

Bijlage F – Programma van Eisen

Programma van Eisen aanbesteding Wmo hulpmiddelen gemeenten Bodegraven-Reeuwijk, Gouda, Krimpenerwaard, Waddinxveen en Zuidplas

Kwaliteit van de dienstverlening

Nr.	Minimumeisen kwaliteit van de dienstverlening
1.	Opdrachtnemer is in staat alle mobiliteitshulpmiddelen, met betrekking tot deze aanbesteding en die passen binnen de uitgevraagde categorieën en functionaliteit, te leveren, ongeacht het type of merk. Het principe van meest economisch adequaat, in combinatie met de functionele behoefte, staat hierbij voorop. Indien er geen aantoonbaar functionele behoefte is voor een eventueel voorkeurstype, blijft de selectie van Opdrachtnemer leidend.
2.	Opdrachtnemer geeft desgewenst kosteloze medewerking aan een evaluatie van de samenstelling van het assortiment Wmo hulpmiddelen. Naar aanleiding hiervan kan het assortiment worden aangepast, bijvoorbeeld als gevolg van marktontwikkelingen.
3.	Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever onderschrijven expliciet zich in te spannen voor een werkwijze overeenkomstig het landelijk normenkader hulpmiddelen en de daaropvolgende Verbeteragenda hulpmiddelen en resulterende convenanten en afspraken.
4.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever spannen zich gezamenlijk in om verhuizingen van Eindgebruikers naar andere gemeenten af te wikkelen conform het Verhuis Convenant hulpmiddelen. Daarnaast moet een Eindgebruiker met een Wmo hulpmiddel die bijvoorbeeld naar een Wlz-instelling verhuist, ook ontzorgd worden door Opdrachtnemer. Bij verhuizing binnen de contractgemeenten verandert er buiten de facturering niets, voor zowel Eindgebruiker als Opdrachtgever. Opdrachtnemer informeert de betrokken gemeenten altijd over de verhuizing.
5.	Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op waarin uiteen gezet is hoe per ingang van de overeenkomst de gevraagde en aangeboden dienstverlening operationeel gerealiseerd is. Opdrachtnemer overlegt het implementatieplan binnen 1 week na definitieve gunning aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan hierop vragen om aanvullingen en aanpassingen; vaststelling van het implementatieplan vindt plaats in overleg met Opdrachtgever. In het implementatieplan wordt tenminste ingegaan op: • Samenstelling implementatieteam en (beoogd) uitvoerend team, inclusief belegging verantwoordelijkheden; • Implementatieplanning met mijlpalen en overlegmomenten etc; • Hoe ontzorgt u Opdrachtgever; • Werkafsprakenboek; • Communicatie richting Eindgebruikers, zowel tijdens implementatie als uitvoering; • Communicatie met overige externe partijen/stakeholders; • Uitvoering en rapportage doorlopend klanttevredenheidsonderzoek; • Inrichting berichtenverkeer (iWmo).
6.	Personeel met klantcontact is voldoende gekwalificeerd voor de functie en communicatief vaardig. Opdrachtnemer borgt kennis, kunde en ervaring van de medewerkers door de benodigde scholing te bieden. Op verzoek van Opdrachtgever overlegt Opdrachtnemer een opleidingsplan.
7.	Opdrachtnemer maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken en klachten van Eindgebruikers te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolcontacten ook direct opvraagbaar zijn. Er is sprake van 24-uurs bereikbaarheid (in geval van noodgevallen) tegen maximaal de 'voor de Eindgebruiker gebruikelijke belkosten'. De Eindgebruiker wordt persoonlijk te woord gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsel of een telefonisch keuzemenu met méér dan eenmaal een keuzemoment.

Nr.	Minimumeisen kwaliteit van de dienstverlening
8.	Opdrachtnemer voert doorlopend een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder Eindgebruikers waarmee Opdrachtnemer contact heeft gehad in het kader van levering, service en/of nazorg. Opdrachtnemer rapporteert tenminste elk kwartaal de actuele, lokale resultaten van dit onderzoek aan Opdrachtgever. Hierbij wordt rekening gehouden met de voorkeuren van Opdrachtgever qua meet- en rekenmethode evenals format rapportage, dit ter bespreking gedurende implementatie in gezamenlijke afstemming tussen Opdrachtgever en alle gegunde Opdrachtnemers.
9.	Ten aanzien van leveringsopdrachten geldt dat de keuzevrijheid van de Eindgebruiker leidend is. De keuze van de cliënt wordt gefaciliteerd middels het gebruik van de Zorgkeuzemodule Midden-Holland, zie: https://www.zorgkeuzemiddenholland.nl/ Opdrachtnemer dient voor ingang van de overeenkomst een eigen pagina op dit platform ingericht te hebben, waarbij altijd het meest actuele rapportcijfer klanttevredenheid voor de regio prominent zichtbaar dient te zijn. Leveranciers zijn zelf verantwoordelijk voor het weergeven van correcte en relevante informatie op hun eigen pagina op dit platform, waaronder het meest recente klanttevredenheidscijfer (rapportcijfer van het klanttevredenheidsonderzoek). Als Opdrachtgever constateert dat het hier weergegeven cijfer meer dan 6 maanden oud is, heeft Opdrachtgever het recht om geen nieuwe opdrachten meer te verstrekken aan Opdrachtnemer. Als een cliënt ondanks alle beschikbare hulp en informatie echt niet zelf kan kiezen, gaat de toewijzing naar de leverancier met het hoogste rapportcijfer op het meest recente klanttevredenheidsonderzoek binnen de regio.
10.	Vanwege privacygevoelige informatie geldt het volgende: • Opdrachtnemer moet voldoen aan de AVG bij het verwerken van persoonsgegevens. • Opdrachtnemer moet beveiligde communicatiemiddelen gebruiken. • De door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer aangeleverde gegevens van Eindgebruikers zullen door Opdrachtnemer uitsluitend worden gebruikt voor het leveren van Hulpmiddelen en de bijbehorende dienstverlening overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst; De door Opdrachtnemer verwerkte Klantgegevens mogen uitsluitend worden verstrekt aan de Opdrachtgever of aan een door de Opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
11.	Opdrachtnemer beschikt bij de uitvoering van de Opdracht over een intern klachtenreglement dat voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Stbl. 407,2015) of gelijkwaardig. Op 1e verzoek van Opdrachtgever, na definitieve gunning van de Opdracht, dient dit klachtenreglement te worden overgelegd. In dit reglement wordt ten minste invulling gegeven aan de volgende punten: definitie klacht, registratie en procedure voor de afhandeling van een klacht. Opdrachtnemer voert een beleid dat erop gericht is het aantal klachten te reduceren. Klachten worden binnen uiterlijk 3 werkdagen na ontvangst in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die Opdrachtnemer in zijn klachtenreglement hanteert, maar uiterlijk binnen één maand. De uitkomst van de klachtenafhandeling wordt schriftelijk meegedeeld aan de Eindgebruiker en Gemeente. Opdrachtnemer stelt mondeling ontvangen klachten op schrift en informeert de Gemeente over de ontvangst. Meldingen waarvan onzeker is of het een klacht betreft, worden als klacht behandeld en geregistreerd. Opdrachtnemer communiceert vooraf duidelijk met de Eindgebruiker hoe de Eindgebruiker een eventuele klacht kenbaar kan maken. Onderdeel van de implementatie van de Overeenkomst is afstemming over het klachtenreglement, zodat dit in lijn is met het klachtenreglement van opdrachtgever en in lijn met de Wmo 2015. Rapportage klachten geschiedt overeenkomstig eis 56.

Nr.	Minimumeisen kwaliteit van de dienstverlening
12.	Opdrachtgever stelt een maximum aan het aantal klachten wat acceptabel is. Dit maximum wordt bepaald als zijnde 1% van het gezamenlijk aantal leveringen, reparaties en inname van leverancier in een bepaalde periode (te meten over tenminste een kwartaal) uit heeft gevoerd. Wordt dit maximum overschreden, dan krijgt Opdrachtnemer een gele kaart opgelegd conform de kaarten-systematiek (zie Sancties eis 60).
13.	Opdrachtnemer verstrekt op verzoek van de gemeente hulpmiddelen voor gebruik in een pool, met inachtneming van de volgende afspraken: • De poolpunten bevinden zich op centrale punten in de stads- of dorpskern, bijvoorbeeld een verzorgingstehuis. De aantallen poolmiddelen en locaties worden in overleg met de gemeente bepaald. • Opdrachtnemer beheert de poolmiddelen als zijnde reguliere uitstaande hulpmiddelen, waarvoor alle bepalingen uit dit Programma van Eisen van toepassing zijn. • Opdrachtnemer verzorgt op verzoek van de gemeente deskundigheidsbevordering bij poolvrijwilligers. • De all-in-one huurprijs voor hulpmiddelen in de pool en de eventuele deskundigheidsbevordering zijn conform uw prijsaanbieding voor reguliere hulpmiddelen in de betreffende categorie. Momenteel zijn er de volgende pools: Gouda: 10 scootmobilen en 17 rolstoelen, beheerd door 2 leveranciers. Krimpenerwaard: 2 scootmobilen, beheerd door 1 leverancier. Waddinxveen: 3 scootmobilen en 3 rolstoelen, beheerd door 1 leverancier.
14.	Opdrachtnemer is verplicht kosteloze medewerking te verlenen aan een rekenkameronderzoek, indien Opdrachtnemer een rol speelt binnen het onderzoek naar het gemeentelijk beleid of het functioneren van het gemeentebestuur.
15.	Opdrachtgever wenst gedurende de Overeenkomst actuele ontwikkelingen te blijven volgen en vraagt hiertoe van Opdrachtnemer dat zij Opdrachtgever periodiek op de hoogte houdt van trends, ontwikkelingen, innovaties en andere gebeurtenissen die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening. Opdrachtnemer doet, wanneer passend, voorstellen voor pilots en innovaties welke gedurende de Overeenkomst uitgevoerd zouden kunnen worden. Deze voorstellen hoeven niet binnen de bepalingen van de Overeenkomst te vallen. Het daadwerkelijk uitvoeren ervan is uitsluitend door Opdrachtgever te bepalen. Specifiek van interesse voor Opdrachtgever zijn in dit kader de mogelijkheden die worden geboden door het op afstand kunnen uitlezen van hulpmiddelen.
16.	Opdrachtgever wenst continu, digitaal inzicht te kunnen hebben in de voortgang en stand van zaken van de dienstverlening, zowel openstaande aanvragen en meldingen als afgeronde. Dit inzicht dient tenminste beschikbaar te zijn voor consulenten van Opdrachtgever en het liefste ook voor de betrokken Eindgebruiker. Dit betreft tenminste de volgende onderwerpen, inclusief inhoudelijke toelichting en duiding: • Klachten • Leveringsopdrachten, inclusief eventuele overschrijdingen • Reparatie/service meldingen • Inname/vervanging

Kwaliteit levering hulpmiddel

Nr.	Minimumeisen kwaliteit levering hulpmiddel
17.	Op verzoek van Opdrachtgever selecteert Opdrachtnemer hulpmiddelen en levert een orderbevestiging aan. Voor de prijsbepaling kan Opdrachtnemer ervan uitgaan dat Opdrachtgever een functionele categorieopdracht geeft. Opdrachtgever kan gebruik maken van een (onafhankelijke) adviseur om deze activiteit voor haar te verrichten. Bovenstaande houdt in dat Opdrachtnemer levert volgens het principe 'meest economisch adequaat'. Dit betekent dat Opdrachtnemer op basis van de indicatie rapportage overgaat tot de selectie van dat hulpmiddel welke het best past bij de betreffende Eindgebruiker. Bij een verschil van mening over het te selecteren middel beslist Opdrachtgever. Bij wijziging van categorie, zowel bij eerste levering als bij wijziging van bestaande voorziening, dient Opdrachtnemer dit altijd te overleggen met de betrokken consulent. Bij aanvragen voor hulpmiddelen die geen onderdeel zijn van het assortiment, levert Opdrachtnemer desgevraagd een offerte aan.
18.	Op verzoek van Opdrachtgever brengt Opdrachtnemer geïndiceerde standaard- en individuele aanpassingen aan; zie tevens eis 43. Indien Opdrachtgever dat wenst, beoordeelt Opdrachtnemer zelf de noodzaak van een standaard- of individuele aanpassing in overleg met de Eindgebruiker. Opdrachtgever heeft hierbij het laatste woord.
19.	Opdrachtnemer werkt conform het Convenant Verbetering Toegang hulpmiddelen en wijst, in specifieke complexere ondersteuningsvragen en zonder meerkosten, een vaste casemanager toe aan een Eindgebruiker (een vast aanspreekpunt voor de Eindgebruiker). Opdrachtnemer stemt de voortgang continu af met de Gemeente en de Eindgebruiker en spant zich in om de levertijd zoveel mogelijk te minimaliseren. Dit op aangeven van Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt na levering van het hulpmiddel contact op met de Eindgebruiker én de casemanager van Opdrachtgever, met als doel een evaluatie van het proces en de adequaatheid van het hulpmiddel.
20.	Indien dit door de consulent nodig wordt geacht (bijv. in geval van een haalbaarheidsles door Opdrachtnemer of een externe partij of veiligheid), biedt Opdrachtnemer de Eindgebruiker de mogelijkheid het functioneren en het gebruik van een hulpmiddel vooraf en in relevante omstandigheden te testen/passen, om zo goed als mogelijk aan te sluiten op de behoefte van Eindgebruiker. Dit uitsluitend op aanvraag vanuit de consulent. De proeftijd is maximaal 1 maand.
21.	Mocht het hulpmiddel na de proeftijd (zie eis 20) niet aan de eisen van de Eindgebruiker voldoen, dan dient Opdrachtnemer het hulpmiddel retour te nemen en een nieuwe passing en selectie voor de Eindgebruiker te verzorgen en hierover af te stemmen met de betrokken consulent. Deze proeftijd is alleen van toepassing indien sprake is van hulpmiddelen met standaard aanpassingen (geen individuele aanpassingen / klant specifieke wensen). De rijlessen komen wel voor vergoeding in aanmerking (indien deze op verzoek van Opdrachtgever zijn gegeven).
22.	Bij aflevering ontvangt de Eindgebruiker een aflevermap met minimaal de volgende items: bruikleenovereenkomst (behalve bij koopvoorzieningen) van de Opdrachtnemer, Nederlandstalig instructieboekje, informatie betreffende onderhoud en service, telefonische bereikbaarheid (servicenummer) en een kopie van het verzekeringsbewijs - een verzekeringsplaatje bevestigd aan het hulpmiddel voldoet eveneens. Op verzoek dient het mogelijk te zijn een groene kaart te verstrekken t.b.v. reizen buiten Nederland. Het informatiemateriaal dient transparant en goed te begrijpen zijn voor de Eindgebruiker, ook voor laaggeletterden en audio-/visueel beperkten waar van toepassing. Bij aflevering wordt door Opdrachtnemer gecontroleerd/nagevraagd bij de Eindgebruiker of de informatie voor hem / haar duidelijk en begrijpelijk is. Af te leveren hulpmiddelen zijn gebruiksklaar, worden afgesteld op de Eindgebruiker en inclusief instructie afgeleverd; zie tevens eis 23. Bij elektrische hulpmiddelen ontvangt de Eindgebruiker, dan wel "de begeleider", een volle accu en instructie over het gebruik van de accu en acculader en stalling van elektrische hulpmiddelen. Indien gewenst verleent Opdrachtnemer assistentie bij het bevestigen van verzekeringsplaatjes.

Nr.	Minimumeisen kwaliteit levering hulpmiddel
23.	Bij elektrische hulpmiddelen wordt standaard één gratis rijles (van minimaal 30 minuten) bij aflevering verzorgd. Indien er meer rijlessen benodigd zijn, wordt dit afgestemd met Opdrachtgever en zal er in principe doorverwezen worden naar een ergotherapeut. Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen. Deze eis is niet van toepassing op vervangingsleveringen. Indien de Eindgebruiker onvoldoende in staat wordt geacht om gebruik te maken van het hulpmiddel op basis van de rijles, volgt geen aflevering van het hulpmiddel en wordt dit teruggekoppeld naar Opdrachtgever.
24.	Eventuele rijlessen worden door een ergotherapeut, dan wel gelijkwaardige functionaris verzorgd. Hierbij vindt tevens een rapportage plaats, waarbij de mate van rijvaardigheid wordt verantwoord aan Opdrachtgever. In de rapportage neemt Opdrachtnemer minimaal de volgende zes aspecten op: bediening, voertuigbeheersing: rijden, voertuigbeheersing: manoeuvreren (inclusief stalling en drempels), voertuigbeheersing: speciale situaties, voertuigbeheersing: verkeersinzicht en verkeersborden en regels. Alle aspecten dienen met een voldoende beoordeeld te zijn alvorens de levering akkoord is. Onderdeel van de implementatie van de Overeenkomst is afstemming over de definitieve rapportage. Indien er sprake is van een ongewijzigde (medische) situatie van Eindgebruiker en er blijkt dat Eindgebruiker na de lessen, waarbij een positief advies gegeven is voor het hulpmiddel, niet adequaat gebruik kan maken van het hulpmiddel, dan geldt dezelfde omruilgarantie als onder eis 27.
25.	Ten behoeve van de rijlessen door een ergotherapeut, dan wel gelijkwaardige functionaris, stelt Opdrachtnemer gratis een passend hulpmiddel beschikbaar. Dit behoeft niet een apart hulpmiddel te zijn dat uitsluitend hiertoe beschikbaar wordt gesteld; Opdrachtnemer mag hiertoe ook het beoogde/geselecteerde hulpmiddel voor de betreffende cliënt inzetten.
26.	Passing vindt in beginsel thuis plaats. Opdrachtnemer garandeert passing in overeenstemming met de door (of namens) Opdrachtgever geïndiceerde categorie en opties. Het moet mogelijk zijn dat een vertegenwoordiger van Opdrachtgever of externe adviesinstantie bij de passing aanwezig is. Wanneer passing thuis niet mogelijk is, vindt deze plaats op een overeengekomen locatie in afstemming met de Eindgebruiker, welke praktisch toegankelijk is en goed bereikbaar voor de Eindgebruiker – maximaal 45 minuten reistijd enkele reis. Die locatie voldoet aan de eisen voor toegankelijkheid voor gehandicapten en is voorzien van een aangepast toilet en een afschermende ruimte i.v.m. de privacy tijdens de passing. Het hulpmiddel dat wordt gebruikt bij de passing is bij voorkeur het te leveren hulpmiddel, anders een zoveel mogelijk vergelijkbaar hulpmiddel. Tijdens de passing kan het middel uitgetoetst worden en eventueel direct geleverd worden.
27.	Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie binnen dezelfde categorie van 1 maand als Opdrachtnemer het pas- en selectieproces uitvoert en blijkt dat het geleverde hulpmiddel niet voldoet aan de door Opdrachtgever voor de betreffende Eindgebruiker gestelde eisen (bij ongewijzigde (medische) situatie van Eindgebruiker).
28.	Opdrachtnemer kan tijdens contacten met Eindgebruikers tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buitenproportionele slijtage van hulpmiddelen, oneigenlijk of geen gebruik, et cetera. U zal in voorkomende gevallen een signaalfunctie hierover richting Opdrachtgever adequaat uitvoeren. Opdrachtnemer rapporteert direct na constatering aan de betreffende Opdrachtgever het niet/niet adequaat, oneigenlijk gebruik van of schade aan een hulpmiddel.
29.	Bij complexe maatwerkvoorzieningen waarvan afkeur voorzien wordt, draagt Opdrachtnemer zorg dat tijdig vervanging aangevraagd en geleverd wordt, zodat de Eindgebruiker zo min mogelijk last ervaart van het vervangingsproces en mobiel blijft.

Nr.	Minimumeisen kwaliteit levering hulpmiddel
30.	Opdrachtnemer voorziet elk hulpmiddel (nieuw en herverstrekt) van een uniek identificatienummer en een logboek. Deze informatie is digitaal beschikbaar. Dit logboek bevat minimaal: • categorie hulpmiddel, • merk/ type, • maatvoering (zitbreedte, zitdiepte, zithoogte), • (standaard en individuele) aanpassingen, • netto huurprijs (ex btw), • bouwjaar & bouwmaand, • datum eerste inzet, • correctief en preventief onderhoud: datum, werkzaamheden etc. • bijzonderheden Na de startdatum van het contract heeft Opdrachtnemer 1 jaar de tijd om te zorgen voor een complete administratie, ervan uitgaande dat Opdrachtnemer dan alle hulpmiddelen minimaal 1x heeft gezien. Deze informatie is aan het einde van de looptijd van de overeenkomst eenvoudig over te dragen naar eventuele nieuwe leveranciers.
31.	Opdrachtnemer accepteert de verplichtingen uit verdragen, de wet en opgestelde normen voor zowel hemzelf als voor de door hem geleverde hulpmiddelen en diensten. Dit betreft onder andere, maar niet uitsluitend, de volgende verdragen en normen: De verdragen betreffen: - 93/42/EEG (Richtlijn Medische Hulpmiddelen) - 89/336/EEC (Richtlijn voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters) - 73/23/EEC (Laagspanningsrichtlijn, voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters) - 85/364/EEC (Aansprakelijkheidsrichtlijn) - 99/44/EEC (Garantie op consumentenproducten) De wettelijke bepalingen betreffen: - Wet Medische Hulpmiddelen, Opdrachtnemer kan aantonen dat zijn product aan de Essentiële Eisen voldoet - Eisen uit de Verkeerwet 1994 Normen voor hulpmiddelen die genoemd zijn in de Richtlijn Medische Hulpmiddelen betreffen (o.a.): - EN 12183 (Handbewogen rolstoelen) - EN 12184 (Elektrische rolstoelen en scooters) - EN ISO 10535 (patiëntentilliften) - EN 12182 (Hulpmiddelen gehandicapten in het algemeen) Normen voortkomend uit de code VVR betreffen: - ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen) - ISO 10542-1 t/m 5 (Normen voor botsveilige vastzetsystemen voor de rolstoel en inzittende, van toepassing indien Opdrachtnemer de Eindgebruiker vervoert). Eventuele andere verdragen, wetten en normen die van toepassing zijn op (de verstrekking van) medische hulpmiddelen binnen de Wmo 2015, zijn ook op deze opdracht van toepassing. De in te zetten hulpmiddelen (ook middelen ter herverstreking) voldoen aan alle relevante eisen in dit Programma van Eisen en zijn technisch-functioneel in een goede staat van onderhoud; er is geen sprake van opzichtige of belemmerende schade en in relatie tot het gebruiksdoel zijn de hulpmiddelen nog minstens 1 jaar te gebruiken vanaf het moment van aflevering. In specifieke gevallen kan het voorkomen dat hulpmiddelen met maatwerk niet kunnen voldoen aan de code VVR; Opdrachtnemer dient in deze gevallen te allen tijde overleg te voeren met Opdrachtgever om tot een passende oplossing te komen voor de vervoersbehoefte van de Eindgebruiker.

Levertijd

Nr.	Minimumeisen levertijd
32.	Opdrachtnemer voldoet aan de levertijden zoals opgenomen in Bijlage G - Producten.
33.	Bij acute situaties of een zeer progressief ziektebeeld, is Opdrachtnemer in staat om een specifieke, passende spoedprocedure in werking te stellen. In nauw overleg met de Opdrachtgever kan Opdrachtnemer hiertoe een plan van aanpak overleggen. In deze situaties is altijd eveneens eis 19 van toepassing.
34.	Bij aanvragen waar u expertise van derden of toeleveranciers benodigd heeft om maatwerk te kunnen leveren, dient een vertegenwoordiger van deze derde partij zo spoedig mogelijk en tenminste bij passing betrokken te zijn, zodat tijdige aansluiting op de behoefte geborgd wordt.
35.	Opdrachtnemer garandeert dat overschrijding van de levertijden, minimaal telefonisch (mits goed gedocumenteerd) en het liefst ook schriftelijk, aan de Eindgebruiker wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. In overleg met de Eindgebruiker kan Opdrachtnemer hier ook volstaan met een e-mail of een online portal. Schriftelijke rapportage vindt ook plaats aan Opdrachtgever. U draagt zorg om zowel Eindgebruiker als Gemeente proactief te informeren in dit kader en bij eventuele wijzigingen hierin. Naast deze actieve communicatie wordt de relevante informatie ook opgenomen in een toegankelijke digitale omgeving, zie eis 16.
36.	Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, dan verstrekt Opdrachtnemer de Eindgebruiker een tijdelijk vervangend hulpmiddel (voorloopvoorziening), dat qua functionaliteit zoveel mogelijk gelijkwaardig is. Afwijken van deze eis is alleen toegestaan in overleg met de betrokken consultant van de Gemeente.
37.	Binnen uiterlijk vijf werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht van de Opdrachtgever, neemt Opdrachtnemer contact op met de Eindgebruiker over het leveringsproces. Opdrachtnemer houdt de Eindgebruiker proactief en periodiek op de hoogte van de voortgang van zijn/haar aanvraag, passingen en verwachte levering van het hulpmiddel.

Service

Nr.	Minimumeisen service
38.	Opdrachtnemer voert service, reparatie en onderhoud voor alle hulpmiddelen in het kader van deze aanbesteding uit, ook voor hulpmiddelen die reeds uitstaan bij ingang van het contract. Hierbij vereist Opdrachtgever voor alle elektrische en elektrisch ondersteunde hulpmiddelen minimaal 1 keer per jaar een servicebeurt. Tilliften dienen 1 maal per jaar te worden gekeurd, conform Stigah of gelijkwaardig.
39.	Indien hulpmiddelen door de Gemeente worden gekocht en in eigendom verstrekt aan de Eindgebruiker, zijn de eventuele kosten voor onderhoud en verzekering voor de Eindgebruiker (de eigenaar).
40.	Alle gebreken die geconstateerd worden bij de uitvoering van preventief onderhoud dienen meteen in behandeling genomen te worden, als zijnde gelijkwaardig aan een reparatiemelding prioriteit 3.
41.	Meldingen van gebreken bij uitstaande middelen dienen altijd als zodanig te worden geregistreerd, aangevuld met de afhandeling hiervan. Deze gegevens zijn opvraagbaar door de Opdrachtgever.
42.	Indien er sprake is van reparaties ten gevolge van verwijtbaar gedrag stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte van het gedrag door middel van een schriftelijk verslag van de constatering, aangevuld met foto's en advies. Indien er sprake is van noodzakelijke reparaties, wordt met de Gemeente overlegd of het mogelijk is door Opdrachtnemer of de Opdrachtgever de kosten van de reparatie te verhalen op de Eindgebruiker.
43.	Een aanpassing (standaard, maatwerk of een accessoire) op een uitstaand middel valt onder de all-in huurprijs en kan niet apart worden gefactureerd.
44.	Opdrachtnemer verricht alle service, onderhoud en reparatie van alle hulpmiddelen door middel van een serviceorganisatie met landelijke dekking, die 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is voor calamiteiten. Een landelijke dekking door middel van onderaanneming is eveneens toegestaan.

Nr.	Minimumeisen service												
45.	Opdrachtnemer hanteert onderstaande reparatietermijnen indien een melding van reparatie van een Eindgebruiker zich voordoet: <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Situatie</th><th>Termijn</th></tr><tr><td>1</td><td>Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.</td><td>Aanwezigheid van een medewerker van of namens Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 uur na melding. Hersteltijd van uiterlijk 1 volledige kalenderdag na melding.</td></tr><tr><td>2</td><td>Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is gedeeltelijk afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.</td><td>Hersteltijd van uiterlijk 1 volledige werkdag na melding.</td></tr><tr><td>3</td><td>Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken.</td><td>Hersteltijd van uiterlijk 5 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de Eindgebruiker.</td></tr></table> Met de Eindgebruiker wordt een afspraak gemaakt voor een dagdeel waarop de monteur langskomt. Indien dit dagdeel niet haalbaar blijkt, wordt de Eindgebruiker hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld. Eventueel afwijkende afspraken worden in overleg met de Eindgebruiker gemaakt en vermeld in de relevante rapportages. Het gevolg van dergelijke afspraken voor de doorlooptijd wordt hierin inzichtelijk gemaakt. Opdrachtnemer houdt de Eindgebruiker continu op de hoogte van eventuele wijzigingen en verwachtingen ten aanzien van de reparatie. Bij calamiteiten (prioriteit 1) binnen Nederland, garandeert Opdrachtnemer aanwezigheid van een medewerker van of namens de eigen organisatie binnen 2 uur na de melding van de calamiteit. De Waddeneilanden zijn uitgezonderd van deze bepaling. Ook daar behoudt Opdrachtnemer echter een inspanningsverplichting om zo snel mogelijk te handelen.	Prioriteit	Situatie	Termijn	1	Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Aanwezigheid van een medewerker van of namens Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 uur na melding. Hersteltijd van uiterlijk 1 volledige kalenderdag na melding.	2	Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is gedeeltelijk afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Hersteltijd van uiterlijk 1 volledige werkdag na melding.	3	Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken.	Hersteltijd van uiterlijk 5 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de Eindgebruiker.
Prioriteit	Situatie	Termijn											
1	Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Aanwezigheid van een medewerker van of namens Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 uur na melding. Hersteltijd van uiterlijk 1 volledige kalenderdag na melding.											
2	Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is gedeeltelijk afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Hersteltijd van uiterlijk 1 volledige werkdag na melding.											
3	Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken.	Hersteltijd van uiterlijk 5 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de Eindgebruiker.											
46.	Opdrachtnemer dient service, reparaties en onderhoud bij de Eindgebruiker thuis, op locatie dan wel op de eigen vestiging uit te voeren. De voorkeur van de Eindgebruiker is in deze leidend. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn (zie eis 45) gerepareerd kan worden, dan verstrekt Opdrachtnemer de Eindgebruiker een gratis vervangend hulpmiddel, dat qua functionaliteit zoveel mogelijk gelijkwaardig is.												
47.	Indien, bij het verlenen van service, problemen met het hulpmiddel ter plekke niet kunnen worden verholpen, dient Opdrachtnemer er voor te zorgen dat de Eindgebruiker op een adequate en veilige manier thuis komt. Dit mag ook middels inzet van derden gerealiseerd worden. Hierbij worden geen kosten gerekend voor de Eindgebruiker of de Gemeente.												

Administratie

Nr.	Minimumeisen administratie
48.	Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijks elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel, echter minimaal Excel) met Opdrachtgever mogelijk is.
49.	Dossiers dienen altijd volledig te zijn. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van externe expertise vormt dit onderdeel van het dossier.
50.	In verband met de veilige uitwisseling van persoonsgegevens, dient u te kunnen communiceren met de gemeente via de dienst Zorgmail, Zivver of een vergelijkbare dienst. De keuze van de gemeente is hierin leidend. De inrichting en afstemming van de communicatie met de gemeente dient per ingang van de overeenkomst rond te zijn.

Nr.	Minimumeisen administratie
51.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn zich ervan bewust dat er geanticipeerd moet worden op de inrichting van het berichtenverkeer via iWmo - Hulpmiddelen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn verplicht de benodigde administraties hierop in te richten. Onderdeel van de implementatie is ook het maken van regionale nadere afspraken over de precieze werkwijze.
52.	Uitgangspunt voor verrekening is maandelijks facturatie met bijlage op cliëtniveau (BSN, cliëntnaam, categorienummer/productcode en geboortedatum), waarbij op de factuur het totaalbedrag wordt benoemd met onderscheid tussen hoog en laag BTW. Ongeacht de werkwijze maakt Opdrachtnemer inzichtelijk per maand een onderverdeling in verstrekte, ingenomen en uitstaande aantallen, merk/type per categorie. De factuur omvat dus de afzonderlijk in- en uitstroom van alle hulpmiddelen per categorie. De eerste dag dat gefactureerd mag worden is de afleverdatum. De laatste dag dat gefactureerd mag worden is de datum genoemd in de opdracht tot inname en deze ligt 5 werkdagen na de datum van de opdracht. De facturen dienen binnen 30 kalenderdagen na het einde van de voorgaande maand te worden aangeleverd. Nieuwe verstrekkingen dienen in de eerstvolgende maand gefactureerd te worden. Een voorziening wordt pas beschouwd als afgeleverd nadat de voorziening volledig gebruiksklaar is voor de Eindgebruiker en rijvaardigheid akkoord is conform eis 24. Een hulpmiddel mag pas aan de gemeente gefactureerd worden indien de gemeente een kopie van de bruikleenovereenkomst heeft ontvangen. De facturen dienen digitaal beschikbaar te zijn, waarbij door Opdrachtgever en Opdrachtnemer het format in gezamenlijk overleg wordt bepaald. Opdrachtnemer dient te kunnen werken met declaraties wanneer overgestapt wordt naar iWmo.
53.	Inname van het hulpmiddel vindt plaats uiterlijk 10 werkdagen na opdracht van Opdrachtgever of in overleg met de Eindgebruiker.
54.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door de Opdrachtgever, of niet betaling door de Opdrachtgever van facturen op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid of ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestatie geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen. De Opdrachtgever controleert de factuur en betaalt alleen die factuurregels die correct zijn.
55.	Opdrachtnemer heeft een generale machtiging bij leveringsopdrachten (buitencategorie uitgezonderd). Desondanks wenst de Gemeente binnen 5 werkdagen na de levering ook een orderbevestiging t.b.v. haar administratie. De offerte (in geval van buitencategorie) of orderbevestiging dient de volgende gegevens te bevatten: Uniek identificatienummer Eindgebruiker, geboortedatum Eindgebruiker, en administratieve-, financiële- en technische gegevens met betrekking tot de Eindgebruiker, per hulpmiddel. De lay-out van de orderbevestiging is in overleg met de Gemeente vrij aanpasbaar. De orderbevestiging wordt ook opgenomen in een online volgsysteem.

Nr.	Minimumeisen administratie
56.	Opdrachtnemer garandeert kosteloze informatieverschaffing aan Opdrachtgever ten behoeve van interne beleidsvorming. Tijdens de contractperiode verstrekt Opdrachtnemer tenminste ieder kwartaal digitaal managementrapportages. Het aanleveren van de managementinformatie vindt op initiatief van Opdrachtnemer plaats binnen één maand na het einde van elk kwartaal. Opdrachtgever zal tijdens de implementatiefase in overleg met Opdrachtnemer de lay-out bepalen. Contractmanagement namens Opdrachtgever zal zoveel mogelijk centraal plaatsvinden middels vertegenwoordiging. De managementrapportage wordt ieder kwartaal gezamenlijk besproken met deze vertegenwoordiging. In de rapportages zijn tenminste opgenomen: • een <u>klachtenregistratie</u>. Deze klachtenregistratie kan onderdeel uit gaan maken van de procedure voor de Klachtencommissie Sociaal Domein. Opdrachtnemer rapporteert, op basis van de unieke nummering van de klachten, Opdrachtgever over het aantal, doorlooptijd en de aard (bijvoorbeeld overschrijding levertijd, bejegening) van de klachten en de afhandeling daarvan. Indien dezelfde soort klachten structureel worden ingediend, rapporteert Opdrachtnemer welke maatregelen zullen worden genomen opdat nieuwe soortgelijke klachten in de toekomst worden voorkomen. Per categorie hulpmiddel zijn de volgende gegevens op maandniveau, bijgewerkt in een jaaroverzicht: • aantallen nieuw en herverstrekt en de herverstrekkingsgraad; • aantallen uitstaand; • aantallen innamen; • service / onderhoud / reparatie overzichten; • totale kosten; • gemiddelde maandelijkse doorlooptijden (levering, inname, service) uitgesplitst naar hulpmiddelen / categorieën waar verschillende doorlooptijdsafspraken voor gelden in werkdagen;
57.	Opdrachtnemer dient eventuele externe vertragingen met betrekking tot de doorlooptijden van leveringen, innamen en reparaties zelf bij te houden en aantoonbaar te kunnen maken. Ontoerekenbare vertragingen die niet volledig gespecificeerd zijn, zijn anders onderdeel van de totale doorlooptijd en worden verwijtbaar geacht. Tot ontoerekenbare vertragingen behoren bijvoorbeeld afspraken die op initiatief van of in overleg met de Eindgebruiker gemaakt zijn ten aanzien van de dienstverlening, als Eindgebruiker na rijles niet voldoende in staat is om zelfstandig het hulpmiddel te besturen, of gevallen van overmacht. Toerekenbare vertragingen zijn alle feiten die volgen uit uw eigen bedrijfsvoering of de bedrijfsvoering of prestatie van toeleveranciers en andere bedrijven waar Opdrachtgever geen direct contact mee heeft in het kader van deze Opdracht.
58.	Opdrachtgever heeft het recht periodiek een audit te (doen) uitvoeren, al dan niet door middel van extern ingehuurde expertise, waarin de gemaakte afspraken worden getoetst aan de praktijk. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt, is Opdrachtnemer verplicht kosteloos medewerking te verlenen aan deze audit.

Nr.	Minimumeisen administratie
59.	Steekproef, ten aanzien van controle, registratie en uitvoering: - Opdrachtgever behoudt zich het recht voor steekproefcontroles te houden, eventueel met betrokkenheid van gebruikers, naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of Opdrachtnemer op een juiste wijze uitvoering geeft aan de levering en bijbehorende dienstverlening van Hulpmiddelen, zoals vastgelegd in de Aanbestedingsdocumenten en dit Programma van Eisen. Dit kan zijn door eigen medewerkers of in te huren derden. - De steekproefcontrole kan tevens betreffen: het vergelijken van de aangeleverde data van Opdrachtnemer met de data van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht om onvoorwaardelijk aan deze onderzoeken mee te werken. Hieronder wordt ook verstaan het voor een periode van vijf (5) jaar bewaren en beschikbaar stellen van de relevante en benodigde gegevens. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij Opdrachtnemer op te vragen. - Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de uitvoering, levering en bijbehorende dienstverlening van Hulpmiddelen door Opdrachtnemer te (laten) controleren met behulp van een gecertificeerde auditor. - De kosten van een dergelijke controle of steekproef zijn voor Opdrachtgever. Uitzondering hierop is als uit de controle blijkt dat er sprake is van verwijtbare nalatigheid in het handelen van Opdrachtnemer, in welk geval Opdrachtgever het recht voorbehoudt (een deel van) de kosten alsnog bij Opdrachtnemer in rekening te brengen.

Sancties

Nr.	Minimumeisen sancties
60.	<u>Gele & rode kaart</u> Opdrachtgever werkt met een systematiek van gele & rode kaarten. Onderstaande eis bevat op hoofdlijnen de uitwerking daarvan. Onderdeel van de implementatie is het verfijnen van deze systematiek, waaronder welke specifieke contractvoorwaarden het meest belangrijk zijn. De uitwerking vindt gezamenlijk plaats, de aanbestedende dienst is leidend in de definitieve vaststelling van deze uitwerking. Opdrachtnemers die aantoonbaar structureel, gedurende een periode van tenminste 2 maanden, niet voldoen aan (een deel van) de contractvoorwaarden krijgen een gele kaart en de opdracht om binnen 7 werkdagen met een SMART verbeterplan te komen. Bij een gele kaart krijgt Opdrachtnemer 3 maanden om het verbeterplan uit te voeren. Opdrachtnemers die niet voldoen aan één of meerdere mijlpalen benoemd in het verbeterplan krijgen een rode kaart. Een rode kaart houdt in dat de Opdrachtnemer die een rode kaart heeft, gedurende drie maanden geen nieuwe opdrachten krijgt van de gemeenten. In de periode van de rode kaart werkt Opdrachtnemer aan het verbeterplan. De rode kaart blijft onverminderd van kracht tot het verbeterplan volledig is uitgevoerd. Opdrachtnemers met een rode kaart worden bekend gemaakt op de webpagina van het NSDMH en van de gemeenten.

Prijzen

Nr.	Minimumeisen Prijzen
61.	Opdrachtnemer neemt (de in de offerte aanvraag / opdrachtverstrekking benoemde) standaardaanpassingen/ fabrieks-/ dealeropties en individuele aanpassingen (maatwerk) op in de all-in huurprijs.

Nr.	Minimumeisen Prijzen
62.	Opdrachtgever staat toe dat Opdrachtnemer, indien de Eindgebruiker een specifieke, extra wens heeft (bijv. kleur of zitkussen), hieraan tegemoet komt en de aanvullende optie(s) levert zonder dat de Opdrachtgever hierin wordt betrokken. Voorwaarden hiervoor zijn dat het hulpmiddel nog breed inzetbaar dient te zijn na inname en deze extra's dienen te worden betaald door de Eindgebruiker zelf. Deze kosten dienen door Opdrachtnemer vooraf inzichtelijk te worden gemaakt en afgestemd met de Eindgebruiker zonder tussenkomst van Opdrachtgever en de opdracht wordt schriftelijk vastgelegd. In geval van koop blijft het betreffende hulpmiddel eigendom van Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag de extra klantwensen weigeren wanneer een hulpmiddel hierna niet meer of beperkter her-inzetbaar is.
63.	Opdrachtnemer mag zijn prijzen met ingang van 1 januari 2023 eenmaal per jaar indexeren met maximaal het percentage vastgesteld in de prijsindex CPI Huishoudens van het CBS. Indexeren met een lager percentage is ook toegestaan. Deze index is gebaseerd op het jaar lopend van september tot september, voorafgaand aan 1 januari van dat jaar. Het indexeringsvoorstel wordt uiterlijk 1 november, voorafgaand aan het jaar van de mutatie doorgegeven aan Opdrachtgever. Dit voorstel wordt uiterlijk 1 december door Opdrachtgever al dan niet goedgekeurd, waarbij alleen afwijking van deze eis grond kan zijn voor het afkeuren van het voorstel. De indexering heeft betrekking op alle met de aanbesteding samenhangende kosten, tenzij anders vermeld.
64.	De aanbidding aan de Opdrachtgever is tevens van toepassing voor Eindgebruikers die gebruik willen maken van aankoop met inzet van een persoonsgebonden budget (PGB). Ook hier mag Opdrachtnemer zich echter houden aan het uitgangspunt 'meest goedkoop adequaat': non-functionele opties/aanpassingen vallen niet onder deze eis en dienen apart aangeschaft te worden, voor rekening van de Eindgebruiker.