeding die hier tegenover staat) wordt beëindigd de eerste werkdag volgend op de verzenddatum van het bericht van beëindiging door de Opdrachtgever. Uitzondering hierop is bij het overlijden van een Cliënt. Hierbij geldt: overlijdensdatum Cliënt is beëindigingsdatum bruikleenovereenkomst. De innamedatum dient afgestemd te worden met de nabestaanden.
26	Opdrachtnemer dient vanaf de ingangsdatum van de Overeenkomst op basis van i-



	standaarden (https://istandaarden.nl/ibieb) te communiceren met Opdrachtgevers over o.a. het uitzetten en beëindigen van Nadere Opdrachten.
27	Opdrachtnemer trekt lering uit de omgang met de COVID-19 pandemie en implementeert dit in de werkwijze en protocollen. Opdrachtnemer dient zich in te spannen om de dienstverlening zo veel als mogelijk, in overleg met de Cliënt, op peil te houden.
28	Opdrachtgever wil voorkomen dat een Cliënt voor verschillende hulpmiddelen verschillende partijen moet benaderen. In het geval dat er bij een gezin al een door een andere dan Opdrachtnemer geleverd hulpmiddel geleverd is, en Opdrachtnemer daar een ander hulpmiddel gaat leveren, dan neemt Opdrachtnemer alle door andere leveranciers geleverde hulpmiddelen over conform de overnameformule in eis 62.3.
29	Opdrachtnemer is verplicht zich te conformeren aan het verhuisconvenant. Concreet betekent dit dat als een Cliënt verhuist van een andere gemeente naar die van Opdrachtgever, Opdrachtnemer het hulpmiddel moet overnemen conform de overnameformule in eis 62.3. Als een Cliënt verhuist van de gemeente van Opdrachtgever naar een andere gemeente dan die van de drie deelnemende gemeenten, dient Opdrachtnemer het hulpmiddel over te dragen aan de daar contracteerde partij conform de overname formule in eis 62.3. Het uitgangspunt is dat de Cliënt niet zonder hulpmiddel komt te zitten door en gedurende de verhuizing.
30	Opdrachtnemer verwijst de Cliënt naar Het Juiste Loket indien de Cliënt vragen heeft over de ontvangen zorg of ondersteuning. https://www.rijksoverheid.nl/contact/contactgids/het-juiste-loket

2.3 Eisen aan de hulpmiddelen

Nummer	Beschrijving eis
32	Opdrachtnemer moet voldoen aan de in de Wmo 2015 gestelde (kwaliteits)eisen. Ten aanzien van de kwaliteit van de voorziening worden in de Wmo 2015 (artikel 3.1) de volgende eisen gesteld: <i>“De aanbieder van een voorziening draagt er zorg voor dat de voorziening van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval: a) veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; b) afgestemd op de reële behoefte van de cliënt en op andere vormen van zorg of hulp die de cliënt ontvangt; c) verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; d) verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de cliënt.”</i>
33	Alle in te zetten hulpmiddelen dienen te voldoen aan de voorwaarden zoals gesteld in deze aanbesteding en zijn technisch-functioneel in een goede staat van onderhoud en voldoen aan de wet- en regelgeving voor veilig gebruik..

2.4 Eisen met betrekking tot klachten

Nummer	Beschrijving eis
35	Klachten zijn: alle bij de Opdrachtnemer of Opdrachtgever aangemelde uitingen van ontevredenheid door de Cliënten. Onder klacht wordt ook verstaan: onheuse bejegening door of onzorgvuldigheid van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de Cliënt of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie.

	Toepassing klachtenregeling: De afdoening van klachten wordt in de administratie opgenomen. In principe worden klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na melding. Cliënten dienen een klacht in eerste instantie in te dienen bij de Opdrachtnemer. Opdrachtgever speelt eventuele bij haar aangemelde klachten direct door naar de Opdrachtnemer. Wanneer klachten, naar het oordeel van de klager, niet of niet juist worden afgedaan kan de Cliënt zich wenden tot de Opdrachtgever. Gedurende de contractperiode vinden op nog vast te stellen momenten, maar tenminste vier (4) keer per jaar, evaluatiegesprekken plaats tussen de Opdrachtgevers en de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient in de evaluatiegesprekken op zijn minst te vermelden: – Het aantal ingediende klachten; – Het aantal terechte klachten; – Het aantal opgeloste klachten; – De termijnen van de afhandeling van klachten.
36	Opdrachtnemer dient een kwalitatief goede klachtenprocedure te hebben en wordt na voorlopige gunning van de opdracht voorgelegd aan Opdrachtgever om eventuele gemeente specifieke eisen hierin te kunnen verwerken..

2.5 Eisen met betrekking tot onderzoeken

Nummer	Beschrijving eis
37	Opdrachtnemer verleent medewerking aan door de Opdrachtgever uitgevoerde onderzoeken. Dit kunnen zijn en is niet gelimiteerd tot: – Algemeen Wmo onderzoek, eventueel uitgevoerd door een derde; – Benchmarkonderzoek; – Rekenkameronderzoek, indien Opdrachtnemer een rol speelt binnen het onderzoek naar het gemeentelijk beleid of het functioneren van het gemeentebestuur; – Accountantsonderzoek.
38.1	Minimaal één (1) keer per jaar voert de Opdrachtnemer op haar kosten een onafhankelijk gevalideerd klanttevredenheidsonderzoek uit. De vragenlijst wordt eerst ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever. (zie aanvullend eisen 49.1 t/m 49.4) De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek worden gedeeld met Opdrachtgever.
38.2	Voor het eerst zal een cliënttevredenheidsonderzoek verplicht zijn over het jaar 2022 en dit rapport dient te worden aangeleverd in 2023. Het onderzoek wordt uitgevoerd in het <u>eerste kwartaal</u> van elk jaar, ingaande in 2023, voor de resterende duur van de Overeenkomst. Hiervoor worden benaderd: – Cliënten met een nieuwe beschikking/hulpmiddel; – Cliënten die zijn bezocht voor service en onderhoud; – Cliënten die een klacht hebben ingediend bij de Opdrachtnemer; – Aangevuld met een aselechte steekproef van de totale cliëntengroep met een hulpmiddel. Aan de resultaten van het onderzoek kunnen Opdrachtgevers sancties verbinden, zie hiervoor eisen nr. 49.1 t/m 49.3. Opdrachtnemer dient een rapport op te stellen met verbeterpunten en concrete acties voor het daaropvolgende jaar.
38.3	Het klanttevredenheidsonderzoek bevat minimaal de volgende onderwerpen: – Algemene tevredenheid;

	– Ervaringen met de werknemers van Opdrachtnemer die voor de dienstverlening ingezet zijn; – Ervaringen met betrekking tot het passen van hulpmiddelen; – Ervaringen met betrekking tot de levering van het hulpmiddel; – Ervaringen met betrekking tot service & onderhoud; – Ervaringen met betrekking tot de bereikbaarheid van Opdrachtnemer; – Ervaringen met betrekking tot de geleverde nazorg van Opdrachtnemer; – Ervaringen met betrekking tot de afhandeling van klachten. Opdrachtnemer dient op basis van deze onderwerpen een vragenlijst op te stellen en deze dient ter goedkeuring voorgelegd te worden aan Opdrachtgevers. Pas na goedkeuring mag de vragenlijst uitgezet worden bij de Cliënten zoals genoemd onder eis 38.2.
38.4	Opdrachtnemer dient in de vragenlijst een vijfpuntschaal te gebruiken in de antwoordmogelijkheden en deze dient als volgt te zijn: – Zeer tevreden – Tevreden – Neutraal – Ontevreden – Zeer ontevreden
38.5	Opdrachtnemer dient een rapportage op te stellen conform het voorbeeld van bijlage 09 – voorbeeldrapportage.
38.6	Het aantal respondenten aan het onderzoek dient representatief te zijn voor de onderzoekspopulatie.
39	Opdrachtnemer levert in de eerste week van het tweede kwartaal het onderzoeksrapport aan bij Opdrachtgever. Dit rapport bevat per Opdrachtgever de onderzoeksresultaten en een verbeterparagraaf gebaseerd op de resultaten. Indien Opdrachtnemer, zonder opgaaf van reden, verzuimt om het rapport aan te leveren wordt aangenomen dat het onderzoeksresultaat lager is van 50%. Zie aanvullend eis 49.1 t/m 49.3.
40	Opdrachtgever heeft het recht jaarlijks een audit te doen, waarin de gemaakte afspraken worden getoetst aan de praktijk. Opdrachtnemer is verplicht kosteloos medewerking te verlenen aan deze audit. Indien de Opdrachtgever ervoor kiest de audit te laten uitvoeren door een externe partij, zijn de kosten voor rekening van Opdrachtgever.

2.6 Eisen met betrekking tot het informatiesysteem van Opdrachtnemer

Nummer	Beschrijving eis
41	Opdrachtnemer dient te beschikken over een transparant, technisch goed werkend (proven technology) gecertificeerd digitaal informatiesysteem waarin alle data, juist, volledig en actueel zijn opgeslagen.
42	Dit systeem dient voor Opdrachtgever, via een webapplicatie, online toegankelijk te zijn, zodanig dat met de Opdrachtgever rechtstreeks informatie-uitwisseling, conform de AVG, kan plaatsvinden.
43.1	In dit systeem zullen per entiteit tenminste onderstaande gegevens worden vastgelegd. De navolgende, functionele, samenhang tussen entiteiten wordt door het systeem technisch afgedwongen en onderhouden. De opzet hiervan is dat samenhangende rapportages kunnen worden geleverd over status, voortgang en resultaat van de processen alsook dat analyses op bestandsdownloads eenvoudig in Excel kunnen worden uitgevoerd.



	Gemeente Gemeentenaam Cliënt naam Burgerservicenummer geboortedatum adres Hulpmiddel serienummer categorie merk model eventuele opties eventuele individuele aanpassing datum/maand bouwjaar bruto catalogusprijs huurprijs Inzet opdrachtdatum voortgang leverdatum datum nazorg bijzonderheden datum beëindiging bruikleenovereenkomst Facturering datum periode bedrag Incident bron (Cliënt - gemeente - anderszins) aard incident (klacht/ calamiteit/ service/ onderhoud) melddatum of startdatum einddatum omschrijving afdoening
43.2	Bovenstaande genoemde gegevens per entiteit worden door Opdrachtnemer bij aanvang van de Overeenkomst opgenomen in het systeem, bij nieuwe uitgifte van hulpmiddelen of direct na overname van de hulpmiddelen van de latende Opdrachtnemer.
44	De Opdrachtnemer dient, indien Opdrachtgever op enig moment ter verifiëring van het gestelde in de inschrijving extra zekerheid wil verkrijgen door een systeemdemonstratie of externe IT-audit, hieraan kosteloos medewerking te verlenen.
45	Op verzoek van de Cliënt dient een Hulpmiddel Paspoort aangeleverd te worden in een voor de Cliënt passende vorm.

2.7 Eisen met betrekking tot privacy

Nummer	Beschrijving eis
46	Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden: Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever desgevraagd inzage in de klantendossiers



	met inachtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De Opdrachtnemer verbindt zich ten opzichte van Opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de AVG te verwerken en de verplichtingen die op grond van hiervan op de verantwoordelijke rusten na te komen; – de door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer aangeleverde gegevens van klanten zullen door Opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor het leveren van hulpmiddelen en de bijbehorende dienstverlening overeenkomstig de bepalingen van de raamovereenkomst; – de door de Opdrachtnemer verwerkte Klantgegevens zullen door de Opdrachtnemer uitsluitend worden verstrekt aan Opdrachtgever of aan een door de Opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
--	---

2.8 Eisen met betrekking tot Kritische Prestatie Indicatoren

Nummer	Beschrijving eis			
47	Opdrachtgever zal in deze raamovereenkomst sturen op de stabiliteit en continuïteit van de kwaliteit van de dienstverlening. De volgende KPI's en performanceregeling, ingaande per ingangsdatum Overeenkomst, en de daarbij behorende sanctieregelingen, ingaande per 1-1-2022, zijn van toepassing.			
48.1	Onderwerp	Leveringscategorie	KPI	Sanctie
	Levertijden	De levering van een standaard hulpmiddel* inclusief eventuele opties en/of individuele aanpassingen. <i>*Onder standaard hulpmiddel verstaat Opdrachtgever een hulpmiddel zonder persoonlijke aanpassen. Zoals bijvoorbeeld een op maat gemaakte zitting.</i>	Maximaal 10 werkdagen na de dag van opdrachtverstrekking	De daadwerkelijke levertijden dienen voor ten minste 95% overeen te komen met de gecontracteerde levertijden. Er wordt per kwartaal per Opdrachtgever gesanctioneerd over de kwartaalomzet. De boete wordt na afloop van het betreffende kwartaal verrekend met openstaande facturen of toekomstige maand factuur/facturen. Het boetebedrag wordt in mindering gebracht op de door Opdrachtgever aangegeven maandfactuur/maandfacturen.
48.2	Levertijden	De levering van een maatwerk hulpmiddel* inclusief eventuele opties en/of individuele aanpassingen <i>*onder maatwerk verstaat Opdrachtgever een hulpmiddel die op maat voor cliënt is gemaakt, zoals aangepaste zittingen.</i>	Maximaal 25 werkdagen na de dag van opdrachtverstrekking	De daadwerkelijke levertijden dienen voor ten minste 95% overeen te komen met de gecontracteerde levertijden. Er wordt per kwartaal per Opdrachtgever gesanctioneerd over de kwartaalomzet. De boete wordt na afloop van het betreffende kwartaal verrekend met openstaande facturen

				of toekomstige maand factuur/facturen. Het boetebedrag wordt in mindering gebracht op de door Opdrachtgever aangegeven maandfactuur/maandfacturen.												
48.3	Opdrachtnemer informeert in een maandrapportage aan Opdrachtgever hoeveel hulpmiddelen per categorie per maand geleverd zijn. Opdrachtnemer geeft in een tabel aan hoeveel hulpmiddelen per categorie binnen de maximale levertijd zijn geleverd en hoeveel hulpmiddelen buiten de maximale levertermijn zijn geleverd. De aantallen van drie maanden worden gecumuleerd naar kwartaal waarna berekend welk percentage hulpmiddelen op tijd en welk percentage hulpmiddelen niet op tijd zijn geleverd. Op basis hiervan wordt een boetepercentage van de kwartaalomzet berekend. De kwartalen zijn: Januari-Maart April-Juni Juli-September Oktober-December.															
48.4	<table><tr><th colspan="2">Tabel sanctie bij te late leveringen</th></tr><tr><th>% tijdige levering</th><th>Boetepercentage van de kwartaalomzet</th></tr><tr><td>95% – 100%</td><td>0%</td></tr><tr><td>90% – 95%</td><td>2%</td></tr><tr><td>85% – 90%</td><td>5%</td></tr><tr><td><85%</td><td>10%</td></tr></table>				Tabel sanctie bij te late leveringen		% tijdige levering	Boetepercentage van de kwartaalomzet	95% – 100%	0%	90% – 95%	2%	85% – 90%	5%	<85%	10%
Tabel sanctie bij te late leveringen																
% tijdige levering	Boetepercentage van de kwartaalomzet															
95% – 100%	0%															
90% – 95%	2%															
85% – 90%	5%															
<85%	10%															
48.5	Indien de levertijd van een hulpmiddel langer is dan twee maal de maximale levertermijn, wordt dit bij de berekening van de sanctie, als twee hulpmiddelen beschouwd. Indien de levertijd van een hulpmiddel langer is dan vier maal de maximale levertermijn, wordt dit bij de berekening van de sanctie, als drie hulpmiddelen beschouwd.															
48.6	Opdrachtgever kan afzien van het opleggen van een boete als Opdrachtnemer vooraf een afdoende motivering heeft waarom het hulpmiddel niet binnen de gestelde levertermijn geleverd gaat worden. Het is ter beoordeling aan de Opdrachtgever of de motivering afdoende is.															
48.7	Opdrachtgever houdt zich het recht voor om bij slechte leverprestaties, hiervan is sprake indien Opdrachtnemer minimaal twee (2) opeenvolgende kwartalen niet aan de KPI levertijden heeft voldaan, opdrachten bij een andere leverancier onder te brengen.															
48.8	Tevens kan Opdrachtgever opdrachten, waarvoor door Opdrachtnemer nog geen middel is geleverd en waarvoor de levertermijn reeds is verstreken, intrekken bij Opdrachtnemer en onderbrengen bij een andere Opdrachtnemer. Deze middelen zullen als “niet tijdig geleverd” mee worden gerekend in de leverprestaties (KPI) voor betreffend kwartaal.															
48.9	Indien Opdrachtgever gebruik maakt van haar recht om opdrachten bij een andere leverancier onder te brengen of Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer om de opdracht in onderaannemerschap weg te zetten, worden eventuele meerkosten bij Opdrachtnemer in rekening gebracht en in mindering gebracht op de door Opdrachtnemer ingediende facturen.															
49.1	Onderwerp	Omschrijving	KPI	Sanctie												
	Cliënt tevredenheid	Cliënt tevredenheid	Het gemiddelde percentage cliënten dat (zeer) tevreden is over alle	Het percentage (zeer) tevreden op vragen over alle onderdelen uit 38.3 is gemiddeld 85% of hoger. Dit wordt per Opdrachtgever bekeken. Er wordt ook per Opdrachtgever gesanctioneerd over de												

			onderdelen uit 38.3.	jaarmzet. De boete wordt verrekend met openstaande facturen of toekomstige maand facturen. Het boetebedrag wordt in mindering gebracht op de door Opdrachtgever aangegeven maandfactuur/Maandfacturen
49.2	Indien het percentage (zeer) tevreden op vragen over alle onderdelen uit 38.3 onder het 85% gemiddeld ligt, wordt een boete opgelegd over de jaarmzet. Indien een klanttevredenheidspercentage wordt behaald van gemiddeld 50% of minder wordt per ommekeer een boete opgelegd van 20% van de jaarmzet:			
49.3	Tabel sanctie klanttevredenheidsonderzoek			
	% (zeer) tevreden		Boetepercentage van de jaarmzet (van het afgelopen jaar waar het onderzoek betrekking op heeft)	
	>= 85%		0%	
	80% – 85%		2%	
	70% – 80%		5%	
	50%-70%		10%	
	<50%		20%	
50	Indien Opdrachtnemer in twee (2) jaar voorafgaand aan het einde van de overeenkomst, ten minste 3 keer niet heeft voldaan aan een van de of beide KPI's, of indien de overeenkomst tussentijds is beëindigd, dan schrijft Opdrachtnemer zich niet in voor de eerstvolgende aanbesteding van Opdrachtgever c.q. wordt Opdrachtnemer uitgesloten van de eerstvolgende aanbesteding van Opdrachtgever tenzij Opdrachtgever (of indien een van de Opdrachtgevers afzonderlijk een aanbesteding doet, betreffende Opdrachtgevers), Opdrachtnemer schriftelijk informeert dat zij deze eis te laat vervallen.			
51	Indien Opdrachtgever minimaal 3 maal een boete hebben opgelegd is er sprake van wanprestatie, waarna Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds kan beëindigen waarbij Opdrachtgever bepaalt wat de einddatum van de overeenkomst is. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer hiervan schriftelijk op de hoogte. Bij tussentijdse beëindiging blijft de Opdrachtnemer verplicht om het uitstaande middelenbestand tegen de in eis 62.3 gestelde formule, te verkopen aan een door de Opdrachtgever (nieuw) gecontracteerde partij.			
52.1	Opdrachtnemer dient verbeterplannen op te stellen waarin Opdrachtgever concreet aangeeft welke verbeteracties worden uitgezet in de daaropvolgende periode om ervoor te zorgen dat de des betreffende KPI gehaald kan worden.			
52.2	Opdrachtnemer dient een escalatiemodel op te nemen in het verbeterplan zodat, indien het nodig is, er opgeschaald kan worden. Opdrachtgever wil in een dergelijke situatie de-escaleren en een neerwaartse spiraal voorkomen.			

2.9 Eisen met betrekking tot huurtarieven en indexatiemogelijkheden

Nummer	Beschrijving eis
53	De aangeboden huurtarieven zijn all-in prijzen per hulpmiddel, per categorie, per maand in euro's exclusief btw. De huurtarieven omvatten alle directe en indirecte kosten omtrent de inzet van de hulpmiddelen gedurende de gehele contractperiode en dienen realistisch (kostendekkend) te zijn. Opdrachtgever gaat uit van het principe om het 'goedkoopst compenserende of adequate hulpmiddel' te selecteren. Het huurtarief is in ieder geval inclusief: – alle eisen aan hulpmiddelen conform deze offerteaanvraag; – alle noodzakelijke fabrieks-/dealeropties; – alle noodzakelijke individuele aanpassingen;

	– alle noodzakelijke na-aanpassingen; – beveiliging tegen diefstal; – passing en selectieadvies; – afleveren en instructie aan de Cliënt; – drie gewenningslessen van 30-60 minuten bij elektrische voorzieningen (zie eis 18.1); – alle vormen van onderhoud en reparatie van hulpmiddelen; – WA-verzekering van motorische/elektrisch aangedreven hulpmiddelen; – loodtoeslag; – het ophalen en innemen van hulpmiddelen; – klachtenafhandeling; – medewerking aan het kwaliteitsonderzoek; – facturatie en rapportages; – alle andere voorwaarden en eisen zoals genoemd in de Aanbestedingsdocumenten. Indien er opzettelijke schade of schade door oneigenlijk gebruik is ontstaan aan het hulpmiddel is Opdrachtnemer verplicht te onderzoeken hoe de schade is ontstaan. Indien het reparatiebedrag extreme hoogtes bereikt treden Partijen in overleg hieromtrent.
54	Indien een hulpmiddel geleverd wordt uit categorie 13, zijnde offertetrajecten, geldt de volgende formule ter bepaling van het te factureren huurtarief per maand: $\text{Factuurbedrag} = (\text{BCP} - 30\%) \times 2\%$ Dit bedrag is een all-in tarief conform eis 53.
55	De overeengekomen (huur)prijzen staan vast gedurende de eerste twee (2) jaar van de raamovereenkomst. Hierna (voor het eerst op 3 september 2023) kunnen de (huur)prijzen jaarlijks geïndexeerd worden op basis van de door het CBS bekend gemaakte prijsindex 'Consumentenprijzen' (CPI) toegepast. Deze index is gebaseerd op het jaar lopend van september tot september voorafgaand aan 3 september van het jaar waarop de (huur)prijzen geïndexeerd worden. De indexering heeft betrekking op alle met de opdracht samenhangende kosten. Indien één van de partijen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid tot indexatie dient hij hiertoe uiterlijk 1 juli, voorafgaand aan het jaar van de indexatie een schriftelijk verzoek in bij de andere partij. De voorgestelde indexatie wordt door de wederpartij getoetst aan de contractvoorwaarden. Geïndexeerde tarieven worden schriftelijk vastgelegd en als bijlage toegevoegd aan de raamovereenkomst.
56	Indien het CBS bekendmaking van genoemde prijsindexcijfer staakt of de basis van de berekening daarvan wijzigt, zal een zoveel mogelijk daaraan aangepast of vergelijkbaar indexcijfer worden gehanteerd. Bij verschil van mening hieromtrent kan door de meest gerede partij aan het CBS een uitspraak worden gevraagd die voor partijen bindend is. De eventueel hieraan verbonden kosten worden door partijen elk voor de helft gedragen.

2.10 Eisen met betrekking tot facturatie

Nummer	Beschrijving eis
57	Facturatie De Opdrachtnemer stuurt binnen veertien (14) dagen na einde van de periode (maand) een factuur via het berichtenverkeer. Per factuur(regel) die na deze periode wordt ingediend, geldt een korting van 10% die rechtstreeks wordt ingehouden op betreffende betaling. Het format van de factuur wordt na de gunning in overleg met Opdrachtgevers



	bepaald. Hieronder wordt aangegeven welke gegevens er minimaal nodig zijn. Algemene gegevens: – Uniek factuurnummer – Factuurdatum – AGBcode – Administratieve betrekkingperiode van de factuur – Totaal bedrag factuur – Indicatie debet/credit van het totaalbedrag Gegevens per detail regel: – BSN van de cliënt – Geboortedatum van de cliënt – Productcode – Begindatum van de factuurregel – Einddatum van de factuurregel – Aantal/Volume – Producteenheid – Bedrag – Indicatie debet/credit van de factuurregel Een factuur mag ook regels bevatten of eerdere perioden (maanden), bijvoorbeeld: – Correcties op afgekeurde regels – Reguliere regels die nog niet waren ingediend (binnen zes weken na de eigenlijke maandperiode) Opdrachtgever betaalt de factuur binnen dertig (30) dagen en stuurt een retourbestand met daarin de verwerkte en afgekeurde regels. Afgekeurde regels worden voorzien van een reden. Op basis hiervan kan de Opdrachtnemer eventueel de afgekeurde regels nogmaals indienen met juiste gegevens. Indien Opdrachtnemer niet binnen zes weken na de eigenlijke maandperiode een factuur heeft ingediend treedt hij in overleg met Opdrachtgever inzake mogelijke problemen met de facturatie.
58	Facturatie geschiedt op basis van volledige maandbedragen. Indien een hulpmiddel op een zekere dag in een maand wordt beëindigd, dan zal Opdrachtnemer dit hulpmiddel als ware deze de gehele maand bij de cliënt uitstond factureren. Hulpmiddelen die op een zekere dag in een maand worden geleverd, worden voor die maand niet gefactureerd en gaan pas mee vanaf de 1e van de volgende maand.

2.11 Eisen met betrekking tot de exit-strategie

Nummer	Eisen met betrekking tot de exit-strategie
59	Opdrachtnemer is <u>verplicht</u> binnen een periode van drie (3) maanden na definitieve gunning overname van de uitstaande middelen geregeld te hebben met de huidige leverancier of eigenaar (voor zover de hulpmiddelen al niet het eigendom zijn van de Opdrachtnemer).
60	Opdrachtnemer conformeert zich bij de overname van hulpmiddelen aan bestaande contractuele verplichtingen m.b.t. de overname van hulpmiddelen.

61	Voor de overgenomen hulpmiddelen zijn dezelfde maandelijkse huurtarieven van toepassing als de door de Opdrachtnemer aangeboden maandelijkse huurtarieven in het prijsinvalformulier. Alle middelen in een categorie hebben dezelfde maandelijkse huurprijs.
62.1	De raamovereenkomst die Opdrachtgever op basis van deze aanbesteding afsluit met de Opdrachtnemer zullen een verplichting tot verkoop en levering aan een opvolgende Opdrachtnemer bevatten, indien de gecontracteerde Opdrachtnemer van de nu aan te besteden opdracht in de eerstvolgende aanbesteding niet gegund krijgt.
62.2	Bij definitieve gunning van de nieuwe overeenkomst levert de Opdrachtnemer de lijst aan met ingezette hulpmiddelen, waaruit minimaal blijkt: - Type hulpmiddel; - Categorie hulpmiddel; - Uniek referentienummer hulpmiddel; - Aanschafdatum hulpmiddel; - Afschrijftermijn per hulpmiddel (in maanden); - De waarde per hulpmiddel op moment van opstellen van de lijst. Deze lijst zal gebruikt worden bij einde raamovereenkomst met de Opdrachtnemer.
62.3	Op overnames tussen leveranciers, zoals in bovenstaande eis bedoeld, is de volgende formule van toepassing: <i>Overnameprijs = BCP -/- 25% korting -/- afschrijving BCP = Bruto Catalogus Prijs fabrikant</i> De lineaire afschrijftermijn is vijf (5) jaar voor douche- en toiletvoorzieningen en voor kindervoorzieningen. Voor de overige voorzieningen is de afschrijftermijn zeven (7) jaar. Er zal geen sprake zijn van een restwaarde per hulpmiddel. De overnameprijs wordt per maand berekend. Deze formule is van toepassing bij alle situaties van overname bij beëindiging van de raamovereenkomst. Bij de overname van hulpmiddelen die op offertebasis zijn geleverd onderzoekt Opdrachtnemer of het hulpmiddel ondergebracht kan worden in een van de andere categorieën zoals opgenomen in 11.1. Partijen treden in overleg indien Opdrachtnemer concludeert dat een hulpmiddel niet in een categorie ondergebracht kan worden.
63	Indien Opdrachtnemer en de door de Opdrachtgever (nieuw) gecontracteerde partij geen overeenstemming kunnen krijgen over het overnamebedrag, dan zullen zij een onafhankelijke arbiter inschakelen om de waarde van het bestand te bepalen. Partijen (Opdrachtnemer en de door Opdrachtgever (nieuw) gecontracteerde leverancier) verplichten zich om de door de arbitrage vastgestelde waarde als verkoopprijs te hanteren. Indien een van beide partijen (Opdrachtnemer en de door Opdrachtgever (nieuw) gecontracteerde leverancier) niet de door de arbiter vastgestelde overnamebedrag accepteert, wordt door Opdrachtgever een dwangsom ter hoogte van 10% van de door de Arbiter vastgestelde bestandswaarde opgelegd aan de partij die de uitspraak van de arbiter niet respecteert. De kosten van de arbitrage worden door beide partijen (Opdrachtnemer en de door Opdrachtgever (nieuw) gecontracteerde leverancier) betaald waarbij elk 50% voor haar rekening neemt.
64	In het geval er meerdere Opdrachtnemers gecontracteerd worden kiezen de Cliënten zelf welke Opdrachtnemer het/de hulpmiddel(en) overneemt. Indien de Cliënt dit niet kenbaar maakt wordt/worden het/de hulpmiddel(en) overgenomen door de Opdrachtnemer die als eerste in de rangorde is geëindigd.

