

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021**

Programma van Eisen

Wmo-hulpmiddelen 2021+

gemeenten

Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne



De informatie in dit document is opgesteld voor de aanbesteding Wmo-hulpmiddelen 2021+ voor de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne op basis van de huidige specifieke situatie voor de betreffende gemeenten, en wordt in dat kader vertrouwelijk aan potentiële leveranciers ter beschikking gesteld.

Het is niet toegestaan deze informatie, of gedeelten daarvan, te gebruiken voor andere toepassingen of aan derden over te dragen, in welke vorm dan ook. De informatie is alleen bedoeld voor het opstellen van een doelgerichte aanbieding.

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021****INHOUD:****1. INLEIDING****2. PRODUCTOMSCHRIJVING****2.1. Uitgangssituatie**

2.1.1. Beleid Wmo-hulpmiddelen

2.1.2. Huidige overeenkomsten

2.2. Gewenste situatie

2.2.1. Doelstellingen en randvoorwaarden aanbesteding

2.2.2. Scope en afbakening van de opdracht

2.2.3. Overgang van huurbestand

2.2.4. Werkwijze indicaties en selectie met toepassing compensatiebeginsel

2.2.5. Keuzevrijheid

2.2.6. Indicatiegroepen

2.2.7. Kwaliteit en functionaliteit hulpmiddelen

2.2.8. Accessoires hulpmiddelen

2.2.9. Maatwerk aan hulpmiddelen

2.2.10. Toepassing gebruikte hulpmiddelen

2.2.11. Retourregeling

2.2.12. Passingen

2.2.13. Levertijd en afleverprocedure

2.2.14. Service en onderhoud

2.2.15. Paslocatie

2.2.16. Depot en bewaarneming

2.2.17. Klachtenprocedure

2.2.18. PGB-clausule

2.3. Huidige bestanden Wmo-hulpmiddelen

2.3.1. Algemeen

2.3.2. Algemene eisen m.b.t. cliënten

2.3.3. Algemene eisen m.b.t. gemeentelijke organisatie

2.3.4. Marktconforme waardebeoordeling bestand hulpmiddelen

2.4. Voorwaarden toekomstige afloop nieuwe overeenkomsten**2.5. Projectorganisatie uitvoering**

2.5.1. Communicatie, afstemming en contractmanagement tijdens uitvoering

2.5.2. Beheer en ICT Informatiesystemen

3. CONTRACTUELE VOORWAARDEN

3.1. Contractvorming en prijsstructuur

3.2. Randvoorwaarden en algemene eisen

3.3. Social Return

3.4. Onderaanneming

3.5. Duur van de overeenkomst

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

- 3.6. Aanpassing prijsniveau (herzieningsclausule)
- 3.7. Omvang van de opdracht
- 3.8. Exclusiviteit
- 3.9. Facturatie
- 3.10. Verzekeringen
- 3.11. Indexering
- 3.12. Overdracht van rechten en plichten
- 3.13. Risicobenoeming en risicobeheersing

4. AANBIEDING

- 4.1. Prestatie-onderbouwing
- 4.2. Financieel Aanbod

BIJLAGEN

Bijlage A Overzicht uitstaande bestand gemeenten 2021

Bijlage B Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten gemeente Hellevoetsluis

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

1. INLEIDING

Gemeenten zijn op grond van de Wmo verantwoordelijk voor ondersteuning van hun inwoners. Daarbij is het doel om inwoners langer thuis te laten wonen en zo goed mogelijk in staat te stellen deel te nemen aan de samenleving.

Gemeenten zijn op grond van de Wmo verplicht tweedelijns maatwerkvoorzieningen te bieden aan mensen met een ondersteuningsvraag

De gemeente Brielle, de gemeente Hellevoetsluis en de gemeente Westvoorne werken al veelvuldig samen in het sociale domein op het gebied van beleidsvorming, aanbesteding, uitvoering en contractmanagement. De huidige overeenkomsten lopen op 1 augustus 2021 af.

De 3 gemeenten vormen een logisch geheel op het eiland Voorne. De gemeente Brielle heeft 17.423 inwoners, de gemeente Hellevoetsluis 40.296 inwoners en de gemeente Westvoorne 14.903 (totaal 72.622 inwoners). De gemeenten beschikken over totaal 1.518 stuks (huur)hulpmiddelen (stand per januari 2021) uitstaand bij cliënten (gemeente Brielle: 286 stuks, gemeente Hellevoetsluis: 920 stuks en gemeente Westvoorne: 312 stuks).

De 3 gemeenten voeren gezamenlijk een aanbestedingsprocedure uit voor het afsluiten van vrijwel identieke, maar afzonderlijke overeenkomsten. De nieuwe af te sluiten overeenkomsten moeten verstrekkend invulling geven aan verschillende maatschappelijke ontwikkelingen, zoals het in ontwikkeling zijnde VNG Normenkader en de gewijzigde behoefte van cliënten. Daarnaast hebben juist ook de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne te maken met zeer beperkte financiële middelen. In dit Programma van Eisen zijn deze 2 uitdagingen aantrekkelijk bij elkaar gebracht. De voorgestelde werkwijze geeft invulling aan de positie van de cliënten, en geeft gelijktijdig zeer veel ruimte aan de leverancier om te komen tot een juiste en aantrekkelijke invulling. Deze ruimte geeft zeer veel mogelijkheden, maar zeker ook een waar te maken verantwoordelijkheid voor de leverancier (dienstverlener).

Als gevolg van wettelijke regels geschiedt de aanbesteding volgens de richtlijnen van de Europese voorschriften voor aanbestedingen, waarbij de openbare procedure wordt gevolgd. De aanbestedingsprocedure is uitgewerkt in een separate Aanbestedingsleidraad. Dit Programma van Eisen vormt de basis voor deze (openbare) Europese Aanbestedingsprocedure. De opdracht is niet opgesplitst in percelen. De opdrachtgever heeft het voornemen de gehele opdracht (3 overeenkomsten) aan één (1) professionele en betrouwbare Ondernemer ten behoeve van de uitvoering van de levering en dienstverlening te gunnen.

De levering en dienstverlening dient door de leverancier met wie een overeenkomst zal worden afgesloten, te worden uitgevoerd op basis van de in dit Programma van Eisen vermelde eisen en voorwaarden.

De 3 gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne hebben ieder het voornemen een overeenkomst aan te gaan met een contractperiode van 4 jaar (vanaf 1 augustus 2021 t/m 31 juli 2025) met een mogelijke verlenging door de gemeente van 2 maal 2 jaar onder de zelfde condities en voorwaarden. Het is daarom te verwachten dat de looptijd van de overeenkomsten uiteindelijk 8 jaar zal bedragen.

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

De gemeenten zijn op geen enkele wijze gebonden aan of hebben een voorkeur voor bestaande en/of nieuwe marktpartijen. Alleen op basis van de selectie- en gunningscriteria zullen de aanbiedingen kwalitatief functioneel en prijstechnisch beoordeeld worden. De gunning geschiedt op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)'. Dit houdt in, dat naast de aangeboden prijzen juist ook kwalitatieve criteria een rol spelen bij de gunning.

Dit Programma van Eisen en de Aanbestedingsleidraad zijn bedoeld om leveranciers de mogelijkheid te geven op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021****2. PRODUCTOMSCHRIJVING****2.1. Uitgangssituatie****2.1.1. Beleid Wmo-hulpmiddelen**

Op grond van de Wmo zijn de gemeenten verplicht maatwerkvoorzieningen te verstekken. In de verordeningen en de beleidsregels van de gemeenten is de invulling vastgelegd. De gemeenten hebben dit landelijk wettelijke beleid vertaald naar, en uitgewerkt in hun eigen verordeningen. Het landelijke Wmo-beleid (Wmo 2015), en de daaruit afgeleide verordeningen en beleidsregels, zijn een gegeven, al kan niet worden uitgesloten dat daar in de toekomst ook nog aanpassingen aan gedaan gaan/moeten worden.

De verordeningen en beleidsstukken zijn te vinden op de websites van de gemeenten en op www.decentrale.regelgeving.overheid.nl.

2.1.2. Huidige overeenkomsten

De 3 gemeenten hebben in de huidige situatie afzonderlijke overeenkomsten (alle met Medipoint) voor huren en onderhouden van hulpmiddelen.

Enkele hulpmiddelen (voornamelijk eenvoudige douche- en toiletvoorzieningen) worden niet gehuurd, maar in eigendom aan de cliënt verstrekt.

Binnen de huidige individuele huurovereenkomsten worden vaak gebruikte hulpmiddelen toegepast. Eventuele hulpmiddelen die niet meer voor verstrekking nodig zijn, worden geretourneerd. De gemeenten beschikken niet over een eigen depot voor dergelijke hulpmiddelen. Verondersteld wordt dat de leverancier een eigen depot bijhoudt.

De service aan cliënten vindt plaats op locatie van de cliënt, tenzij de cliënt de service op een andere locatie wil laten plaatsvinden. De huidige leverancier heeft geen passings- en/of showroomvoorziening op locatie van een van de gemeenten.

De overeenkomsten, en de individuele huurovereenkomsten per individueel hulpmiddel, lopen af op 1 augustus 2021.

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

2.2. Gewenste situatie

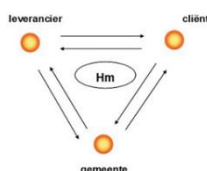
2.2.1. Doelstellingen en randvoorwaarden aanbesteding

In grote lijnen is de belangrijkste doelstelling van de gemeenten voor deze aanbesteding om zo goed en zo financieel gunstig mogelijk invulling te geven aan de verplichtingen uit de Wmo-2015 om een maatwerkvoorziening beschikbaar te stellen. Een maatwerkvoorziening dient, voor wat betreft de huidige opdracht, realiseerbaar te zijn, is resultaatgericht en op maat gemaakt voor de behoefte van cliënten (conform indicatie).

Bij de aanbesteding en bij de uitvoering dient de focus gericht te zijn op de cliënt:

- Cliënt staat centraal (gezien – gehoord – geholpen).
- De kern van de werkelijke zorgvraag staat niet ter discussie: een maatwerkvoorziening die invulling geeft aan de echte behoefte van de cliënt.
- Behoeft is dynamisch (varieert in de tijd en kan wijzigen na verloop van tijd).
- Er vallen geen cliënten tussen wal en schip. Er is geen behoefte aan meer invulling dan nodig is volgens de indicatie.

De verhouding cliënt - leverancier - gemeente is een zogenaamde triade en deze dient als triade in balans te zijn.



De verantwoordelijkheid van de gemeente richting haar cliënten (de wet en verordening) vertaalt zich in een gewenste relatie tussen de cliënt en de leverancier (de uitvoering), wat vervolgens resulteert in een bepaalde relatievorm tussen de gemeente en de leverancier (het contract).

De belangrijkste randvoorwaarde daarbij is, dat in algemene termen de kwaliteit van de huidige producten en dienstverlening (klantvriendelijkheid en service) richting de gemeentelijke organisaties en richting de cliënten op hetzelfde huidige niveau dient te blijven. De leverancier van hulpmiddelen dient in het proces van de gemeenten naadloos aanvullend en perfect passend de dienstverlening te leveren. De gemeenten verlangen daarom prestaties in de uitvoering door de leverancier, op maat gemaakt voor de betreffende gemeente, die er voor moeten zorgen dat cliënten tevreden zijn, langdurig gebruik kunnen maken van de juiste hulpmiddelen en kunnen participeren in de maatschappij.

De gewenste aantrekkelijke integrale voorwaarden en condities kunnen ontstaan door maatregelen van zowel de opdrachtgever als van de leverancier. De gemeenten richten zich daarom op een betere marktwerking, op het creëren van meer vrije regelruimte voor leveranciers, op het reduceren van overbodige onderdelen (lean & mean eisenpakket), en

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

op een sterke vereenvoudiging van logistieke en vooral administratieve processen. Daarnaast wordt kritisch gekeken naar mogelijkheden voor het beperken van risico's bij de leverancier, zoals het beperken van incurante voorraden. Deze maatregelen samen moeten zorgen voor een substantiële integrale kostenreductie voor de leverancier, die daardoor in staat gesteld wordt aantrekkelijke condities overeen te komen.

De gemeenten willen met deze aanbesteding een betrouwbare en aantrekkelijke partner voor de Wmo-hulpmiddelen voor meerdere jaren aan zich binden.

2.2.2. Scope en afbakening van de opdracht

De opdracht bestaat uit het huren van alle noodzakelijke Wmo-hulpmiddelen voor de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne. Onderdeel van de overeenkomsten zijn alle diensten en onderdelen zoals deze in het Programma van Eisen zijn beschreven. Denk hierbij aan passingen en selectie, maatwerk aanpassingen, levering accessoires, logistieke zaken, service en onderhoud, bestandsbeheer en administratieve zaken, retourregelingen e.d.

De opdrachtgever gaat er van uit, dat de uit te voeren werkzaamheden door de leverancier verricht worden door ruim voldoende opgeleide en ervaren medewerkers, volledig passend bij de aard van de werkzaamheden. Bij de passing wordt ervan uitgegaan dat de medewerkers door opleiding en ervaring goed in staat zijn de indicatie vakmatig te vertalen naar een juiste en adequate oplossing in de vorm van het hulpmiddel, de eventuele accessoires en het eventuele maatwerk. Een en ander wordt door de inschrijver gegarandeerd door inschrijving op de aanbestedingsprocedure.

De opdrachtgever heeft het recht om binnen de overeenkomst hulpmiddelen te huren volgens de overeengekomen voorwaarden en condities of aan te schaffen (volgens dezelfde voorwaarden als genoemd in hoofdstuk 2.2.18 PGB-clausule), bijvoorbeeld voor inzet bij een zogenaamd poolsysteem. Er zijn hiervoor geen afwijkende voorwaarden op van toepassing.

De hulpmiddelen voor de in hoofdstuk 2.2.6 genoemde 'bepaalde eenvoudige douche- en toiletvoorzieningen' worden niet gehuurd, maar gekocht. Deze hulpmiddelen hebben geen service- en onderhoudscontract.

De overname van de huidige hulpmiddelen maakt deel uit van de opdracht. Zie hiervoor de hoofdstukken 2.3 en 2.4.

2.2.3. Overgang van huurbestand

De gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne beschikken in de huidige situatie over huurbestanden en willen in de nieuwe situatie ook over huurbestanden beschikken. De overname van de huidige hulpmiddelen door de in deze aanbestedingsprocedure gegunde leverancier maakt verplicht deel uit van de opdracht. Zie hiervoor de hoofdstukken

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

2.3 en 2.4.

2.2.4. Werkwijze indicatie en selectie met toepassing compensatiebeginsel

De opdrachtgever (de consultants van de betreffende gemeente) geeft de indicatie af. De indicatie wordt door de opdrachtgever ingedeeld in één van de zogenaamde indicatiegroepen (zie hoofdstuk 2.2.6).

De indicatie vermeldt, naast de indicatiegroep, in elk geval de omschrijving van de mobiliteitshandicap die gecompenseerd moet worden en voor zover van toepassing de eisen, voorwaarden en randvoorwaarden waaraan het eindresultaat moet voldoen (waaronder eventueel specifiek maatwerk en accessoires). In voorkomende gevallen (bijvoorbeeld bij complexe indicaties) kan de schriftelijke indicatie door de opdrachtgever aangevuld of verduidelijkt worden met een mondelinge toelichting door de opdrachtgever.

Als uitgangspunt voor zorg in natura bij het selecteren van een hulpmiddel door de leverancier geldt het zogenaamde compensatiebeginsel. Dit houdt in dat de cliënt, in relatie tot de specifieke indicatie, de beschikking krijgt over een volledig passend en adequaat compenserend hulpmiddel. De eventuele aanschaf door de cliënt van hulpmiddelen in het kader van PGB maakt geen deel uit van deze opdracht. Wel dient de leverancier hiervoor mogelijkheden te bieden, zie hiervoor hoofdstuk 2.2.18.

Binnen de aangegeven indicatiegroep en volgens de indicatie selecteert de leverancier volgens het compensatiebeginsel het juiste en geschikte hulpmiddel. Uiteraard zullen slechts een beperkt aantal hulpmiddelen voldoen aan het compensatiebeginsel. Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om de juiste selectie te maken. Alles wat van belang is en nodig is om aan het compensatiebeginsel te voldoen (juiste type en vormgeving, juiste maatvoering, de noodzakelijke accessoires, eventueel maatwerk etc.) wordt door de leverancier betrokken bij de selectie.

Indien met meerdere oplossingsconcepten goed voldaan kan worden aan het compensatiebeginsel, is de leverancier vrij om te kiezen welke oplossingsconcept toegepast gaat worden. De opdrachtgever of de cliënt heeft daar geen keuze in (een eventuele voorkeur of persoonlijke mening daarover is hierbij alleen relevant indien dit noodzakelijk is vanwege het compensatiebeginsel). Wel kan de opdrachtgever, of de cliënt via de opdrachtgever, toetsen of er met de gekozen oplossing daadwerkelijk aan het compensatiebeginsel is voldaan.

In voorkomende gevallen levert de leverancier (bijvoorbeeld bij complexe aanpassingen) op speciaal verzoek van de opdrachtgever een korte schriftelijke rapportage aan met daarin een onderbouwing en een motivatie van de keuze van het hulpmiddel in relatie tot de indicatie.

Indien de leverancier van mening is dat er, met betrekking tot een bepaalde cliënt, een onjuiste categorie is geïndiceerd, dan koppelt de leverancier dit terug aan de opdrachtgever met een korte schriftelijke rapportage met daarin een onderbouwing en een motivatie. Het is aan de opdrachtgever te beslissen of de indicatie(groep) aangepast moet worden.

De consultants van de opdrachtgever kunnen in speciale situaties een adviserende rol hebben bij de selectie, de passing en de instructie aan de cliënten, zonder daarbij de merk-type vrijheid van de leverancier aan te tasten. Consultants kunnen ook een rol hebben als

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021**

regisseur bij overleg met meerdere partijen.

2.2.5. Keuzevrijheid

Het assortiment van de leverancier dient per indicatie groep voldoende items en accessoires te bevatten voor in principe alle verschillende soorten mogelijke indicaties die kunnen volgen uit de toepassing door de opdrachtgever van de verordening.

De leverancier behoeft per indicatie slechts één oplossing aan de cliënt aan te bieden welk goed voldoet. Het is niet nodig om voor de cliënten en/of voor de consultants extra keuzevrijheid te creëren. Bij zorg in natura bij Wmo-hulpmiddelen is het niet nodig dat cliënten en/of consultants zelf kunnen kiezen uit verschillende mogelijk oplossingen.

2.2.6. Indicatiegroepen

Alle mogelijke indicaties die voortvloeien uit de verordening zijn/worden ingedeeld in één van de zogenaamde indicatiegroepen.

Behalve de hierna genoemde buitencategorie *), vormen alle groepen samen het totaal van alle mogelijke indicaties op basis van de verordening. Er zijn daarom geen indicaties mogelijk die niet in één van de indicatiegroepen ingedeeld kunnen worden (met uitzondering van de indicaties die leiden naar een te kopen eenvoudige bad-, douche- en toiletvoorziening – zie hieronder).

De omschrijvingen van doelgroepen, gebruikswijze, gebruikslocatie e.d. dienen ter toelichting om een juiste toepassing mogelijk te maken en zeker niet als een beperking van de indicatiegroepen. Er zit geen ongedekte ruimte tussen de verschillende indicatiegroepen.

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

INDICATIE GROEP	NAAM INDICATIE GROEP	DOEL GROEP	TOELICHTING DOELGROEP EN HULPMIDDEL OP HOOFDLIJNEN
1	HANDBEWOGEN ROLSTOEL (INCIDENTEEL GEBRUIK)	VOLWASSENEN EN KINDEREN	Niet permanent of niet frequent gebruik. Geen complexe zitproblematiek. Transportgebruik, waarbij gebruiker veelal geduwd wordt buitenshuis. Zelfstandige uitvoeren van ADL-activiteiten vanuit de voorziening. Gebruik binnen en/of buiten. Voorzien van minimale functionele instel- en verstelbaarheid. Meeneembaarheid belangrijk.
2	HANDBEWOGEN ROLSTOEL (SEMI-PERMANENT GEBRUIK)		Frequent gebruik gedurende langere periode per dag. Zelfstandige uitvoeren van ADL-activiteiten vanuit de voorziening. Buitenshuis wordt gebruiker veelal geduwd. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen, eventueel in combinatie met duwen door derden. Gebruik binnen en/of buiten. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Meeneembaarheid in auto belangrijk, zo nodig verkleinbaar/opvouwbaar en/of geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen
3	HANDBEWOGEN ROLSTOEL (PERMANENT GEBRUIK)		Continu gebruik met lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Rusten in de rolstoel is mogelijk. De rolstoel wordt vaak geduwd door derden. Gebruik binnen en/of buiten. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Hierbij heeft zitproblematiek de hoogste prioriteit en is kantelbaarheid noodzakelijk. Meeneembaarheid in auto belangrijk, zo nodig verkleinbaar en/of geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
4	HANDBEWOGEN ROLSTOEL (ACTIEF PERMANENT GEBRUIK)		Continu gebruik met (een hoge mate van) zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis. Gebruik binnen en/of buiten. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Rijeigenschappen hebben hoogste prioriteit. Meeneembaarheid in auto belangrijk, zo nodig verkleinbaar en/of geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
5	ELECTRISCHE ROLSTOEL		Beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel / voorziening of scootermobiel niet of niet volledig compenserend is. Gebruiker heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. Gebruik binnen en/of buiten. Gebruik buitenshuis of continue gebruik met mogelijk zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Zelfstandige verplaatsingen binnen en/of buiten. Voorzien van complete functionele (elektrische) instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk (al dan niet elektrisch). Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van gebruiker in combinatie met noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

6	SCOOT MOBIEL	Beperkte mobiliteit met een zelfstandige transfermogelijkheid. Vervoersbehoefte in of in directe omgeving van (instelling)gebouw en/of in grotere regio. Eenvoudige, beperkte of juist complexe zitcomplexiteit (mate van geveerdheid afhankelijk van noodzaak). Gebruik binnen en/of buiten. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van de gebruiker en noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Normaal 3-wieluitvoering.
7	FIETS	Beperkt evenwicht met een zelfstandige transfermogelijkheid. Voortbewegen met spierkracht gebruiker of tezamen met gebruiker. Vervoersbehoefte in directe omgeving en regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Het betreft hier een fiets (2- of 3-wiels), of duofiets of fietsachtige voorzieningen (zoals site-by-side en rolstoelfiets) of een extra aankoppelbaar deel (zoals handbike) aan een ander hulpmiddel, al dan niet met elektrische aandrijf- of trapondersteuning.
8	ZITJE VERVOERS VOORZIENING	Meestal (complexe) zitproblematiek, waarbij reguliere uitvoering niet doelmatig is. Over het algemeen is gebruiker afhankelijk van begeleiding bij het plaatsnemen. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Gebruik als autostoel of fietsstoel. Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in/opvoertuigen.
9	TILLIFT (PASSIEF EN ACTIEF)	Gebruiker met zelfstandig transfer probleem, heeft geen of alleen een stafunctie en is afhankelijk van begeleiding bij de transfers. Gebruik binnen. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen d.m.v. accessoires of maatwerk. Inclusief 2 tilbanden (hygiëne).
10	COMPLEXE BAD-DOUCHE- TOILET VOORZIENING	Complexe (zit)problematiek waarbij begeleiding van de gebruiker noodzakelijk is. Voorzien van complete functionele (zo nodig elektrisch) instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Vrijdbaar. Het betreft hier hulpmiddelen zoals hooglaag/kantelbare douche-toiletstoelen, elektrische douchebrancards, badliften, brancards, en dergelijke. Gebruik binnen.

Opmerking: Een eventuele (vanwege de indicatie) noodzakelijke elektrische aandrijf- of trapondersteuning (vaak al een integraal onderdeel van het hulpmiddel) als toevoeging op ander hulpmiddel (zoals rolstoel of fiets) maakt deel uit van de categorie. Een indicatie voor een noodzakelijke elektrische aandrijf- of trapondersteuning (die eventueel afkoppelbaar en/of meeneembaar in auto moet zijn) dient daarom binnen de geïndiceerde categorie ingevuld te worden. Het is niet aan de cliënt om daar zelf, binnen de verstrekking Zorg in Natura, een keuze in te maken (zie ook hoofdstuk 2.2.5).

Tot nu toe werden elektrische aandrijf- of trapondersteuning apart geïndiceerd (aparte indicatiegroep). Deze werkwijze wordt dus beëindigd. Bestaande cliënten behouden hun eventuele elektrische aandrijf- of trapondersteuning.

*) Buitencategorie: Ten behoeve van zeer uitzonderlijke indicaties waarbij in redelijkheid van

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

de leverancier niet verwacht kan worden (vanwege de hoge kosten) dat een daarbij passend hulpmiddelen binnen de categorie verstrekt kan worden, is het toegestaan om een dergelijk hulpmiddel te verstrekken op basis van een offerte/aparte opdracht. Bijvoorbeeld een indicatie voor een rolstoelscooter, bakfiets, een rolstoeltransportfiets of een gehandicaptenvoertuig (Canta). De toepassing van deze uitzonderlijke buitencategorie dient op basis van redelijkheid en billijkheid tussen partijen overeengekomen te worden.

Let op:

- ~ Een indicatiegroep is onafhankelijk van maatvoering en daarom inclusief mogelijke benodigde maatvoering.
- ~ Een indicatiegroep is onafhankelijk van accessoires en daarom inclusief alle eventueel benodigde accessoires.
- ~ Een indicatiegroep is onafhankelijk van maatwerk en daarom inclusief eventueel benodigd maatwerk.

Bepaalde eenvoudige bad-, douche- en toiletvoorzieningen, die **niet** behoren tot de indicaties volgens de genoemde groep 10, worden niet gehuurd, maar (nieuw) gekocht door de opdrachtgever en gelijk in eigendom verstrekt aan de cliënt. Deze hulpmiddelen worden eenmalig op verzoek geleverd en ook daarna niet door de leverancier onderhouden. Vanwege de grote verschillen tussen de verkrijgbare assortimenten zijn de gewenste artikelen voor deze eenvoudige bad-, douche- en toiletvoorzieningen op voorhand niet gespecificeerd. Gevraagd wordt op het Inschrijvingsbiljet het meest gangbare assortiment aan te bieden.

2.2.7. **Kwaliteit en functionaliteit hulpmiddelen**

Er worden geen merken of typen vastgelegd in een indicatiegroep. De leverancier is vrij om (bepaalde) merken en typen hulpmiddelen toe te passen in de verschillende indicatiegroepen, mits deze passen binnen de juiste oplossing voor de indicatie en mits deze passen in onderstaande kwaliteitseisen. Een indicatiegroep bevat voldoende soorten, typen en maatvoeringen van hulpmiddelen om geschikt te zijn voor de indicaties waarvoor indicatiegroep bedoeld is.

De kwaliteit van alle mogelijk te leveren hulpmiddelen wordt vastgelegd met onderstaande algemene kwaliteitseisen. De hulpmiddelen, de accessoires en/of het maatwerk dient aan deze algemene kwaliteitseisen te voldoen en te blijven voldoen tijdens de gebruiksperiode.

Algemene kwaliteitseisen

01 Functionaliteit

Het hulpmiddel is volledig passend en adequaat compenserend in relatie tot de specifieke indicatie van de cliënt.

02 State of Art

De toegepaste technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten) is conform de

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021**

huidige stand van zaken in vergelijkbare producten in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen. Er mag geen technologie worden toegepast worden die achterhaald is en zich aan het einde van de "life cycle" bevindt.

03 Proven Technology

Er wordt alleen gebruik gemaakt van bewezen technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten). De gebruikte technologie is tenminste gedurende meerdere jaren algemeen en succesvol toegepast in vergelijkbare producten in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen.

04 Levensduur

Bij de inzet van een nieuw of gebruikt hulpmiddel is de te verwachten normale technische en economische restlevensduur van het hulpmiddel tenminste 2 jaar.

05 Standaardisatie

Standaardisatie houdt in dat het aantal gelijktijdig aanwezige verschillende soorten, fabricaten, ontwerp-, bedienings- en onderhoudsconcepten van onderdelen en types bij de verschillende toegepaste hulpmiddelen binnen het assortiment geminimaliseerd is.

06 Bedieningsgemak

Het bedieningsgemak is eenvoudig, begrijpbaar en conform de verwachtingen en de mogelijkheden van de specifieke gebruiker.

07 Beperkingen

Het hulpmiddel kent weinig beperkingen voor de gebruiker (in de ruimste zin van het woord) in het gebruik van het hulpmiddel.

08 Complexiteit

Het concept van het hulpmiddel is eenvoudig en logisch opgebouwd, vanuit logische, identificeerbare onderdelen en bouwstenen, dat ervoor zorgt dat het gebruik en het onderhoud zoveel mogelijk volgens logische stappen kan plaatsvinden.

09 Veiligheid

Het hulpmiddel is veilig in gebruik voor zowel de gebruiker als voor derden.

10 Onderhoudslasten

Het concept en de uitvoering van het hulpmiddel is erop gericht om de onderhoudslasten zowel voor de gebruiker als voor de betreffende onderhoudsdienst te minimaliseren. Minimale onderhoudslasten kunnen zich uiten in beperkte noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden voor de gebruiker, in een zeer lage frequentie van optredende storingen en in een snelle, voor gebruiker weinig belastende en eenvoudige, oplossing bij storingen (dus tot weinig 'ongemak' voor de cliënt).

Door toepassing van bovenstaand systeem is er geen sprake van bijvoorbeeld een kernassortiment en daarom ook niet van een buiten-kernassortiment. De opdrachtgever gaat er van uit dat de leverancier, als de echte expert op dit gebied, in staat is om voor alle mogelijke indicaties een geschikte oplossing te leveren. Lage of hoge kostprijzen van oplossingen spelen geen rol bij het selecteren van de juiste oplossing. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen, indien aantoonbaar een noodzakelijk hulpmiddel of

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

accessoire aantoonbaar niet normaal verkrijgbaar is op de Nederlandse markt of indien maatwerk technisch niet mogelijk is, heeft de leverancier het recht om af te zien van levering en de opdracht voor die bepaalde cliënt terug te geven.

2.2.8. Accessoires hulpmiddelen

Accessoires bij hulpmiddelen dienen geleverd te worden indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de cliënt dit in relatie tot het hulpmiddel noodzakelijk maakt (compensatiebeginsel). Alle eventuele accessoires (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) dienen inbegrepen te zijn in de algemene overeengekomen huurprijzen, ongeacht of, en in welke mate, dit per hulpmiddel noodzakelijk is. Daarom geen afwijkende prijzen en/of extra kosten bij accessoires.

Eventueel door de cliënt gewenste extra accessoires, die niet noodzakelijk zijn in het kader van het compensatiebeginsel, behoren niet tot de opdracht.

2.2.9. Maatwerk aan hulpmiddelen

Maatwerk bij hulpmiddelen dient uitgevoerd te worden indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de cliënt dit in relatie tot het hulpmiddel noodzakelijk maakt (compensatie-maatwerkbeginsel). Al het eventuele maatwerk (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) dient inbegrepen te zijn in de algemene overeengekomen huurprijzen, ongeacht of en in welke mate dit per hulpmiddel noodzakelijk is. Daarom geen afwijkende prijzen en/of extra kosten bij maatwerk.

Eventueel door de cliënt gewenst extra maatwerk dat niet noodzakelijk is in het kader van het compensatiebeginsel, behoort niet tot de opdracht. Het staat de leverancier uiteraard vrij om dit toch aan de cliënt te leveren, mits de opdrachtgever daar op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt. Uiteraard niet in financiële of kwalitatieve zin, maar ook niet bij het eventueel retour leveren aan het einde van de gebruikperiode. De leverancier dient dit zelf aan de cliënt te factureren.

2.2.10. Toepassing gebruikte hulpmiddelen

Het is toegestaan, en in het kader van duurzaamheid zelfs wenselijk, om geschikte gereviseerde occasions toe te passen. Er is daar geen limiet aan gesteld. Ook deze hulpmiddelen dienen te voldoen aan alle eisen, zoals compenserend volgens de indicatie en de algemene kwaliteitseisen volgens hoofdstuk 2.2.7.

Indien gebruikte hulpmiddelen worden ingezet dan dient de leverancier deze als volgt af te leveren:

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

- technisch in normale staat, functioneel normaal werkend en met vernieuwde hygiënegevoelige onderdelen
- visueel als nieuw
- met een normaal verwachte restlevensduur, in verband met eventueel (on-) gemak van cliënt

2.2.11. Retourregeling

Indien een hulpmiddel, om welke reden dan ook, niet meer nodig is ontvangt de leverancier van de opdrachtgever een verzoek om het hulpmiddel retour te halen. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt het hulpmiddel niet (meer) kan gebruiken, wanneer de indicatie door de gemeente wordt ingetrokken of wanneer een cliënt overlijdt. De leverancier haalt het hulpmiddel op in overleg met de cliënt (of de nabestaanden), uiterlijk binnen 7 dagen na het verzoek van de opdrachtgever. Eventueel worden op speciaal verzoek gelijktijdig ook eventueel gekochte hulpmiddelen ter verschroting meegenomen.

De huurperiode eindigt op het moment van feitelijk retourhalen door de leverancier. Deze datum is leidend en wordt als melding in het systeem van de leverancier verwerkt en is daarmee transparant (inzichtelijk) voor de opdrachtgever (via internetportal – zie hoofdstuk 2.5.2).

Ondanks dat de feitelijke huurperiode op bovengenoemde datum eindigt, wordt voor de facturatie van de vergoedingen voor huur een sterk vereenvoudigd systeem toegepast. Zie hiervoor hoofdstuk 3.9 Facturatie.

2.2.12. Passing en instructie

De passing met het geselecteerde hulpmiddel en de ruim voldoende instructie aan de cliënt worden, als onderdeel van de opdracht uitgevoerd door de leverancier. De behoefte van de cliënt hierin is leidend. Uitgangspunt is dat de cliënt het hulpmiddel adequaat kan gebruiken voor het doel waarvoor hij/zij het hulpmiddel ter beschikking krijgt. De consultants van de opdrachtgever kunnen op eigen verzoek een adviserende rol hebben bij de selectie, de passing en de instructie aan de cliënten, zonder daarbij de merk-type vrijheid van de leverancier aan te tasten.

Indien het noodzakelijk is om met het hulpmiddel om te kunnen gaan of om veilig en vertrouwd aan het verkeer deel te kunnen nemen, zorgt de leverancier, als onderdeel van de opdracht, voor rijlessen. Uitgangspunt is dat de cliënt het hulpmiddel kan gebruiken voor het doel waarvoor hij/zij het hulpmiddel ter beschikking krijgt. Dat is de reden dat instructie en demonstratie onderdeel uitmaken van de leveringsprocedure.

Het begrip rijlessen kan verwarrend worden uitgelegd, daarom een nadere toelichting, waarbij we het begrip rijlessen uitsplitsen in 2 soorten lessen:

- Rijvaardigheidslessen en –onderzoeken
Rijvaardigheidslessen en -onderzoek wordt beschouwd als onderdeel van de

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

indicatie. De opdrachtgever wil weten of de voorgenomen indicatie van de betreffende cliënt uitgaat van de juiste voorveronderstelling. In de praktijk zal dit meestal neerkomen op de vraag of het verantwoord is een cliënt met bijvoorbeeld een scooter op pad te sturen. Indien een cliënt nog rijlessen moet hebben voordat besloten kan worden dat de betreffende indicatie gesteld kan worden, dan horen deze rijvaardigheidslessen ook bij de indicatiefase.

Deze rijvaardigheidslessen en –onderzoeken worden door de opdrachtgever uitgevoerd en maken daarom deel uit van het indicatieproces en maken daarom **GEEN** deel uit van de opdracht voor de leverancier.

Op extra verzoek van de opdrachtgever verricht de leverancier echter deze rijvaardigheidslessen en –onderzoeken als extra te factureren opdracht.

- Gewenningslessen

Gewenningslessen gaan er van uit, dat de cliënt op zich al geschikt is om aan het verkeer deel te nemen, alleen de cliënt moet vertrouwd raken met het betreffende hulpmiddel (een deugdelijke gewenningsles duurt minimaal 30 minuten). Het kan voorkomen dat er voor een bepaald hulpmiddel en bij een bepaalde cliënt meerdere gewenningslessen noodzakelijk zijn (ook dit is maatwerk). Deze gewenningslessen maken daarom deel uit van het afleverproces en maken daarom **WEL** deel uit van de opdracht voor de leverancier.

De leverancier dient de gewenningslessen compact in tijd te organiseren (maximaal 1 week tussen de lessen).

Eventuele gewenningslessen kunnen soms een geaccepteerde reden zijn om een latere definitieve aflevering te verklaren.

Indien de passing, de aflevering of de instructie plaats vindt op locatie van de leverancier, dan dient deze locatie normaal bereikbaar te zijn voor de cliënten met een maximale totale reistijd met passend vervoer van 1 uur.

2.2.13. Levertijd en afleverprocedure

De afleverprocedure bestaat uit een aantal verschillende achtereenvolgende stappen:

- a de opdracht door de gemeente bij de leverancier door inzending indicatie en eventuele toelichting via het internetportal (zie hoofdstuk 2.5.2)
- b de selectie van het hulpmiddel door de leverancier
- c 1e passing bij de cliënt op de locatie van de cliënt of op de eigen locatie
- d de eventuele vervolg-passingen
- e de aflevering van het hulpmiddel met voldoende instructie/rijlessen (= definitieve levering)

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

f administratieve verwerking levering in ict-systeem

De opdrachtgever hecht grote waarde aan het snel en adequaat helpen van cliënten met een indicatie voor een hulpmiddel. De opdrachtnemer streeft naar de volgende maximale tijden:

	Indicatiegroepen 1 – 6 – 7	Indicatiegroepen 2 – 3 – 4 – 5 – 8 – 9 – 10
<i>Afhankelijkheid van hulpmiddel:</i>	<i>normaal</i>	<i>zeer groot</i>
Soort hulpmiddel:	Tijdsduur tussen opdracht en definitieve levering	Tijdsduur tussen opdracht en definitieve levering
Hulpmiddel zonder maatwerk	maximaal 15 werkdagen	maximaal 10 werkdagen
Hulpmiddel met maatwerk	maximaal 30 werkdagen	maximaal 30 werkdagen

De tijdsduur tussen de opdracht en de 1^e passing bedraagt maximaal 5 werkdagen. In geval van spoed (bijvoorbeeld bij een ALS cliënt) treedt de gemeente direct in overleg met de leverancier voor een snellere (afwijkende) verstrekking. De leverancier werkt hier loyaal aan mee.

Alleen in een uitzonderlijke situatie kan de leverancier na overleg met de consulent hiervan afwijken, mits hiervoor een deugdelijke onderbouwing gegeven wordt, en mits er dan een tijdelijk vervangend hulpmiddel wordt verstrekt (zo goed als mogelijk compenserend). Afwijkingen van de overeengekomen levertijden worden gerapporteerd in de managementrapportages.

De levering van het hulpmiddel, inclusief voldoende instructie, gewenningslessen en demonstratie, wordt door de leverancier verzorgd, tenzij de consulent zelf aangeeft daar ook een bepaalde rol in te willen spelen. Indien dit noodzakelijk is maken gewenningslessen deel uit van de instructie (zie hierboven). De leverancier dient bij aflevering van de hulpmiddelen informatie te verstrekken aan de gebruiker in de Nederlandse taal over gebruik, onderhoud en bediening van de hulpmiddelen, een demonstratie te geven aan de klant over het gebruik, inclusief het verstrekken van een voor ieder toegankelijk instructieboek in de Nederlandse taal. De instructie en het instructieboek bevatten ook informatie over service, bereikbaarheid voor cliënten, hulp bij calamiteiten en onderhoud. Na instructie is de cliënt in staat het hulpmiddel juist, volledig en veilig te kunnen gebruiken.

Als laatste onderdeel van de aflevering dient de leverancier namens de opdrachtgever een bruikleenovereenkomst, volgens een door de opdrachtgever vastgesteld model, met cliënten af te sluiten. Een bruikleenovereenkomst is feitelijk een overeenkomst tussen de klant en de gemeente. De leverancier draagt zorg voor het beheer van de bruikleenovereenkomsten.

Na de definitieve levering van het hulpmiddel start een proefperiode van 3 weken. Na deze 3 weken kan er op verzoek van de cliënt een controlebezoek plaats door de leverancier. Dit

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021**

controlebezoek dient voor het oplossen van eventuele problemen, het doorvoeren van mogelijke verbeteringen en het geven van nadere instructies. In uitzonderlijke gevallen zou tot vervanging van het hulpmiddel overgegaan kunnen worden.

Eventuele meldingen aan het CAK maken GEEN deel uit van de opdracht.

De huurperiode start feitelijk op het moment van de definitieve levering door de leverancier (derhalve voor de aanvang van de proefperiode). Deze datum is leidend en wordt als melding in het systeem van de leverancier verwerkt en is daarmee transparant (inzichtelijk) voor de opdrachtgever (via internetportal – zie hoofdstuk 2.5.2).

Ondanks dat de feitelijke huurperiode op bovengenoemde datum start, wordt voor de facturatie van de vergoedingen voor huur een sterk vereenvoudigd systeem toegepast. Zie hiervoor hoofdstuk 3.9 Facturatie.

2.2.14. Service en onderhoud

De opdrachtgever wenst dat cliënten over een passend, compenserend hulpmiddel beschikken en blijven beschikken en dat hiervoor voor de cliënten zo min mogelijk hinder ontstaat. Het is aan de leverancier om haar service en onderhoud voor wat betreft dit contract op basis van dit uitgangspunt vorm te geven. De leverancier dient de hulpmiddelen, ongeacht de leeftijd, in een goede volwaardige conditie te leveren en te houden.

Het onderdeel service en onderhoud (als onderdeel van de individuele huurovereenkomst) bevat minimaal de volgende zaken en voorwaarden:

- a De eventueel extra aangeboden service- en onderhoudsdiensten, zoals deze zijn aangeboden in de Prestatie-onderbouwing (zie hoofdstuk 4.1 lid e), worden integraal onderdeel van de opdracht.
- b De leverancier dient de hulpmiddelen, indien dit wettelijk noodzakelijk is, te verzekeren voor WA dekking.
Daarnaast wenst de opdrachtgever (en de cliënt) als onderdeel van de overeenkomst voor alle gehuurde hulpmiddelen ontzorgd te worden voor aansprakelijkheid, diefstal, schades door andere van buiten komende oorzaken en overige schades die niet tot de standaard service van de leverancier behoren (zonder eigen risico voor de cliënten). Het is aan de leverancier of hiervoor een verzekering wordt afgesloten of dat de leverancier zelf of op een andere wijze het risico afdekt. Eventueel opzettelijk door de cliënt veroorzaakte schades of schades die veroorzaakt worden door normaal gebruik (zoals kleine krasjes) vallen niet onder deze ontzorging door de leverancier. In deze gevallen moeten deze schades door de leverancier direct verhaald worden op de cliënt. De leverancier meldt binnen 2 weken het verhaal van de schade op de cliënt dit, ter informatie, ook aan de opdrachtgever.
- c Preventief en curatief onderhoud maken deel uit van de overeenkomst. Onderhoud vindt plaats (in samenspraak met de leverancier door de cliënt te bepalen) op locatie van de cliënt, in de eventuele passinglocatie, of in de eigen werkplaats van de leverancier. De cliënt dient zo weinig mogelijk hinder te ondervinden van de

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

uitvoering van het onderhoud. Opzet en grove nalatigheid door de cliënt maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst (bewijslast ligt bij leverancier).

De service bij schade en pechhulp maken wel deel uit van de overeenkomst (zoals hulp bij lekke banden, storingen e.d.).

- d Het onderhoud en de reparaties dient in normale situaties door geheel Nederland plaats te vinden. Er dient sprake te zijn van een 24-uurs telefonische bereikbaarheid, gedurende 7 dagen in de week. Bij calamiteiten in Nederland (defecten, pech, hulpvraag) is een maximale reactietijd van toepassing (tijd tussen melding en start hulpverlening ter plaatse). In noodgevallen worden door de leverancier (zo nodig afwijkende) passende maatregelen genomen.

In het buitenland is het niet nodig dat de leverancier actie onderneemt. Een hulpmiddel mag door cliënt mee naar het buitenland genomen worden, maar er is daar geen hulp bij calamiteiten. Dit is eigen risico cliënt.

De leverancier dient in alle gevallen te beschikken over technisch gekwalificeerd personeel (specialisten in persoonsgebonden aanpassingen).

Onderstaande reactietijden zijn geldig voor alle situaties, behalve voor niet-normale situaties. Dit zijn situaties die door de leverancier niet met een normale bedrijfsvoering voorkomen hadden kunnen worden, zoals overmacht (daar worden geen zaken/aangelegenheden onder verstaan die in normale situaties door de leverancier voorkomen kunnen worden bijvoorbeeld het gebrek aan personeel of het gebrek aan reserveonderdelen).

	Indicatiegroepen 1 – 6 – 7	Indicatiegroepen 2 – 3 – 4 – 5 – 8 – 9 – 10
<i>Afhankelijkheid van hulpmiddel:</i>	<i>normaal</i>	<i>Zeer groot</i>
Reactietijd tussen melding en start hulpverlening ter plaatse service	maximaal 24 uur	maximaal 4 uur

- e Het verhelpen van calamiteiten en het uitvoeren van onderhoud en reparaties vindt, afhankelijk van de omstandigheid waarin de gebruiker verkeert, naar inzicht van de leverancier op de meest geschikte locatie plaats, waarbij voor de gebruiker/cliënt het minst overlast/hinder bestaat. Indien de cliënt eventueel reiskosten daarvoor moet maken, worden de kosten daarvoor vergoed door de leverancier.
- f De leverancier stelt gedurende de periode van reparatie zonder extra kosten een zo adequaat mogelijk vervangend hulpmiddel beschikbaar, indien de reparatie niet binnen 12 uur na melding uitgevoerd kan worden.
- g Indien een hulpmiddel meer dan 3 keer in een periode van 6 maanden voor dezelfde storing (niet zijnde een lekke band) gerepareerd moet worden, dient het betreffende hulpmiddel vervangen te worden.

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021**

- h Indien een hulpmiddel kwalitatief en/of functioneel niet meer voldoet aan het compensatiebeginsel, dan dient de leverancier, als onderdeel van de opdracht, het hulpmiddel aan te passen of een ander hulpmiddel te verstrekken. Dit is een normaal onderdeel van de overeenkomst, omdat het voor de leverancier niet alleen verplichtend is dat een hulpmiddel bij eerste verstrekking adequaat compenserend moet zijn, maar ook tijdens de verdere huurperiode.
Indien daarvoor de oorspronkelijke indicatie nog toereikend is, is het voldoende dat de leverancier een melding maakt aan de gemeente dat het hulpmiddel is omgeruild. Indien daarvoor de oorspronkelijke indicatie niet meer toereikend is, dient in een dergelijk geval eerst door de gemeente een nieuwe indicatie afgegeven te worden.
- i Voor de hulpmiddelen voor de in hoofdstuk 2.2.6 genoemde eenvoudige douche- en toiletvoorzieningen zijn er geen service- en onderhoudsverplichtingen in de overeenkomst.
- j Op verzoek van de gemeente en in samenwerking met de gemeente wordt maximaal 2x per jaar een terugkomdag georganiseerd worden. De doelstelling van een terugkomdag is dat bepaalde cliënten op uitnodiging de mogelijkheid krijgen nadere (technische en gebruikstechnische) voorlichting te ontvangen over het adequaat gebruik van hun hulpmiddel. De organisatie en uitvoering wordt door de leverancier geregeld en vooraf afgestemd met de gemeente.

2.2.15. Paslocatie

De passing vindt in principe plaats op die locatie die voor de cliënt het meest geschikt is (thuis, school, gemeente, werk etc.), mits deze locatie gelegen is in de regio op maximaal 1 uur reistijd van het huisadres van de cliënt. De cliënten hebben in alle gevallen het recht te kiezen voor een volwaardig selectie- en pasproces aan huis.

Een showroom en/of een pasruimte in de gemeente of in de regio is niet noodzakelijk en wordt daarom niet geëist.

2.2.16. Depot en bewaarneming

De opdrachtgever houdt geen eigen depot aan van overcomplete hulpmiddelen. Hulpmiddelen die niet meer nodig zijn voor verstrekking aan een cliënt, worden via de retouregeling, hoofdstuk 2.2.11, door de leverancier opgehaald.

2.2.17. Klachtenprocedure

De leverancier dient te beschikken over een klachtenprocedure. Door inschrijving op de aanbesteding verklaart leverancier dat hij over een adequate en deugdelijke

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021**

klachtenprocedure beschikt of binnen één maand na ondertekenen van de overeenkomst met partijen gaat beschikken.

Gedurende de contractperiode zal op verzoek overleg plaats vinden tussen de opdrachtgever en de leverancier. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten of onvolkomenheden van het systeem besproken en naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld.

De leverancier is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de adequate afhandeling van klachten van gebruikers.

Een klacht wordt als volgt gedefinieerd: alle bij de leverancier aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers op het gebied van alle facetten van het verstrekken of het gebruik van hulpmiddelen. De gemeente speelt eventuele bij haar aangemelde klachten direct door naar de leverancier. Onder klachten wordt ook verstaan bejegening en onzorgvuldigheid van de leverancier. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen wellicht terechte of wellicht onterechte klachten.

De leverancier dient een deugdelijke en transparante administratie bij te houden van de aangemelde klachten. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie.

De leverancier stuurt van iedere klacht een ontvangstbevestiging aan de cliënt, met daarin vermeld de te verwachten afhandelingstermijn. De leverancier dient de klacht op een zo'n kort mogelijke termijn zelf op te lossen. De wijze van oplossing wordt ook in de administratie vermeld. Standaard worden klachten afgehandeld binnen 1 maand na ontvangst. De opdrachtgever ontvangt elke 14 dagen een overzicht van de inhoud en status van de klachten. Indien een klacht naar het oordeel van de cliënt of van de leverancier niet goed wordt afgehandeld, kan de cliënt zich wenden tot de opdrachtgever, die vervolgens een juiste afhandeling kan afdwingen.

Het aantal door de leverancier ontvangen klachten per maand per gemeente mag in het eerste operationele jaar maximaal 3,0 % van het aantal hulpmiddelen in het uitstaande bestand van die betreffende gemeente bedragen.

De daaropvolgende jaren maximaal 1,5 %. Bij een hoger aantal klachten stelt de leverancier alles in het werk om dit tot een acceptabel niveau terug te brengen.

Rapportages m.b.t. klachtafhandeling vinden plaats op het internetportal (zie hoofdstuk 2.5.2). Rapportages vermelden de afhandeling van individuele klachten en het periodiek overzicht van totaal aantallen t.o.v. de hierboven vermelde normen.

2.2.18. PGB-clausule

De leverancier dient de mogelijkheid te bieden aan PGB-cliënten om dezelfde producten voor overeenkomstige prijzen te kunnen aanschaffen.

De eenmalige (maximale) koopprijzen daarvoor worden direct afgeleid van de geldende

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021**

huurprijzen:

Koopprijs = huurprijs x 12 maanden x standaardlevensduur in jaar.

De koopprijs bevat een vergelijkbaar hulpmiddel als ook bij de huurconstructie wordt geleverd (daarom bijvoorbeeld toestaan gebruikt hulpmiddel en geen keuze voor cliënt), inclusief afkoop service en onderhoud gedurende standaardlevensduur. De huurprijs per maand is de geldende huurprijs van de betreffende categorie. De standaardlevensduur is 7 jaar, met uitzondering van kindervoorzieningen (5 jaar) en complexe bad-douche-toiletvoorzieningen (5 jaar).

Voorbeeld: bij een huurprijs van € 32,50 (excl. BTW) wordt de koopprijs € 32,50 x 12 x 7 = € 2.730,00 (excl. BTW)

Per saldo ontvangt de leverancier daarom een gelijk bedrag als in het geval het hulpmiddel gehuurd zal worden. Indien de cliënt iets anders wil dan gelden deze prijzen niet.

De opdrachtgever staat in het kader van deze overeenkomst verder geheel buiten de aanschaf van deze hulpmiddelen door cliënten.

Deze berekening kan eventueel door de opdrachtgever ook, in voorkomende uitzonderlijke gevallen, gebruikt worden voor het aanschaffen i.p.v. huren van bepaalde hulpmiddelen.

In bijzondere gevallen kan de leveranciers verzocht worden een aparte schaduw offerte op te stellen, die gebaseerd is op de overeenkomst.

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021****2.3. Huidige bestanden Wmo-hulpmiddelen****2.3.1. Algemeen**

De leverancier van de nieuw af te sluiten overeenkomsten is verplicht om de cliënten zonder onderbreking te voorzien van passende hulpmiddelen.

Uitgangspunt is dat de huidige bestanden met hulpmiddelen (in gebruik bij de cliënten) geheel overgaan naar de nieuwe overeenkomst. De leverancier van de nieuwe overeenkomst koopt daarom, als onderdeel van de nieuwe overeenkomst, verplicht alle bestanden van de leverancier van de huidige overeenkomsten (de firma Medipoint). Daarom na ingang van de nieuwe overeenkomsten bestaan er geen sterfhuisconstructies van de huidige bestanden.

Voor de waardebepaling van de bestanden wordt de in hoofdstuk 2.3.4 beschreven waardebeoordeling methodiek gehanteerd. Door inschrijving verklaart de inschrijver dat deze akkoord gaat met deze waardebeoordelingmethode.

De leverancier van de huidige overeenkomsten (Medipoint) heeft zich schriftelijk verbonden om in voorkomend geval de betreffende uitstaande hulpmiddelen conform deze condities te verkopen aan de leverancier van de nieuwe overeenkomsten.

Indien de huidige leverancier, om welke reden dan ook, en in een zeer uitzonderlijk en niet te verwachten geval aantoonbaar niet mee zou willen/kunnen werken aan de verkoop van het bestand volgens de overeengekomen methode van waardebeoordeling, dan heeft de nieuwe leverancier de plicht om de cliënten binnen 3 maanden na aanvang van de overeenkomst te voorzien van hulpmiddelen volgens de nieuwe overeenkomst.

De overgenomen hulpmiddelen worden vervolgens in huur aan de opdrachtgever gegeven volgens de condities van de nieuwe overeenkomst. Conform de methodiek voor de verstrekking is de indicatie van de cliënt leidend voor de bepaling van de categorie. De opdrachtgever geeft vooraf aan tot welke categorie elk hulpmiddel gaat behoren. Indien blijkt dat een huidige leverancier in het verleden (ten onrechte) een duurder, uitgebreider of afwijkend hulpmiddel verstrekt heeft dan waar de cliënt volgens de indicatie recht op zou hebben gehad (bijvoorbeeld omdat de huidige leverancier deze toevallig op voorraad had), dan blijft toch de indicatie leidend voor bepaling van de categorie.

De navolgende 'procedure' wordt toegepast, natuurlijk (slechts) voor zover Medipoint de nieuwe (huur-) overeenkomsten niet gegund heeft gekregen:

- a In de aanbestedingsdocumenten van de aanbestedingsprocedure wordt aan de gegunde inschrijver/ondernemer de verplichting opgelegd om volledig mee te werken aan de eigendomsoverdracht voornoemd. Die inschrijver/ondernemer zal dus het op voornoemde ingangsdata in de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne uitstaande huurbestand in eigendom van Medipoint op voornoemde ingangsdata kopen en in eigendom verwerven. De (aan-) koopprijs is gebaseerd op de hierna genoemde marktconforme waardebeoordelingmethode. Het resultaat van een en ander is onder meer, dat de betreffende hulpmiddelen op de ingangsdata van de nieuwe (huur-) overeenkomsten bij de cliënten kunnen blijven, hetgeen 'rust' tot

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021**

gevolg zal hebben.

- b Indien, als gevolg van (een overigens thans niet geplande uitloop van) termijnen in de aanbestedingsprocedure of in verband met termijnen voor een zorgvuldige voorbereiding en implementatie van de nieuwe (huur) overeenkomsten, de genoemde ingangsdata niet mogelijk blijken, is het aannemelijk dat deze ingangsdata zullen (moeten) wijzigen. Alsdan gelden onderhavige afspraken ook voor deze gewijzigde ingangsdata.
- c Medipoint zal 6 weken voorafgaande aan de ingangsdata (start nieuwe overeenkomsten) bij de (betreffende) gemeente (n) een elektronisch bestand aan leveren van alle (op dat moment) uitstaande hulpmiddelen van Medipoint, met vermelding van merk, type, eventuele accessoires, jaar/maand 1e levering, oorspronkelijke brutoprijs en netto overnameprijs volgens de marktconforme waardebepalingsmethodiek voornoemd (exclusief btw en inclusief btw).
- d De gemeenten zullen het elektronisch bestand voornoemd doorsturen naar de gegunde inschrijver/ondernemer. Deze heeft (vervolgens) het recht de opgave en de staat van de hulpmiddelen te controleren. Eventuele bevindingen worden aan Medipoint doorgegeven. Medipoint corrigeert, zo nodig, zijn elektronisch bestand hierop. In het geval er achterstallig onderhoud is aan een hulpmiddel (zo nodig vast te stellen door een onafhankelijke derde), dan zal Medipoint voor eigen rekening het achterstallig onderhoud alsnog verrichten.
- e Binnen 5 werkdagen na voornoemde ingangsdata levert Medipoint bij de gegunde inschrijver/ondernemer een definitief elektronisch bestand aan van alle op de ingangsdata voornoemd uitstaande hulpmiddelen van Medipoint, met vermelding van merk, type, eventuele accessoires, jaar/maand 1e levering, oorspronkelijke brutoprijs en netto overnameprijs volgens de marktconforme waardebepalingsmethodiek voornoemd (exclusief btw en inclusief btw).
- f De gegunde inschrijver/ondernemer heeft (na ontvangst) vervolgens 10 werkdagen om (zo nodig) eventuele correcties op het definitieve elektronisch bestand aan te geven en overeen te komen met Medipoint. Hierna kan Medipoint een factuur sturen voor de verkoopsom volgens de marktconforme waardebepalingsmethodiek voornoemd. De betalingsconditie bedraagt 14 dagen netto. Bij een niet tijdige betaling door de gegunde inschrijver/ondernemer kan Medipoint een verdragingsrente in rekening brengen ter grootte van 2,0 % van de koopsom per volle maand vertraging.

2.3.2. Algemene eisen m.b.t. cliënten

De overgang naar de nieuwe overeenkomst wordt door de leverancier dusdanig vormgegeven, dat de overlast en de veranderingen voor de bestaande cliënten minimaal zijn.

In het belang van de cliënten worden de huidige hulpmiddelen zo veel als mogelijk ingezet bij de nieuwe overeenkomst. De leverancier is verantwoordelijk voor het juist en tijdig informeren van de cliënten.

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021****2.3.3. Algemene eisen m.b.t. gemeentelijke organisaties**

De overgang naar de nieuwe overeenkomst wordt door de leverancier dusdanig vormgegeven, dat de overlast en de veranderingen voor de opdrachtgever minimaal zijn. De administratieve belasting voor de opdrachtgever als gevolg van de overgang dient tot het uiterste beperkt te worden.

De gemeentelijke organisatie wordt transparant en adequaat op de hoogte gehouden van het overgangsproces.

Onderdeel van de overgang is het gedurende 3 maanden begeleiden, informeren en ondersteunen van de consultants over de werkwijze in de nieuwe overeenkomst.

Het informeren van cliënten met betrekking tot de overgang naar de nieuwe overeenkomst zal door de opdrachtgever en de leverancier gezamenlijk worden vormgegeven en uitgevoerd.

2.3.4. Marktconforme waardebepaling bestand hulpmiddelen

In de aanbesteding wordt een in de markt normaal geaccepteerde rekenmethodiek gehanteerd voor het bepalen van de waarde van de huidige bestanden hulpmiddelen. Deze rekenmethodiek geldt voor de waardebepaling van de huidige en toekomstige huurbestanden. De uitgangspunten voor het bepalen van de huurprijzen voor alle aanbieders zijn daarmee zowel marktconform als gelijkwaardig.

De waardebepalingmethode is:

“Standaard oorspronkelijke netto prijs per hulpmiddel (= oorspronkelijke bruto prijs in jaar van aanschaf verminderd met een 30 % korting ongeacht de toenmalige werkelijke korting), met lineaire afschrijving in 7 jaar (voor alle kindervoorzieningen en voor alle eventuele douche- en toilethulpmiddelen: 5 jaar) naar 5 % restwaarde van de standaard oorspronkelijke netto prijs.”

Waarbij de volgende uitgangspunten worden gehanteerd:

- Een hulpmiddel heeft geen achterstallig onderhoud;
- Voor de bepaling van de oorspronkelijke bruto prijzen in jaar van aanschaf worden de eventuele accessoires daarin betrokken. Eventueel maatwerk vormt echter geen onderdeel van een en ander. Op verzoek worden facturen overlegd voor toetsing van de oorspronkelijke brutoprijzen;
- De lineaire afschrijving wordt berekend in (hele) maanden. Eventuele aanschaf in de loop van een maand, wordt geacht te hebben plaatsgevonden per dag 1 van de betreffende maand.

Voorbeeld:

Koop rolstoel met accessoires en maatwerk zitting op 1 november 2018

Toenmalige bruto aanschafprijs: € 1.000,00 (kale voorziening) + € 200,00 (accessoires) + € 75,00 (maatwerk)

Toenmalige korting: 24%

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

Toenmalige netto aanschafprijs: € 912,00 (exclusief € 75,00 maatwerk)
Ouderdom per 1 augustus 2021: 33 maanden, normale levensduur $7 \times 12 = 84$ maanden

Waardebepaling per 1 augustus 2021:

Afschrijving	=	(€ 1.200,- x 70% - € 1.200,- x 70% x 5%) x (33 mnd/84 mnd)	
	=	(€ 840 - € 42) x 0.393	= € 313,61
Waarde per 1 augustus 2021	=	standaard oorspronkelijke netto prijs - afschrijving	
	=	€ 1.200,00 x 70%	- € 313,61
	=	€ 840,00	- € 313,61
	=	€ 526,39	

Onderdeel van de aanbidding en daarmee ook van de overeenkomst is het verplicht overnemen van alle hulpmiddelen van de gemeenten tegen bovengenoemde waardebepalingsmethode.

De waardebepalingsmethodiek wordt ook toegepast indien er tijdens de looptijd van de overeenkomst, door bijvoorbeeld verhuizingen hulpmiddelen aan het huurbedstand onttrokken of toegevoegd moeten worden.

Let op in dit verband dat bij enkele hulpmiddelen ook een elektrische aandrijf- of trapondersteuning is toegevoegd en dat deze op dezelfde wijze meegenomen wordt in de waardebepaling. Zie in dit verband de laatste alinea van hoofdstuk 4.2.

2.4. Voorwaarden toekomstige afloop nieuwe overeenkomsten

De opdrachtgever en de leverancier verplichten zich, in analogie met de verplichte overname van het huidige bestand hulpmiddelen aan het begin van de overeenkomst, om het bestand aan hulpmiddelen uitstaand bij cliënten op het einde van de looptijd van de overeenkomst terug te laten kopen door de opdrachtgever tegen marktconforme tarieven of tegen deze marktconforme tarieven over te laten gaan op de dan weer nieuwe leverancier.

De marktconforme waardebeepaling volgens hoofdstuk 2.3.4 is leidend bij het vaststellen van de marktconforme tarieven, tenzij de opdrachtgever op dat moment aantoonbaar duidelijk, onafhankelijk en aannemelijk maakt dat de marktconforme waardebepalingsmethodiek volgens hoofdstuk 2.3.4 niet meer marktconform is en er een hogere of lagere waardebepalingsmethode gehanteerd dient te worden.

2.5. Projectorganisatie uitvoering

2.5.1. **Communicatie, afstemming en contractmanagement tijdens uitvoering**

Voor zowel de opdrachtgever als voor de leverancier dient een juiste en adequate dienstverlening aan de cliënten het uitgangspunt te zijn.

Voor de dagelijkse uitvoering zullen de medewerkers van de gemeente communiceren en overleggen met de leverancier. De leverancier verplicht zich zijn organisatie dusdanig in te richten en te laten functioneren dat de gemeente goed, volledig en tijdig ondersteund en

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

begeleid wordt in zijn uit te voeren werkzaamheden.

Managementinformatie wordt periodiek (minimaal 1 keer per kwartaal) via het internetportal aan de gemeenten ter beschikking gesteld. In overleg kan de opdrachtgever zelf KPI's (Key Performance Indicators) vaststellen.

Gedurende de contractperiode zal minimaal eenmaal per 6 maanden (of zoveel vaker als een van de partijen het nodig acht) overleg plaats vinden tussen de gemeente en de leverancier en de eventuele vertegenwoordigers van de cliënten. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten of onvolkomenheden van het systeem en de uitvoering besproken en naar tevredenheid afgehandeld.

De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd controle uit te oefenen op de gerealiseerde werkelijke dienstverlening. De leverancier zal alle medewerking verlenen aan eventueel door opdrachtgever ingesteld onderzoek naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering en de beleving daarvan onder de cliënten.

De opdrachtgever verwacht van de leverancier dat er over zaken die de uitvoering betreffen juist, tijdig, volledig en respectvol gecommuniceerd wordt met de cliënten.

De leverancier dient zich te realiseren dat de cliënten de inwoners zijn van de gemeenten. De leverancier levert en verleent diensten in opdracht van de gemeente bij de cliënten van de gemeente. Om deze reden wenst de gemeente dat de leverancier in zijn communicatie naar de cliënten zich beperkt tot de uitvoering van en het belang van de overeenkomst. Schriftelijke communicatie van de leverancier naar de cliënten dient in alle gevallen toestemming te hebben van de opdrachtgever.

2.5.2. **Beheer en ICT Informatiesystemen**

Het volledige beheer van het uitstaande bestand (administratie, logistiek, onderhoud) wordt door de leverancier uitgevoerd. De gemeente krijgt toegang tot een eenvoudig te bedienen internetportaal van de leverancier met actuele gegevens over het door de gemeente gehuurde bestand, inclusief de mogelijkheid om opdrachten te plaatsen en inzicht te hebben in de planning van het selectie- passings- en leveringsproces (alles op cliëntniveau). Het internetportal heeft de mogelijkheid om deugdelijk managementinformatie op te vragen.

Het internetportal hoeft niet direct realtime gekoppeld te worden aan ict-systemen van de gemeente.

Er wordt gestreefd naar vergaande vereenvoudiging in facturatie en bestandsbeheer.

De leverancier is verantwoordelijk voor het voldoen aan de richtlijnen van de AVG. Zo nodig wordt er een nadere verwerkersovereenkomst overeengekomen en afgesloten.

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021****3. CONTRACTUELE VOORWAARDEN****3.1. Contractvorming en prijsstructuur**

De opdrachtgever heeft het voornemen een meerjarige overeenkomst per gemeente volgens het Programma van Eisen aan te gaan met de leverancier. De leverancier dient de hierin vastgestelde en bedoelde zaken ter beschikking te hebben, te leveren, te verhuren en te realiseren. De overname van het bestand van hulpmiddelen maakt, voor zover de opdrachten niet aan de huidige leverancier gegund worden, deel uit van de overeenkomst.

De overeenkomst (het contract) wordt schriftelijk vastgelegd. Onderliggend bestaat er per individueel verstrekt hulpmiddel feitelijk een individuele huurovereenkomst. Een individuele huurovereenkomst wordt geregistreerd als een verstrekt hulpmiddel, maar niet nader schriftelijk in een aparte huurovereenkomst per individueel vastgelegd.

De overeenkomst legt de voorwaarden, condities en werkwijze van de leveringen en de dienstverlening vast. De aanbiedingsprijzen en tarieven zijn all-in en dienen gebaseerd te zijn op een hoogwaardig kwalitatieve levering en uitvoering en een duurzaam eindresultaat. Prijzen dienen te worden aangegeven in € (exclusief BTW), geldend per aanbiedingsdatum en dienen vast te zijn tot en met de vergoeding van de activiteiten voor het jaar 2021. Zie ook hoofdstuk 3.11 voor informatie over mogelijke indexering.

De inschrijver dient zelf per onderdeel aan te geven welk Btw-tarief hij hiervoor in rekening moet brengen. De inschrijver verklaart door het indienen van de offerte, zonder voorbehoud, dat wat aangeboden wordt inhoudelijk volledig volgens het Programma van Eisen en de aanbidding zal zijn. Naast de genoemde vergoeding op het Inschrijvingsbiljet worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht, zoals noodzakelijke bijkomende zaken voor de aangeboden functionaliteit, voorrijkosten, reis- en verblijfkosten, opleidingskosten, ict-kosten, kantoorkosten e.d.

De te huren hulpmiddelen die volgen uit de indicaties zijn onderverdeeld in een aantal categorieën. Per categorie wordt er een vaste huurprijs inclusief alle onderhoud per periode overeengekomen, ongeacht het merk, ongeacht het type, ongeacht het eventuele maatwerk, ongeacht de noodzakelijke accessoires, ongeacht de leeftijd.

Voor een aantal groepen hulpmiddelen, zoals douche en toilethulpmiddelen, die door de opdrachtgever gekocht worden, worden vaste prijzen voor de aanschaf per groep overeengekomen.

De overeenkomst die de gemeente met de leverancier wil afsluiten is bijgevoegd in bijlage 7 van de Aanbestedingsleidraad.

Inschrijver communiceert in woord en geschrift tijdens het aanbestedingstraject en in alle eventuele latere fasen bij de contractuitvoering uitsluitend in de Nederlandse taal.

3.2. Randvoorwaarden en algemene eisen

De volgende randvoorwaarden en algemene eisen zijn van toepassing.

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021**

- a De algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten van de gemeente Hellevoetsluis (2016) zijn van toepassing (ook voor de overeenkomsten van de gemeenten Brielle en Westvoorne). Eventuele algemene (verkoop-) voorwaarden van een ondernemer/inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing op de overeenkomst.
- b Indien er als gevolg van nieuwe of gewijzigde beleidsregels en/of verordeningen en/of wetgeving of indien er als gevolg van grote structurele veranderingen bij de uitvoeringsorganisaties van de gemeente (zoals herindeling, samenvoeging, inbesteden, uitbesteden, of uitbreiding/inkrimping verstrekkingenpakket) structurele wijzigingen en / of aanvullingen in de afgesloten overeenkomsten noodzakelijk zijn, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst in overeenstemming hiermee aan te passen. De inhoud van de aanpassing dient in verhouding te staan en in redelijkheid en billijkheid overeengekomen te kunnen worden met de opdrachtnemer. De overeenkomst kan, zonder schadevergoeding, geheel of gedeeltelijk ontbonden worden, indien geen overeenstemming hierover bereikt kan worden.
- c De overeenkomst kan bij zeer dwingende aantoonbare en aannemelijk gemaakte redenen, of bij ter zake doende structurele wetswijzigingen, tussentijds worden opgezegd door beide partijen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 6 maanden.
- d Indien de leverancier na ingebrekestelling, enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst niet dan wel niet behoorlijk nakomt, heeft de opdrachtgever recht op vergoeding van de door haar geleden of nog te lijden schade en het buitenrechtelijk ontbinden van de overeenkomst.
- e De leverancier en de opdrachtgever hebben het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten, wanneer het als gevolg van overmacht voor de leverancier onmogelijk is voor een periode langer dan twee weken de overeenkomst na te komen. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan of ziekte van of staking door personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van producten, onderdelen of systemen en toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van door leverancier ingeschakelde derden.
In geval van overmacht treden partijen onmiddellijk met elkaar in overleg ter regeling van de gevolgen, waarbij de volgende mogelijkheden zich voordoen: het opschorten van de overeenkomst of het wijzigen van de overeenkomst of het geheel of gedeeltelijk ontbinden van de overeenkomst. Indien partijen als gevolg van overmacht overeenkomen de uitvoering gedurende een nader overeen te komen termijn op te schorten, dan blijven eventuele gevolgen daarvan voor risico van de leverancier. Indien de leverancier door overmacht wordt getroffen en niet kan nakomen of tekortschiet in nakoming van de hiervoor genoemde termijn, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst onmiddellijk per aangetekende brief buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.
- f De leverancier vrijwaart de opdrachtgever voor alle aanspraken en vorderingen betreffende schade toegebracht ten gevolge van handelen of nalaten van de leverancier, dan wel degenen die door de leverancier verder bij de uitvoering van de werkzaamheden zijn toegelaten.

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021****3.3. Social return**

Social return is het maken van afspraken over arbeidsplaatsen, leerwerkplekken en stageplekken voor doelgroepen bij inkoop van diensten, werken en leveringen. Doelgroepen zijn bijvoorbeeld jongeren met een beperking of langdurig werklozen, maar ook stagiairs van beroepsopleidingen.

De opdrachtgever stelt het op prijs indien de leverancier vormen van social return in relatie tot deze opdracht ten voordele van de opdrachtgever inzet bij de uitvoering. De leverancier is verplicht in redelijkheid en billijkheid mee te werken aan door de gemeenten nader te bepalen invullingsvoorstellen.

3.4. Onderaanneming

Het is toegestaan om met onderaanneming te werken. Indien er van belang zijnde onderaannemers worden ingeschakeld (niet zijnde de leveranciers van de hulpmiddelen), dan dient dit bij de inschrijving apart vermeld te worden, met specificatie van het aandeel in de opdracht. Van belang zijnde onderaannemers worden in deze opdracht gedefinieerd als onderaannemers een verwachte toegevoegde waarde groter dan € 25.000 exclusief btw op jaarbasis.

Van belang zijnde onderaannemers mogen alleen worden ingeschakeld voor de uitvoering van de opdracht, indien zij aangemeld zijn. Het is toegestaan tijdens de looptijd van de overeenkomst onderaannemers toe te voegen of te verwijderen. In deze gevallen dient vooraf schriftelijk toestemming verkregen te worden van de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft het recht hieraan aanvullende voorwaarden te verbinden. Alle gevraagde eisen zijn ook van toepassing op de aangeboden en eventueel later toe te voegen onderaanneming.

3.5. Duur van de overeenkomst

De opdrachtgever heeft het voornemen om met de leverancier een overeenkomst aan te gaan voor een periode van 4 jaar, lopende vanaf 1 augustus 2021 tot en met 31 juli 2025, met een mogelijke eenzijdige verlenging door de opdrachtgever van 2 maal 2 jaar onder dezelfde condities en voorwaarden. De overeenkomst eindigt zonder opzegging. In geval de opdrachtgever gebruik wil maken van een verlenging, zal deze dit uiterlijk 6 maanden voor het einde van de looptijd schriftelijk melden.

De individuele huurovereenkomsten lopen af op het moment wanneer het bestand overgekocht is door een nieuwe leverancier of door de gemeenten.

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021****3.6. Aanpassing prijsniveau (herzieningsclausule)**

Als gevolg van technologische ontwikkelingen kan het zijn dat er hulpmiddelen of accessoires op de markt komen die nog niet bestaan, maar die wel als invulling van een indicatie noodzakelijk zijn (geworden). Bijvoorbeeld ontwikkelingen op het gebied van "elektrificeren" van hulpmiddelen, koppelingen naar ict-applicaties (apps) en/of robothulpmiddelen. Deze nu niet voorzienbare ontwikkelingen zijn denkbaar, zeker gezien de trends van o.a. langer thuis wonen, meer zorg aan huis e.d.

Ook is het denkbaar dat er zich door kostprijsontwikkelingen grote wijzigingen plaats vinden in de inkooprijzen van hulpmiddelen voor de leverancier.

Ook is het denkbaar dat de hoeveelheden (aantal voorzieningen in het uitstaande bestand) door demografische en beleidsmatige ontwikkelingen substantieel (meer dan + of - 10%) zullen wijzigen.

Ook is het denkbaar dat er andere redenen zijn die van grote invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomsten, zoals het op de markt verschijnen van nieuwe hulpmiddelen die redelijkerwijs niet onder de categorie-indelingen te plaatsen zijn.

Deze ontwikkelingen zouden tot gevolg kunnen hebben dat het noodzakelijk is (en ook proportioneel) is de tarieven daarop (naar boven op beneden) aan te passen, zeker in het kader van het gegeven dat er naar verwachting sprake zal zijn van zeer langdurige overeenkomsten. Binnen de overeenkomsten wordt daarom de mogelijkheid geboden om halverwege de looptijd de tarieven aan te passen.

Na een periode van 4 jaar (voorzien op 1 augustus 2025) heeft de leverancier en/of de opdrachtgever eenmalig het recht om, zo nodig, de tarieven per categorie aan te passen. Aangepaste tarieven dienen door beide partijen overeengekomen te worden. De hoogte van de aanpassingen dient door de leverancier c.q. de opdrachtgever gedetailleerd, specifiek en voldoende onderbouwd te worden.

Indien de leverancier of de opdrachtgever gebruik wil maken van deze mogelijkheid, dan dient de leverancier c.q. de opdrachtgever dit uiterlijk op 1 november 2024 aan te geven en onderbouwd aan te leveren aan de andere partij. Indien partijen op uiterlijk 1 januari 2025 niet tot overeenstemming zijn gekomen, heeft de opdrachtgever het recht, conform het bepaalde in hoofdstuk 3.5, en heeft ook de leverancier het recht de overeenkomst per 1 augustus 2025 te beëindigen.

3.7. Omvang van de opdracht

De omvang van de opdracht wordt bepaald door de behoefte van de opdrachtgever. In de overeenkomst worden geen afnamen gegarandeerd.

Als indicatie voor bepaling van de mogelijke omvang wordt in bijlage 1 het uitstaande bestand van de gemeente vermeld. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze opgave.

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021****3.8. Exclusiviteit**

De opdrachtgever verleent exclusiviteit aan de leverancier, volgens de voorwaarden van het Programma van Eisen voor de inkoop van de beschreven leveringen en diensten van/voor alle in deze aanbesteding bedoelde Wmo-hulpmiddelen voor cliënten van de gemeente. De opdrachtgever heeft het recht om (aanvullende) leveringen of diensten in te kopen bij een andere leverancier voor de eenvoudige douche-, bad-, en toiletvoorzieningen en indien producten niet of niet passend bij de indicatie of om een andere reden niet door de leverancier geleverd kunnen worden of indien producten en diensten om contractuele redenen niet bij de leverancier afgenomen kunnen worden.

3.9. Facturatie

De huurkosten worden gefactureerd als een vast bedrag per hulpmiddel per maand. Per indicatiegroep zijn vaste bedragen overeengekomen. De basis voor facturatie van de huurkosten is het aantal hulpmiddelen per groep op 1 januari van het lopende jaar (voor de facturatie voor de maanden januari t/m juni) en op 1 juli van het lopende jaar (voor de facturatie voor de maanden juli t/m december), ongeacht de mutaties die plaatsvinden gedurende het jaar.

NB. De individuele huurovereenkomsten en dus ook de werkelijke service- en onderhoudswerkzaamheden staan los van deze facturatiemethode. Bij de service- en onderhoudswerkzaamheden wordt uiteraard wel rekening gehouden met mutaties gedurende het jaar.

Bij aanvang van de overeenkomst vindt de bepaling van het aantal hulpmiddelen eenmalig niet plaats op 1 juli 2021, maar op 1 augustus 2021.

De bepaling van het aantal hulpmiddelen op 1 januari of op 1 juli van elk jaar geschiedt door de leverancier. De bestands grootte wordt bepaald door het werkelijke aantal hulpmiddelen op 1 januari of 1 juli van elk jaar dat bij cliënten in gebruik is, ongeacht de eventuele lopende (maar nog niet uitgevoerde) opdrachten voor leveringen, wijzigingen en retourleveringen. Het eventuele verschil in tijd tussen de fysieke logistieke actie van de leverancier en de administratieve verwerking daarvan door de leverancier heeft geen invloed op de bepaling van het bestand.

De opgave van de bestands grootte door de leverancier, gespecificeerd op cliëntniveau, wordt uiterlijk op 10 januari, dan wel op 10 juli, van het betreffende jaar aan de gemeente opgegeven. Voor 31 januari, dan wel op 31 juli, van het betreffende jaar controleert de gemeente de juistheid van de opgave in relatie tot haar eigen bestand. Indien de opgave (of delen daarvan) niet met de werkelijkheid overeenkomt, krijgt de leverancier maximaal 3 weken de tijd de opgave afdoende te onderzoeken, toe te lichten, aan te passen en door de gemeente te laten goedkeuren, alvorens tot facturatie over te gaan kan worden.

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021**

Facturering van de individuele huurovereenkomsten vindt per kalendermaand achteraf plaats. Door de bovengenoemde vereenvoudigde systematiek zijn de factuurbedragen voor de periode januari t/m juni per maand gelijk. Dit geldt ook voor de factuurbedragen per maand voor de periode juli t/m december.

Facturatie van eventuele leveringen (zoals eenvoudige douchevoorzieningen) vindt apart hiervan per kalendermaand achteraf plaats. Alleen werkelijk geaccepteerde leveringen en de individuele huurovereenkomsten komen in aanmerking voor facturatie. De facturatie is conform de overeenkomst. Er worden geen voorschotten verleend.

In overleg kan besloten worden de vorm van aanlevering van factuurgegevens aan te passen, om een eenvoudige en goede aansluiting bij het gemeentelijk (ict-)systemen te bewerkstelligen.

Betaling van de facturen door de gemeente geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de betreffende facturen, mits deze in overeenstemming zijn met de gestelde eisen. De opdrachtgever heeft het recht toelichting te vragen, verzoeken in te dienen voor correcties of de betaling op te schorten zolang de facturatie en onderbouwing niet goed is.

3.10. Verzekeringen

De leverancier is adequaat verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid of zal, bij eventuele gunning van de opdracht, een dergelijke verzekering afsluiten en / of zal de bestaande verzekering aanpassen aan de eisen die de opdrachtgever in verband met de opdracht hieraan stelt.

Voor verzekering hulpmiddelen, zie hoofdstuk 2.2.14 Service en onderhoud.

3.11. Indexering

Op 1 januari van ieder jaar kunnen de overeengekomen tarieven aangepast conform het CBS consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle bestedingen). De eerste aanpassing is mogelijk per 1 januari 2022. De basis hiervoor vormt de stijging van het prijsindexcijfer over de bekend zijnde voorafgaande 12 maanden (periode 1 oktober t/m 30 september). Eventuele prijsaanpassingen van leveranciers of andere wijzigingen van marktprijzen hebben geen invloed op de overeengekomen vaste prijzen.

De spelregels voor de toepassing van bovenstaande indexering zijn:

- Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever mogen jaarlijks een gemotiveerd indexeringsvoorstel doen.
- Er wordt gebruik gemaakt van de index het CBS: Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100, 000000 Alle Bestedingen.
- Per 1 januari 2022 mag Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever voor het eerst de tarieven indexeren voor het kalenderjaar 2022.

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

- Een voorstel voor tarievenindexering dient, gemotiveerd en voorzien van financiële onderbouwing, uiterlijk 1 oktober voorafgaand aan het kalenderjaar voorgelegd te worden aan de andere partij. Op basis hiervan kan worden ingestemd met de indexering. Wanneer het voorstel later wordt ingediend dan 1 oktober vervalt voor het opvolgende kalenderjaar de mogelijkheid om te indexeren.
- In het voorstel wordt gemotiveerd waarom indexatie, vanuit de doelstelling van de overeenkomst, nodig is. Hierbij mag de index niet uitkomen boven de berekende index naar aanleiding van de vastgestelde indices en percentages.
- Het voorstel wordt in de maanden oktober en november geverifieerd en, indien akkoord en/of met eventuele aanpassingen, vastgesteld door Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer.
- De peildatum voor het berekenen van de index is augustus 2021. Voor het indexcijfer huidige datum worden de indexcijfers genomen die op het moment van berekenen het meest recent zijn. Dit mogen ook voorlopige cijfers zijn. De formules voor het berekenen van de index zijn als volgt. Deze formules dienen ongewijzigd gebruikt te worden in het indexeringsvoorstel.

$$Index = \frac{\text{indexcijfer huidige datum}}{\text{indexcijfer peildatum}}$$

$$\text{Nieuwe tarief} = \text{inschrijvingstarief} * \text{Index}$$

- De index dient altijd berekend te worden over het originele tarief dat overeengekomen is/waarmee is ingeschreven.
- Alle cijfers van tussenliggende berekeningen en de uiteindelijke index worden afgerond op vier cijfers achter de komma.

3.12. Overdracht van rechten en plichten

De leverancier en opdrachtgever zijn niet gerechtigd de uit een overeenkomst voortvloeiende rechten en plichten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen, te vervreemden of te bezwaren. De toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. De leverancier en/of de opdrachtgever kunnen aan deze toestemming voorwaarden verbinden.

3.13. Risicobenoeming en risicobeheersing

Onder meer de onderstaande risico's en kosten zijn voor verantwoordelijkheid en kosten van de leverancier (LEV).

NR	RISICO en KOSTEN	TOELICHTING	VERANT- WOORDE- LIJKHEID
----	------------------	-------------	--------------------------------

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

1	Uitvoering opdracht volgens de letter en volgens de intentie van de overeenkomst.	Opdrachtgever gaat er van uit dat leverancier voldoende informatie heeft en vakbekwaam is om de opdracht uit te kunnen voeren. Alle wijzigingen als gevolg van de juiste uitvoering van de overeenkomst zijn voor rekening van de leverancier, inclusief wijzigingen met als doel om beter of gemakkelijker aan de eisen te voldoen of om bedrijfseconomische voordelen te behalen en inclusief eventuele planning technische wijzigingen en aanpassingen (na opdrachtverlening) om aan de functionaliteit en aan de eisen volgens de overeenkomst te kunnen voldoen. Alle tegenvallers en meevallers binnen de opdracht zijn voor rekening en risico van de leverancier, inclusief wijziging marktomstandigheden tijdens looptijd overeenkomst	LEV
2	Wijzigingen en aanpassingen n.a.v. overname bestanden	Opdrachtgever gaat er van uit dat leverancier voldoende informatie en vakbekwaamheid heeft om dit aspect goed in te schatten	LEV
3	Nazorgkosten voor opdrachtgever	Nazorgkosten die opdrachtgever moet maken in verband met het niet voldoen door de leverancier aan de opdracht	LEV

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

4. AANBIEDING

Iedere aanbieder dient één aanbieding op te stellen de gehele opdracht van de 3 gemeenten, inclusief de overname van het huidige bestand.

4.1. Prestatie-onderbouwing

De opdrachtgever vraagt aan de leverancier om als onderdeel van de aanbieding een Prestatie-onderbouwing aan te leveren. In de Prestatie-onderbouwing toont de aanbieder aan dat hij in staat is de uitvoering op adequate wijze uit te voeren en de doelstellingen te realiseren.

De Prestatie-onderbouwing moet duidelijkheid geven over de verschillende aspecten bij/van de uitvoering van de totale opdracht. Ook dient de Prestatie-onderbouwing duidelijkheid te geven hoe en waarom de aanbieder invulling geeft aan het realiseren van de opdracht. De Prestatie-onderbouwing dient gebaseerd te zijn op, en in overeenstemming te zijn met het Programma van Eisen.

De Prestatie-onderbouwing mag totaal bestaan uit **maximaal 8 x A4 enkelzijdige pagina's** met normale lay-out en lettertype 'Arial 10' (dit is inclusief eventuele illustraties en/of screenshots, echter een eventueel toegevoegd voorblad, inhoudsopgave, (verwijzingen naar) bijlagen e.d. worden niet beschouwd als een onderdeel van de Prestatie-onderbouwing en worden niet beoordeeld en gewaardeerd). Bij een eventuele overschrijding van het maximaal aantal pagina's wordt de overschrijding niet beoordeeld en niet gewaardeerd.

In de Prestatie-onderbouwing worden de volgende onderdelen beschreven en uitgewerkt:

a Visie op de uitvoering van de opdracht

Gevraagd wordt de visie te omschrijven van de wijze waarop de leverancier invulling gaat geven aan de omgang met de indicatiegroepen, de keuzevrijheid van merken en typen, de gestelde kwaliteits- en functionaliteitseisen en de vakbekwaamheid van de leverancier.

Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel is de wijze waarop de inschrijver de systematiek concreet, succesvol en in het belang van cliënten en gemeente toe gaat passen.

b VNG Normenkader

Bij de VNG is in samenwerking met verschillende instanties en toeleveranciers een zogenaamd Normenkader ontwikkeld. Gevraagd wordt aan te geven hoe u als leveranciers daartegenaan kijkt, op welke wijze u hierbij betrokken bent en welke toegevoegde waarde (op welke wijze dan ook) u, als leverancier, in dit kader voor deze gemeenten zou kunnen leveren.

Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel is de mate waarin u, als leverancier, de gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne bij de toepassing van het Normenkader kan ondersteunen.

PROGRAMMA VAN EISEN

Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne

DEFINITIEF 26 maart 2021

- c Toetsing indicatie-invulling
Gevraagd wordt een invulling te geven van de wijze waarop de cliënt en de gemeente in voorkomende gevallen kan toetsen of aan het compensatie-maatwerkbeginsel is voldaan.
Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel zijn de klantvriendelijkheid en de effectiviteit van de mogelijkheden die de cliënt en de gemeente krijgen om te toetsen of aan het compensatie-maatwerkbeginsel is voldaan.
- d Implementatie en overgang bestand
Een opgave op hoofdlijnen van het implementatieplan en de wijze waarop het bestand en het onderhoud van de huidige overeenkomsten overgezet worden op de nieuwe overeenkomsten, toegespitst naar de consequenties voor enerzijds de cliënten en anderzijds de gemeente.
Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel zijn de doelmatigheid van het overgangsplan en de mate van ontzorging voor enerzijds de cliënten en anderzijds de gemeente
- e Service- en onderhoudsdiensten
Een opgave van de extra toegevoegde waarde boven op de inhoud en de voorwaarden van de service- en onderhoudsdiensten volgens hoofdstuk 2.2.14.
Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel is de mate waarin extra invulling wordt gegeven aan klantvriendelijkheid en doelgerichtheid van de service en het onderhoud.
- f Omgang met klachten van cliënten
Een onderbouwing van de wijze waarop met klachten van cliënten over de uitvoering wordt omgegaan.
Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel zijn de klantvriendelijkheid en de effectiviteit van de behandeling van klachten.
- g Internetportal
Gevraagd wordt een beschrijving op hoofdlijnen te geven van de huidige werkende functionaliteiten van het internetportal, met betrekking tot (1) de mogelijkheden voor cliënten om zelf informatie in te zien, (2) de ondersteuning voor de gemeenten voor het logistieke proces en (3) de mogelijkheden voor het genereren door de gemeenten van managementinformatie over het actuele bestand en de prestaties door de leverancier.
Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel is de mate waarin het internetportal van meerwaarde is voor de cliënten en voor de gemeenten.
- h Verstoringen
Het is denkbaar dat er tijdens de uitvoering van de opdracht zich 'verstoringen' (men kan (daarbij) denken aan 'tegenvallers', 'onregelmatigheden' of 'niet voorziene omstandigheden') zullen voordoen, waardoor het bereiken van de doelstelling van de gemeenten in gevaar dreigt te komen.
Wat is uw concrete aanpak bij (zulke) 'verstoringen' tijdens het proces en waarom is uw aanpak effectief?

PROGRAMMA VAN EISEN**Wmo-hulpmiddelen 2021+ gemeenten Brielle, Hellevoetsluis en Westvoorne****DEFINITIEF 26 maart 2021****4.2. Financieel Aanbod**

De opdrachtgever vraagt aan de leverancier om als onderdeel van de aanbidding een financieel aanbod op het 'Inschrijvingsbiljet' (Bijlage 4 van de Aanbestedingsleidraad) aan te leveren. Het financieel aanbod bestaat uit 2 onderdelen: huurprijzen voor de indicatiegroepen en koopprijzen (zonder onderhoud) voor de eenvoudige bad-douche- en toiletvoorzieningen.

De aangeboden tarieven leiden in deze aanbesteding tot een totaal te verwachten jaarbedrag ('TOTAAL INSCHRIJVINGSSOM') op basis van het in de aanbesteding door de gemeenten aangeleverde bestanden. Dit jaarbedrag wordt voor de beoordeling van de ingediende aanbiedingen bepaald op basis van de genoemde aantallen op het 'Inschrijvingsbiljet' (Bijlage 4 van de Aanbestedingsleidraad).

In de aanbesteding worden er minimale en maximale hoogtes gehanteerd van bovengenoemd te verwachten jaarbedrag. De inschrijfprijzen dienen in die gunnings- en beoordelingsmatrix te leiden tot een te verwachten jaarbedrag binnen deze bandbreedte. Een minimaal jaarbedrag wordt gehanteerd om eventuele ongewenste prijsdumping en strategische inschrijvingen te voorkomen. Een maximaal jaarbedrag wordt gehanteerd om de tarieven aan te laten sluiten bij te verwachten beschikbare (toekomstige) financiële middelen. Uitwerking hiervan is opgenomen in hoofdstuk 5 van de Aanbestedingsleidraad.

Let op: De op het 'Inschrijvingsbiljet' (Bijlage 4 van de Aanbestedingsleidraad) vermelde 'aantallen op jaarbasis' zijn gebaseerd op het uitstaande bestand per 1 januari 2021. Het uitstaande bestand is opgenomen in Bijlage A (eerste tabblad).

Zoals vermeld in hoofdstuk 2.2.6 zijn de eventuele (vanwege de indicatie) noodzakelijke elektrische aandrijf- of trapondersteuning (vaak al een integraal onderdeel van het hulpmiddel) als toevoeging op ander hulpmiddel (zoals rolstoel of fiets) NIET als aparte aantallen vermeld, maar zijn feitelijk verwerkt in de aantallen waarop de elektrische aandrijf- of trapondersteuning betrekking heeft. In het financieel aanbod voor de betreffende categorieën dient daarom rekening gehouden te worden met de eventuele mogelijkheid van elektrische aandrijf- of trapondersteuning.

Voor de volledigheid is in Bijlage A (tweede tabblad) een overzicht toegevoegd van de bij de gemeenten in gebruik zijnde elektrische aandrijf- of trapondersteuning.

maakt deel uit van de categorie.