



Bijlage 9: Programma van Eisen (PvE) Mobiliteitshulpmiddelen

Europese aanbesteding

A Algemeen	
Nr.	Eis
1	Inschrijver garandeert de Voorzieningen, zoals opgenomen in eis 7, en de Dienstverlening landelijk te kunnen leveren aan de Klant.
2	UWV huurt de te verstrekken hulpmiddelen van Inschrijver. Als de Klant geen gebruik meer maakt van het hulpmiddel dan verzorgt Inschrijver, op verzoek van UWV, kosteloos de inname.
3	In geval van Specials kan bij uitzondering gekozen worden voor het kopen van een hulpmiddel. Inschrijver spant zich optimaal in om deze, eventueel door inkoop bij een derde, te kunnen leveren.
4	Voor de te leveren Voorzieningen en de Dienstverlening die in relatie staat tot deze opdracht, wordt een all-in huurprijs gehanteerd. Dit is inclusief voor de Klant specifieke aanpassingen aan het hulpmiddel, die noodzakelijk zijn én in relatie staan tot het opheffen van de structureel functionele belemmeringen van de Klant (zie DFAPP, hoofdstuk 3). Noodzakelijk accessoires vallen niet onder de all-in huurprijs, maar worden apart gefactureerd.
5	Alle voorwaarden over het gehele proces vanaf het moment dat de Klant een aanvraag doet bij UWV tot en met de inname van een hulpmiddel door Inschrijver en de factuureisen zijn uitgewerkt in het Dossier Financiële Afspraken Processen en Procedures (DFAPP bijlage 2). Inschrijver houdt zich te allen tijde aan deze processen en procedures.
6	In het Service Level Agreement (SLA bijlage 4) staan de prestatieafspraken tussen UWV en Inschrijver vermeld die gedurende de looptijd van het contract periodiek worden getoetst. Inschrijver garandeert zich te allen tijde te houden aan alle genoemde afspraken.

B Mobiliteitshulpmiddelen

Nr.	Eis																																				
7	Inschrijver garandeert de Voorzieningen en Dienstverlening te kunnen leveren zoals hieronder in categorie 1 t/m 17 is beschreven (zie eis 3 betreffende categorie 18, Specials). Voor een aantal categorieën geldt dat er een onderscheid is in maatvoering voor volwassenen (A) en voor kinderen (B) en in maatwerk (C). Hulpmiddelen binnen deze subcategorie vallen nog steeds binnen de categorie, maar vanwege het individuele maatwerk niet in de subcategorieën A of B. Bij de categorieën is aangegeven welke subcategorieën Inschrijver moet kunnen leveren. De nadere functionele en technische specificaties staan per (sub)categorie vermeld in de bijlage Productspecificaties (bijlage 14). <table><tr><th>Categorie</th><th>Subcategorie A</th><th>Subcategorie B</th><th>Subcategorie C</th></tr><tr><td></td><td>Maatvoering volwassenen</td><td>Maatvoering kinderen</td><td>Maatwerk</td></tr><tr><td>1</td><td>Hoepelrolstoel handbewogen vouwframe</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>2</td><td>Hoepelrolstoel handbewogen vastframe</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>3</td><td>Hoepelrolstoel handbewogen licht frame</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>4</td><td>Elektrische rolstoel binnenshuis</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>5</td><td>Elektrische rolstoel binnens,-en buitenshuis</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>6</td><td>Elektrische rolstoel binnens,-en buitenshuis, chauffeursstoel</td><td>✓</td><td>✓</td></tr><tr><td>7</td><td>Scootmobiel binnenshuis</td><td>✓</td><td>✓</td></tr></table>	Categorie	Subcategorie A	Subcategorie B	Subcategorie C		Maatvoering volwassenen	Maatvoering kinderen	Maatwerk	1	Hoepelrolstoel handbewogen vouwframe	✓	✓	2	Hoepelrolstoel handbewogen vastframe	✓	✓	3	Hoepelrolstoel handbewogen licht frame	✓	✓	4	Elektrische rolstoel binnenshuis	✓	✓	5	Elektrische rolstoel binnens,-en buitenshuis	✓	✓	6	Elektrische rolstoel binnens,-en buitenshuis, chauffeursstoel	✓	✓	7	Scootmobiel binnenshuis	✓	✓
Categorie	Subcategorie A	Subcategorie B	Subcategorie C																																		
	Maatvoering volwassenen	Maatvoering kinderen	Maatwerk																																		
1	Hoepelrolstoel handbewogen vouwframe	✓	✓																																		
2	Hoepelrolstoel handbewogen vastframe	✓	✓																																		
3	Hoepelrolstoel handbewogen licht frame	✓	✓																																		
4	Elektrische rolstoel binnenshuis	✓	✓																																		
5	Elektrische rolstoel binnens,-en buitenshuis	✓	✓																																		
6	Elektrische rolstoel binnens,-en buitenshuis, chauffeursstoel	✓	✓																																		
7	Scootmobiel binnenshuis	✓	✓																																		

8	Scootmobiel buitenshuis	✓		✓
9	Scootmobiel binnens,-en buitenshuis	✓		✓
10	Loophulpmiddel binnenshuis	✓	✓	✓
11	Loophulpmiddel buitenshuis	✓	✓	✓
12	Loophulpmiddel binnens,-en buitenshuis	✓	✓	✓
13	Driewiel fiets met elektrische ondersteuning	✓	✓	✓
14	Gesloten gehandicapten voertuig met motor	✓		✓
15	Rolstoelscooter	✓		✓
16	Aandrijfmiddelen rolstoel	✓	✓	✓
17	Rijvaardigheidstrainingen	Noodzakelijke instructie voor het veilig en verantwoord gebruik van het hulpmiddel.		
18	Specials	Een Special is een middel dat niet onder bovenstaande categorieën valt, maar dat wel binnen de reikwijdte van deze aanbesteding valt.		

8

Voorzieningen dienen te voldoen aan alle van toepassing zijnde geldende Europese eisen, wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu, zoals o.a. de NEN normen, WVW, regeling Voertuigen, Code VVR en RDW.

C		Levering
Nr.	Eis	
9	Voor ieder gehuurd hulpmiddel dat wordt verstrekt aan de Klant sluit Inschrijver een overeenkomst af met de Klant. Inschrijver kan de overeenkomst met de Klant slechts in opdracht van UWV beëindigen (zie DFAPP, paragraaf 5.4).	
10	Indien het hulpmiddel niet geleverd kan worden binnen de geplande levertijd (zie DFAPP, hoofdstuk 5) wordt in overleg tussen UWV, Inschrijver en de Klant een tijdelijke oplossing gerealiseerd in afwachting van levering van het bestelde hulpmiddel. Inschrijver levert deze oplossing zonder extra kosten in rekening te brengen.	
11	Inschrijver informeert de Klant en UWV actief over de geplande levering van het (aangepaste) hulpmiddel en meldt het direct op het moment dat duidelijk is dat de geplande levering niet wordt gehaald. Hierbij geeft Inschrijver een nieuwe geplande datum van levering op, dit gebeurt altijd schriftelijk.	
12	Inschrijver levert het hulpmiddel af op een met de Klant overeengekomen plaats en tijdstip en laat de Klant tekenen voor ontvangst. De Klant dient altijd bij de levering aanwezig te zijn.	
13	Inschrijver verzorgt op het moment van elke levering de instelling van het hulpmiddel. Hierbij wordt het, in aanwezigheid van de Klant, ingesteld op de specifieke situatie van de Klant.	
14	Inschrijver verzorgt op het moment van elke levering een instructie over gebruik, onderhoud en bediening van het hulpmiddel en levert hiervoor ook een naslagwerk. Klanten worden actief geïnformeerd over de wijze waarop zij in contact kunnen komen met de servicedesk of de storingsdienst. Inschrijver biedt Klanten met een scootmobiel, elektrische rolstoel, of elektrische driewiel fiets een gewenningsles aan door een ervaren instructeur. De gewenningsles is bedoeld om vertrouwd te raken met het hulpmiddel. Voor deze les brengt de Inschrijver geen kosten in rekening. Onder dit punt valt niet de rijvaardigheidstraining.	
15	Inschrijver zorgt, indien nodig, dat er “instel-gereedschap” achter wordt gelaten bij de Klant. Hiermee kunnen bijvoorbeeld eventuele loszittende schroeven vast gemaakt worden. De juiste instelling van het hulpmiddel blijft de verantwoordelijkheid van Inschrijver.	

D **Reparatie en onderhoud****Nr.** **Eis**

- 16 Indien, in geval van een calamiteit, een storing en/of defect aan een gehuurd hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn (zie SLA, paragraaf 3.3) gerepareerd kan worden, dan garandeert Inschrijver dat de Klant binnen deze termijn tijdelijk een vervangend hulpmiddel krijgt.
- Indien een reguliere reparatie langer duurt dan 1 werkdag, waardoor de Klant geen gebruik kan maken van het hulpmiddel, dan garandeert Inschrijver dat de Klant voor de duur van de reparatie een vervangend hulpmiddel krijgt (zie DFAPP, paragraaf 5.7).
- 17 Inschrijver verzorgt gedurende het gebruik van het gehuurde hulpmiddel onderhoud en reparaties, deze Dienstverlening (inclusief eventuele voorrijkosten) is inbegrepen in de all-in-prijs. De frequentie van preventief onderhoud is de verantwoordelijkheid van Inschrijver. Het doel van preventief onderhoud is om het hulpmiddel in optimale staat te houden en storingen te voorkomen (zie DFAPP, paragraaf 5.7).
- 18 Op hulpmiddelen (Specials) die bij uitzondering worden gekocht van Inschrijver, levert Inschrijver dezelfde service aan de Klant als wanneer een hulpmiddel wordt gehuurd. Dit betekent dat de gebruikelijke consumentengarantie van toepassing is, de Klant met alle vragen over zijn hulpmiddel terecht kan bij Inschrijver en dat op verzoek van UWV het hulpmiddel na gebruik door de Klant kosteloos wordt ingenomen.

E **Communicatie****Nr.** **Eis**

- 19 Om voor de Klant een optimaal resultaat te bereiken, spant Inschrijver zich maximaal in voor een goede samenwerking met betrokkenen, waaronder zorgverleners, ouders/verzorgers van gebruikers, ambulante onderwijskundig begeleider, toeleveranciers en eventuele andere leveranciers van UWV.
- 20 Inschrijver garandeert een aanspreekpunt voor (medewerkers van) UWV (zie SLA, paragraaf 3.1).
- 21 Inschrijver beschikt over een servicedesk waar Klanten en UWV terecht kunnen met vragen over de Voorziening, onderhoud en reparatie. De servicedesk zorgt o.a. voor registratie en afhandeling van vragen en reparaties of defecten (zie SLA, paragraaf 3.2).
- 22 Inschrijver stelt een storingsdienst beschikbaar voor Klanten. De storingsdienst is 24 uur en 7 dagen per week (24/7) bereikbaar in het geval van calamiteiten (zie SLA, paragraaf 3.3).
- 23 Inschrijver heeft een klachtenprocedure ingericht in zijn organisatie. In het klachtenreglement beschrijft Inschrijver hoe de Klant een klacht in kan dienen en wat hij mag verwachten van de afhandeling. Inschrijver verwijst Klanten actief naar dit document (zie SLA, paragraaf 3.4).
- 24 Inschrijver heeft een privacy statement (conform AVG) en verwijst Klanten actief naar dit document. In dit privacy statement worden Klanten duidelijk geïnformeerd over wat er met hun persoonsgegevens gebeurt en met welk doel (zie SLA, hoofdstuk 5).
- 25 Inschrijver dient te beschikken over het certificaat ISO 27001:2017 of een gelijkwaardig certificaat. Als alternatief op een certificaat kan Inschrijver aantonen dat zij over een gelijkwaardige baseline op het gebied van Informatiebeveiliging beschikt voor de Opdracht. Indien Inschrijver bij inschrijving nog niet beschikt over één van de bovenstaande certificaten of gelijkwaardige alternatieven, dan dient Inschrijver er in dat geval voor zorg te dragen dat zij binnen 60 kalenderdagen (of een door partijen nader overeengekomen periode) na de ondertekening van de Raamovereenkomst hier alsnog over beschikt.
- 26 Inschrijver onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de Accounthouder van UWV.

F **Personeel****Nr.** **Eis**

- 27 Inschrijver zorgt ervoor dat in te zetten personeel deskundig is met het instellen van de te leveren hulpmiddelen en het geven van instructies over het gebruik daarvan. UWV verwacht dat het personeel te allen tijde bekwaam en geschoold is en minimaal 1 jaar ervaring heeft met het instellen van de hulpmiddelen. Nieuw personeel voert het instellen van het hulpmiddel en instructie aan de Klant alleen uit onder begeleiding van een collega met minimaal 1 jaar ervaring.
- 28 Het uitvoerend personeel van Inschrijver, dat contacten onderhoudt met UWV en Klanten van UWV, dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen.

Nr.	Eis
29	De door Inschrijver ingenomen hulpmiddelen dienen zoveel mogelijk hergebruikt of heringezet te worden.
30	Inschrijver zorgt dat bij de samenstelling van producten altijd wordt overwogen of hergebruik van een onderdeel toegepast kan worden.
31	Hergebruikte producten en onderdelen, in dezelfde of andere vorm, voldoen aan gestelde technische en functionele eisen, zoals opgenomen in onderdeel B van dit PvE. Gerecyclede grondstoffen vallen niet onder deze definitie.
32	Herstoffering c.q. vervanging (ook afzonderlijk zitting en rug) van bekleding en/of vulling moet mogelijk zijn. Dit kan zowel het geval zijn bij reparatie als bij herverstrekking.
33	Inschrijver garandeert dat hij zorgdraagt voor het kosteloos meenemen of ophalen van verpakkingen, Producten en accu's. Inschrijver zorgt voor milieuvriendelijke afvoer en verwerking, zodanig dat hiermee aan alle relevante wettelijke eisen wordt voldaan.

Nr.	Eis
34	Inschrijver stelt na definitieve gunning van de opdracht en voor de ingangsdatum van de Raamovereenkomst, in overleg met UWV, een implementatie- en een communicatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: • Activiteiten en resultaatplanning van de implementatie en communicatie; • Aanspreekpunt voor UWV; • Aandachtspunten voor implementatie en communicatie; • Afstemmen inhoud overeenkomst die Inschrijver met de Klant afsluit. In deze overeenkomst neemt Inschrijver de voorwaarden op waaraan de Klant zich moet houden tijdens het gebruik van het hulpmiddel. De overeenkomst kan uitsluitend worden gebruikt, ook na een eventuele wijziging, na afstemming met UWV. • Op welke wijze het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) vorm wordt gegeven. De samenstelling van de inhoud van het KTO wordt besproken tijdens de implementatie, waarbij rekening gehouden wordt met de voorkeur van UWV. Nadat Inschrijver en UWV overeenstemming hebben over het implementatie- en communicatieplan, kan worden gestart met de implementatie. Inschrijver informeert UWV proactief over het verloop, mogelijke risico's bij de implementatie en eventuele maatregelen die worden getroffen om risico's te beperken.