

Bijlage 4

Administratief Handboek

Werkafspraken

Wmo Hulpmiddelen



2022 - 2028

Concept versie 00.01 dd. 11-2-2022

DOEL VAN DIT HANDBOEK

Dit handboek is een praktische vertaling van de eisen en afspraken uit de aanbesteding en raamovereenkomst. Hiernaast worden in dit handboek werkafspraken en wijzigingen in de samenwerking vastgelegd zodat er in partnerschap en op basis van heldere afspraken gewerkt kan worden aan verdere verbetering in uitvoering en beheer. Het handboek is een dynamisch document en kan tussentijds na wederzijds goedvinden worden aangepast. Daarmee is het handboek onlosmakelijk onderdeel van de overeenkomst en wordt samen met het Programma van Eisen gezien als de basis voor het Service Level Agreement tussen beide partijen. Bij twijfel en tegenstrijdigheid is de overeenkomst (inclusief bijlagen) leidend.

<Het handboek is een document bedoeld als leidraad voor de Wmo-consulenten en de aanbieder om belangrijke contract- en werkafspraken in vast te leggen. Deze bijlage geeft een idee met welke onderwerpen dit handboek (gezamenlijk) gevuld kan worden. Na de definitieve gunning gaan aanbieders en de 3 gemeenten bij elkaar zitten om het handboek te vullen. Ook wordt dit handboek aangepast wanneer nodig gedurende de looptijd van het contract en is onderdeel van het contract. >

VERSIELIJST

00.01: Concept versie, Opzet door

INHOUDSOPGAVE

1. Adressen en contactpersonen.....	4
1.1. Gemeente Veenendaal	4
1.2. Gemeente Rhenen	6
1.3. Gemeente Renswoude.....	7
1.4. Aanbieder 1.....	8
1.5. Aanbieder 2.....	9
2. Algemene informatie over het Wmo contract.....	9
2.1. Over de aanbesteding.....	9
2.2. Contractvorm	10
2.3. Looptijd en opzegtermijn	10
2.4. Assortiment.....	10
2.5. Verdeling opdrachten	10
3. prijzen.....	10
3.1. Prijswijzigingen.....	10
3.2. Facturering en betaling	11
4. Levertijden en servicetijden	12
4.1. Leveringen.....	12
4.2. Servicetijden.....	12
5. Werkafspraken: leveringen	13
5.1. Opdrachtverstrekking	13
5.2. Offertes	13
5.3. Rijlessen	13

5.4.	Passing en selectie	13
5.5.	Levering.....	14
5.6.	Nazorg	14
5.7.	Omruilgarantie	14
5.8.	Na-aanpassing / aanpassing achteraf	14
5.9.	Zwaardere accu's	15
5.10.	Verstrekking tilbanden	15
5.11.	Beëindiging van de levering.....	15
5.12.	Wlz-indicatie.....	15
6.	Reparaties en onderhoud.....	16
6.1.	Servicedienst en bereikbaarheid.....	16
6.2.	Preventief onderhoud.....	16
6.3.	Omgang met schades (inclusief vermissing, diefstal e.d.)	17
6.4.	Afkeur voorzieningen	17
6.5.	Praktische uitwerking van de overstapregeling.....	17
7.	Contractmanagement, informatie en SROI	17
7.1.	Rapportage, waaronder managementrapportage.....	17
7.2.	Contractmanagement: overlegstructuur	18
7.3.	Klanttevredenheidsonderzoek.....	18
7.4.	Social Return	18
8.	Bijlagen lijst	19

1. ADRESSEN EN CONTACTPERSONEN

1.1. Gemeente Veenendaal

Algemeen Adres Postadres Telefoonnummer E-mail	Raadhuisplein 1, 3901 GA Veenendaal Postbus 1100, 3900 BC Veenendaal 0318-538519 Wmo-leveranciers@veenendaal.nl
Consulenten Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Klachtenbehandeling Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Financiën Contactpersoon Telefoonnummer Contactpersoon Telefoonnummer E-mail Financiën	

Contractbeheerder Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Teamleider WMO Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Kwaliteitsmedewerker Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Applicatiebeheer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Servicedesk (inlogproblemen) Contactpersoon E-mail Telefoonnummer SROI Contactpersoon E-mail Telefoonnummer	
---	--

1.2. Gemeente Rhenen

Algemeen Adres Postadres Telefoonnummer	Nieuwe Veenendaalseweg 75, 3911 MG Rhenen Postbus 201, 3910 AE Rhenen 0317-681681
Consulenten Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Financiën Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contractbeheerder Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Teamleider WMO Contactpersoon E-mail Telefoonnummer SROI Contactpersoon E-mail Telefoonnummer	

1.3. Gemeente Renswoude

Algemeen Adres Postadres Telefoonnummer	Dorpsstraat 4, 3927 BB Renswoude Postbus 8, 3927 ZL Renswoude 0318-578154
Consulenten Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Financiën Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contractmanager Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Contractbeheerder Contactpersoon E-mail Telefoonnummer Teamleider WMO Contactpersoon E-mail Telefoonnummer SROI Contactpersoon E-mail Telefoonnummer	

1.4.Aanbieder 1

Organisatie				
Bezoekadres:				
Postadres:				
Telefoonnummer:				
Email adres / WEB				
Financiële gegevens Bankrek.nr BIC/SWIFT				
KvK nummer BTW nummer AGB code				
Naam	Functie	Telefoon/ Mobiel	E-mail	Aanwezig
	Vestigingsmanager/teamleider			
	Relatiemanager			
Vragen over		Richt je vraag aan:		
Aanvragen / individuele klanten / indicaties				
Techniek / service				
Administratie / facturen / rapportages				
Klachten en complexe casuïstiek				
Eerste aanspreekpunt algemeen				
Meldingen		Sturen naar:		
Overige meldingen				

1.5.Aanbieder 2

Organisatie				
Bezoekadres:				
Postadres:				
Telefoonnummer:				
Email adres / WEB				
Financiële gegevens Bankrek.nr BIC/SWIFT				
KvK nummer BTW nummer AGB code				
Naam	Functie	Telefoon/ Mobiel	E-mail	Aanwezig
	Vestigingsmanager/teamleider			
	Relatiemanager			
Vragen over		Richt je vraag aan:		
Aanvragen / individuele klanten / indicaties				
Techniek / service				
Administratie / facturen / rapportages				
Klachten en complexe casuïstiek				
Eerste aanspreekpunt algemeen				
Meldingen		Sturen naar:		
Overige meldingen				

2. ALGEMENE INFORMATIE OVER HET WMO CONTRACT

2.1.Over de aanbesteding

De aanbesteding is in juli 2022 uitgeschreven door gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude. De aanbesteding werd namens de gemeenten geleid door gemeente Veenendaal. De opdracht betreft het leveren van rolstoelen, vervoersvoorzieningen (zoals fietsvoorzieningen en scootmobielen) en roerende woonvoorzieningen (zoals douchestoelen, badplanken, badliften en tilliften) inclusief de bijbehorende ondersteunende dienstverlening op het gebied van selectie, service, onderhoud, reparatie, nazorg en andere dienstverlening.

2.2. Contractvorm

- Raamovereenkomst op basis van all-in koop en onderhoud, zonder depot;
- Twee leveranciers, waarbij Veenendaal de goedkoopste aanbieder als preferent aanmerkt en Rhenen en Renswoude deze keuze bij de client laten;
- Generale machtiging.

2.3. Looptijd en opzegtermijn

De raamovereenkomst gaat van start per 01-07-2022. De vaste looptijd is twee (2) jaar, met een optie tot verlenging van maximaal vier maal één jaar (4 x 1). Uiterlijke einddatum is daarmee 31-06-2028.

- Verlengen: Verloopt stilzwijgend.
- Opzeggen: Door gemeente, per aangetekend schrijven aan Opdrachtnemer, uiterlijk drie maanden voor het verstrijken van de lopende periode.

2.4. Assortiment

- Er is geen 'kernassortiment' met vastgelegde merken / typen.
- Opdrachtnemers bieden 100% functionele dekking voor de beschreven categorieën.

2.5. Verdeling opdrachten

Verdeling cliënten bij start en gedurende het contract:

- Cliënten uit Veenendaal worden toegewezen aan de goedkoopste Opdrachtnemer, tenzij als in het Programma van Eisen omschreven situaties zich voordoen.
- Cliënten uit de gemeente Rhenen en Renswoude krijgen de keuze om voor een van de Opdrachtnemers te kiezen. Als een Cliënt geen keuze maakt dan maakt Opdrachtgever de keuze. Toewijzingssystematiek:
 - Aanbieder 1: cliënten met achternaam met de beginletter A tot en met K
 - Aanbieder 2: cliënten met achternaam met de beginletter L tot en met Z.
- Na het eerste half jaar is cliënt vrij om te wisselen. Client moet dit motiveren en aanvragen bij de gemeente. Gemeente coördineert en informeert Opdrachtnemers.
- Voor alle drie de gemeenten geldt dat wanneer tussen cliënt en opdrachtnemer een onhoudbare relatie is ontstaan of in andere bijzondere omstandigheden of in de uitvoering van de overeenkomst één van de partijen onvoldoende presteren zal de Opdrachtgever in het belang van de cliënt in actie komen. Dat kan eventueel consequenties hebben op de verschuiving van cliënten tussen Opdrachtnemers.

Innamen gedurende het contract:

- De leverancier die verantwoordelijk is voor het service en onderhoud is degene die het hulpmiddel inneemt.

3. PRIJZEN

3.1. Prijswijzigingen

De overeengekomen nettoprijzen zijn vast gedurende het eerste contractjaar. Na deze periode kunnen de prijzen jaarlijks éénmalig per 1 januari herzien worden. Hierbij worden marktconforme prijsstijgingen gevolgd volgens het jaarcijfer van de CBS consumentenprijsindex (CPI).

3.2. Facturering en betaling

Uitwisseling van cliëntgegevens en aanleveren van facturen geschiedt door input en uitlezen van WMO-Ned.

- De leverancier voert in Wmo-Ned leverdata en inname data in.
- Eens per maand dient hij de factuur in door middel van een voorgeschreven Wmo format. (werkinstructie)

Minimale levensduur:

Indicatie-groep		5 jaar	7 jaar
1	Handbewogen rolstoel incidenteel gebruik Volwassenen/ kinderen		7 jaar
2	Handbewogen rolstoel (semi) permanent of actief gebruik Volwassenen/ kinderen		7 jaar
3	Handbewogen rolstoel met kantelfunctie Volwassenen/ kinderen		7 jaar
4	Elektrische rolstoel in/om het huis Volwassenen/ kinderen		7 jaar
5	Elektrische rolstoel binnen/buiten Volwassenen/ kinderen		7 jaar
6	Scootmobiel Volwassenen		7 jaar
7A	Fietsvoorziening, 2-wielen		7 jaar
7B	Fietsvoorziening, 2-wielen met trapondersteuning		7 jaar
8A	Fietsvoorziening 3- wielen		7 jaar
8B	Fietsvoorziening, 3- wielen met trapondersteuning		7 jaar
9	Handbike Volwassenen/ kinderen		7 jaar
10	Toevoeging elektrische aandrijf- of trapondersteuning Volwassenen/ kinderen		7 jaar
11	Til-/transfer hulpmiddel Volwassenen/ kinderen		7 jaar
12	Eenvoudige bad- en douchevoorziening Volwassenen/ kinderen	5 jaar	
13	Complexe bad- en douchevoorziening Volwassenen/ kinderen	5 jaar	
14	Scootsafe Volwassenen/ kinderen		7 jaar
16	douchebrancard		7 jaar
17	Zit-/vervoersvoorziening		7 jaar

Hulpmiddelen overig

		5 jaar	7 jaar
15	Eenvoudige douche-/toiletmiddelen (in eigendom verstrekt)	5 jaar	
18	Eenvoudige transfermiddelen (in eigendom verstrekt)	5 jaar	
19	Beschermende kleding (in eigendom verstrekt)	5 jaar	

4. LEVERTIJDEN EN SERVICETIJDEN

Definities:

Datum opdracht: de datum waarop het opdrachtformulier in Wmo-ned staat en gedownload kan worden door de leverancier. Dan wel opgestuurd is per mail.

Datum levering: de datum waarop de voorziening gebruiksklaar is en het moment waarop de gebruikersovereenkomst wordt ondertekend.

Datum afronding service: datum dat het probleem volledig is verholpen en de klant de voorziening weer volledig kan gebruiken.

4.1. Leveringen

Soort opdracht en tijdsduur tussen opdracht en definitieve levering:

- Levering zonder maatwerk: maximaal 10 werkdagen
- Levering met maatwerk, (fabrieksaanpassingen): maximaal 20 werkdagen
- Levering met individueel maatwerk: maximaal 40 werkdagen
- Na-aanpassing, fabrieksaanpassingen: maximaal 10 werkdagen
- Na-aanpassing, individueel maatwerk: maximaal 40 werkdagen

Clënten kunnen rechtstreeks contact opnemen met de leverancier voor het uitvoeren van een na-aanpassing.

Overschrijding van levertijden:

- Overschrijding van de levertijden worden schriftelijk aan de cliënt en aan de Opdrachtgever doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum.
- Bij overschrijding van de levertijd gaat opdrachtnemer met Cliënt in overleg over een passende tijdelijke oplossing ter overbrugging van de levertijd.

4.2. Servicetijden

Situatie	Beschrijving	Hersteltermijn
I	Cliënt kan het WMO hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken + Cliënt is volledig afhankelijk van het hulpmiddel	Zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 2 uur, na de eerste melding bij de leverancier (in heel Nederland)
II	Cliënt kan het hulpmiddel niet zonder reparatie gebruiken. + Cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel	Zo veel mogelijk binnen 24 uur, maar uiterlijk binnen 48 uur, na de eerste melding bij de leverancier (in heel Nederland)
III	Cliënt kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken + Cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel	In overleg met de Cliënt maar uiterlijk binnen 5 werkdagen, na de eerste melding bij de leverancier. Deze termijn mag alleen overschreden worden op initiatief van de Cliënt.

5. WERKAFSPRAKEN: LEVERINGEN

5.1. Opdrachtverstrekking

Gemeenten geven een categorieopdracht. Selectie van het merk, type en uitvoering is de verantwoordelijkheid van de leveranciers. De leverancier logt in op Wmo-Ned en ziet daar zijn opdrachten staan. In voorkomende gevallen (bijvoorbeeld bij een complexe indicatie) kan de schriftelijke indicatie door de Opdrachtgever worden aangevuld of verduidelijkt met een mondelinge toelichting.

5.2. Offertes

Leverancier stuurt een offerte of heeft een generale machtiging in de volgende gevallen:

Situatie	Machtiging	Offerte
Levering in lijn met opdracht & Onderhoud	Ja	
Levering categorie overig		Ja
Bij afwijken van categorie uit opdracht		Ja
Na bezoek van leverancier aan cliënt blijkt vervanging nodig		Ja
Vervanging na Technisch Rapport – bij afkeuring		Ja
Aanpassingen achteraf	Ja	

Goedkeuring van de offerte vindt plaats door het overdragen van de geoffreerde voorziening in Wmo-ned.

5.3. Rijlessen

a. Lessen door externe ergo- of fysiotherapeut

Haalbaarheids- en gewenningslessen kunnen gegeven worden door een door Opdrachtgever aangewezen ergo- of fysiotherapeut of door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt de beoogde voorziening (om niet) ter beschikking aan de ergo- of fysiotherapeut die door Opdrachtgevers aangewezen zijn voor uitvoering van de Haalbaarheidslessen.

b. Lessen door Opdrachtnemers

Om te zorgen dat een cliënt weet gebruik te maken van het hulpmiddel (rol- en vervoersvoorziening) verzorgt de Opdrachtnemer kosteloos rijlessen met instructies en verkeersregels. De Opdrachtnemer zal een Gewenningsles verzorgen waarna de voorziening direct wordt geleverd, mits de belanghebbende hier goed mee overweg kan. Dus in dit geval geen levering zonder Gewenningsles.

Verzoek om zichtzending door ergotherapeut:

- voor standaard voorzieningen zoals een scootmobiel, driewiel fiets of rolstoel, kan de ergotherapeut rechtstreeks contact opnemen met de leverancier.
- Voor voorzieningen die niet standaard op de vestiging staan of die gemonteerd moeten worden op de eigen rolstoel, zoals handbike of duwondersteuning, verwijst de leverancier de klant/ergotherapeut door naar de gemeente. Gemeente doet vervolgens eerst onderzoek.
- Voor het op zicht zetten van een voorziening wordt een maximale termijn van 2 weken gehanteerd.

5.4. Passing en selectie

Opdrachtnemer organiseert en agendeert alle passingsessies en draagt daarbij zorg voor de communicatie met Cliënt en alle andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip. Gewenste aanwezigheid van anderen zal in de opdracht door gemeente kenbaar worden gemaakt. Actieve houding van Opdrachtnemer wordt in het maken van een afspraak verwacht. De Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de levering binnen de gestelde termijnen en klanttevredenheid.

De Opdrachtnemer hanteert bij selectie en passing de navolgende methodiek:

- Vaststellen van de goedkoopst compenserende oplossing binnen de categorie;

- Selectie (gereconditioneerd) hulpmiddel met een verwachte levensduur als in het levensduurtabel is opgenomen;
- Indien noodzakelijk zal de Opdrachtnemer het middel een periode op proef plaatsen;

5.5. Levering

- Af te leveren hulpmiddelen zijn gereinigd, technisch in goede staat, gebruiksklaar en worden afgesteld op de cliënt.
- Elektrische voorzieningen worden met volle accu's afgeleverd.
- Bij aflevering verzorgt leverancier een instructie over algemeen gebruik en onderhoud, waaronder onderhoud van de accu's.
- Leverancier informeert de cliënt tevens over de Gebruikersovereenkomst en legt hem/ haar uit hoe ze 'duurzaam' met hun hulpmiddel om kunnen gaan.
- Bij aflevering van het hulpmiddel overhandigt leverancier de cliënt de Cliëntdocumentatie. Deze documentatie is tenminste voorzien van:
 - Een heldere uitleg van het geleverde hulpmiddel.
 - Uitleg en instructie van gebruik en verzorging van het hulpmiddel.
 - Telefonische bereikbaarheid van leverancier; 24 uur per dag.
 - Naam contactpersoon.
 - De responsetijden, termijnen van gereed zijn van reparaties.
 - Uitleg van de klachtenprocedure van leverancier.
 - Verzekeringen en garanties waar cliënt op kan rekenen.
- Bij ontvangst van het hulpmiddel dient de cliënt te tekenen voor goede ontvangst.
- Leverancier zorgt bij afgifte van het bestelde hulpmiddel dat de Cliënt een exemplaar in duplo van de Gebruikersovereenkomst ontvangt en ter plekke tekent. Vervolgens geeft leverancier één exemplaar aan de Cliënt en stuurt één exemplaar naar de Opdrachtgever (en upload het digitaal in Wmo-Ned).
- Leverancier start voor de relevante categorieën het onderhoud via WMO-Ned.

5.6. Nazorg

Drie weken na levering van het Wmo hulpmiddel neemt opdrachtnemer contact op met de Cliënt of het Wmo hulpmiddel bevalt en of de instructie voldoende is geweest om het Wmo hulpmiddel geheel zelfstandig te gebruiken.

5.7. Omruilgarantie

- Er geldt een omruilgarantie van 3 maanden. Indien na uitlevering blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet wordt het hulpmiddel kosteloos omgeruild.
- De omruilgarantie geldt bij gelijkblijvende omstandigheden. Wanneer de situatie van de cliënt wijzigt is er geen omruilgarantie, zoals bijvoorbeeld bij specifieke hulpmiddelen bij progressieve ziekten.

5.8. Na-aanpassing / aanpassing achteraf

- Klanten met een vraag om een na-aanpassing worden door de gemeente doorverwezen naar de leverancier.
- De leverancier doet onderzoek naar de noodzaak van de aanpassing.
- Bij verschil van mening tussen klant en leverancier wordt contact gezocht met de gemeente. Gemeente beslist.
- Er worden geen orderbevestigingen of offertes gestuurd van de na-aanpassing. Eventuele specificaties zijn altijd op te vragen bij de leverancier.
- Een overzicht van de na-aanpassingen is in de management-rapportage terug te vinden.
- De kosten voor na-aanpassingen zijn afgekocht en onderdeel van de all-in onderhoudskosten.

5.9. Zwaardere accu's

- Is door de gemeente een (medische) noodzaak vastgesteld voor een zwaardere accu, dan vallen deze onder de afspraken m.b.t. (na)aanpassingen. Afstemming vindt plaats met filiaal-/vestigingsmanager en gemeente.
- Vaststelling van de noodzaak kan ook worden bepaald door de leverancier, net zoals bij overige aanpassingen. Bij twijfel oordeelt de gemeente.
- Is er wel een noodzaak, maar vervalt daarmee een vervoersvoorziening (b.v. collectief vervoer), dan zijn de kosten voor de gemeente.
- Is er geen noodzaak, maar een wens van de klant, dan zijn de kosten voor de klant.
- De accu's kunnen alleen via de aanbieder (niet door de cliënt) worden aangeschaft. Aanbieder beoordeelt welke grootte van accu's fysiek mogelijk zijn in de voorziening en borgt door gecontracteerde leveranciers dat er kwalitatief goede accu's (let op duurzaamheid) worden ingezet. Dit is tevens van belang voor de registratie i.v.m. onderhoud/reparatie.
- De gebruiker die zonder indicatie een zwaardere accu wenst, betaalt de meerprijs van de zwaardere accu. Zoals de voorzieningen eigendom van de gemeente zijn, zullen de accu's ook eigendom van gemeente blijven. Als de gebruiker het volledige bedrag van de zwaardere accu betaalt zal dit zijn/haar eigendom worden (gezien de hoge prijzen voor accu's betreft het eigenlijk altijd de meerprijs die de gebruiker betaalt).
- De huidige laders kunnen probleemloos worden gebruikt voor zwaardere accu's en zullen niet worden vervangen.
- Bij inname van de voorziening blijven de accu's in de voorziening, tenzij de gebruiker de volledige accu's heeft betaald dan mag de gebruiker deze behouden.
- Bij vervanging van de voorziening worden de accu's overgezet naar de nieuw te leveren voorziening, indien de accu's nog goed zijn.
- Als accu's defect raken of zijn versleten buiten de garantietermijn van de acculeverancier, dan worden deze vervangen voor standaard accu's, tenzij de gebruiker opnieuw de meerprijs betaalt.
- De aanbieder stuurt de gebruiker een offerte voor de meerprijs zwaardere accu's. De aanbieder geeft via Wmo-Ned een terugkoppeling of de gebruiker uiteindelijk wel/niet is ingegaan op de offerte. Zo hebben beide organisaties geregistreerd dat de gebruiker zwaardere accu's heeft aangevraagd.

5.10. Verstrekking tilbanden

- Wordt de tilband vervangen omdat deze technisch is afgeschreven, dan valt dit onder reparatie.
- Wordt de tilband vervangen, omdat deze niet meer adequaat is, dan valt dit onder aanpassing achteraf.
- Wordt een tilband verstrekt voor een reeds aanwezige tillift, dan wordt hiervoor een koopofferte opgesteld. Het betreft hier een tillift die op naam van een andere cliënt is verstrekt.

5.11. Beëindiging van de levering

- Inname van het hulpmiddel vindt binnen 2 weken na opdracht van de gemeente in overleg met de Cliënt plaats.
- Verhuist een klant binnen de drie gemeenten, dan worden onderling geen overnamekosten in rekening gebracht.
- Bij verhuizen naar een andere gemeente neemt de aanbieder de convenanten in acht.

5.12. Wlz-indicatie

- Vanaf 1 januari 2020 worden nieuw aan te vragen mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen voor bewoners van Wlz-instellingen met en zonder behandeling, voor wie de

Zorgzwaarte bekostiging geldt (dat wil zeggen voor bewoners die niet zelf de woonlasten betalen), niet meer vergoed vanuit de Wmo maar vanuit de Wlz. Uitstaande hulpmiddelen blijven na 1 januari 2020 onder verantwoording van de gemeente vallen, *voor onderhoud en reparatie*, totdat het hulpmiddel vervangen moet worden.

- Indien vervanging van een voorziening noodzakelijk is bij een klant die onder de Wlz valt, dan neemt de leverancier contact op met de gemeente voor overleg. Dit geldt zowel voor vervanging om technische reden als vervanging i.v.m. een wijziging van de functionele eisen.
- Dezelfde werkwijze wordt gevolgd als er een noodzaak bestaat voor een aanpassing, ongeacht de complexiteit van de aanpassing.
- Indien de klant meerdere voorzieningen in bruikleen heeft die onder dit contract vallen, dan zal bij overgang van één voorziening naar de Wlz de verantwoordelijkheid voor *alle* voorzieningen worden overgedragen aan het Zorgkantoor. Mocht dit leiden tot nadelige gevolgen voor de klant, kan de gemeente hiervan afwijken.

6. REPARATIES EN ONDERHOUD

6.1. Servicedienst en bereikbaarheid

- De serviceorganisatie biedt landelijke dekking;
- De serviceorganisatie is 24 uur per dag en 7 dagen per week telefonisch bereikbaar;
- Na een melding krijgt de Cliënt binnen 15 minuten te horen wanneer men de monteur kan verwachten;
- Service dient bij voorkeur bij de Cliënt thuis uitgevoerd te worden. Alleen bij noodzaak kan dit op locatie dan wel op de vestiging uitgevoerd worden;
- Als de Cliënt onderweg is gestrand, is de reparatie zo mogelijk ter plekke uit te voeren;
- Leverancier voert in voorkomende gevallen de signaalfunctie richting de Opdrachtgever adequaat uit.

6.2. Preventief onderhoud

Frequentie:

- Preventief onderhoud beperken wij tot alleen de motorisch/elektrisch aangedreven hulpmiddelen en tilliften met jaarlijkse keuring. Te denken valt aan hoog/laag verstelling (zoals douchebrancard), duwondersteuning op de rolstoel (motor die je aankoppelt), scootmobielen, elektrische rolstoelen, et cetera. Het onderhoud van de hulpmiddelen die niet elektrisch zijn aangedreven worden tijdens een reparatieverzoek meegenomen.
- Op hulpmiddelen in eigendom van de Cliënt zit geen onderhoud.

Uitvoerings- en registratievereisten:

- Leverancier plaatst duidelijk zichtbaar op het hulpmiddel een sticker waarop is af te lezen wanneer het (preventief) onderhoud is uitgevoerd.
- Leverancier laat Cliënt of verzorger van Cliënt een bewijs ondertekenen van uitvoer van onderhoud en/of reparatie.
- Op verzoek van gemeente stelt leverancier binnen 48 uur de logboeken en de bewijzen van uitgevoerd onderhoud ter beschikking aan gemeente. Bij afloop van de overeenkomst draagt leverancier deze aan gemeente over.
- De onderhoudswerkzaamheden zijn altijd (digitaal) in te zien gerelateerd aan het product en Cliënt door de opdrachtgever.
- Tijdens preventief onderhoud wordt bij scootmobielen extra aandacht besteed aan de gebruiksintensiteit. De gebruiksintensiteit wordt bepaald door het jaarlijks meten van de drivetime. Deze wordt met een factor 10 vermenigvuldigd om tot de gereden kilometers te komen. Bij minder gereden kilometers als onderstaand, of andere bijzonderheden wordt dit aan de gemeente gemeld. Weinig gebruik:
 - Scootmobiel eenvoudig < 25 uur drivetime / 250km/ jaar
 - Scootmobiel complex < 50 uur drivetime / 500km/jaar.

De gemeten kilometerstanden worden tweemaal per jaar, in januari en juli doorgegeven aan de gemeenten.

6.3. Omgang met schades (inclusief vermissing, diefstal e.d.)

Schades zijn gedekt in het onderhoudscontract:

Hierbij valt te denken aan schade oorzaken als brand, ontploffing, explosie, zelfontbranding, kortsluiting, diefstal, verduistering alsmede verlies of beschadiging van de voorziening, schade veroorzaakt door te water gaan, van de weg geraken, omslaan, botsingen en elk plotseling van buiten komend onheil. Eventueel gedekt door een casco verzekering af te sluiten.

Verwijtbaar gedrag wordt gesignaleerd:

Indien Opdrachtnemer reparaties c.q. schadereparatie heeft moeten uitvoeren waarvan hij heeft vastgesteld dat deze het gevolg zijn van verwijtbaar gedrag (aantoonbaar moedwillige opzet of grove nalatigheid) door de Cliënt signaleert leverancier dit aan Opdrachtgever. Zie hiervoor bruikleenovereenkomst, artikel 4.9

6.4. Afkeur voorzieningen

- Technische rapporten (afkeurrapporten) worden geüpload in Wmo-Ned.
- Afgekeurde voorzieningen 1 op 1 vervangen en ook altijd direct opstarten mits het gaat om dezelfde categorie.
- Bij vervanging na een technisch rapport wordt geen opdrachtformulier aangemaakt door de gemeenten. Door het overdragen van de voorziening wordt goedkeuring gegeven aan de vervanging.
- Afgekeurde voorzieningen hoeven niet te worden geschouwd door de gemeente en kunnen zelf worden afgevoerd, eventueel afgegeven aan een goede doel, zoals Stichting Rolstoelen Tanger in Veenendaal.
- De vervanging binnen de overeengekomen levensduur zal moeten plaatsvinden met een voorziening die op zijn minst de resterende periode zonder problemen moet kunnen overbruggen.
- Voorzieningen die bij inname slecht zijn direct terugkoppelen aan de gemeente.

6.5. Praktische uitwerking van de overstapregeling

De te ondernemen acties voor de overstapregeling:

- Klant meldt, met motivatie, aan de gemeenten dat hij wil veranderen van leverancier
- Gemeente beoordeelt de aanvraag en beslist
- Gemeente geeft opdracht aan Wmo-Ned per 1^e van de maand
- Gemeente informeert beide leveranciers. De nieuwe leverancier ontvangt van de gemeente een kopie van de offerte/order, waarbij de prijzen zijn afgedekt.

7. CONTRACTMANAGEMENT, INFORMATIE EN SROI

7.1. Rapportage, waaronder managementrapportage

Doorlopend	• Inzicht voor gemeente via klantenportal • Offerte en/of Orderbevestiging bij elke levering
Per kwartaal <u>(1^e halfjaar:</u> <u>maandelijks)</u>	<u>Managementrapportage</u> In de rapportages zijn tenminste opgenomen de klachtenregistratie en de volgende gegevens: • aantallen nieuw en gereconditioneerde hulpmiddelen per categorie • aantallen uitstaand (per maand bijgewerkt) in een jaaroverzicht;

	• gemiddelde maandelijkse opdrachtverstrekking, offerte- en levertijd totaal en uitgesplitst • naar hulpmiddelen/ Hulpmiddelencategorie en levertijdafspraken in werkdagen (per maand/kwartaal bijgewerkt in een jaaroverzicht); • totale kosten naar hulpmiddelen/ categorie (per maand in een jaaroverzicht); • gerealiseerde dekkingpercentages categorieën; • service overzichten naar hulpmiddelen / categorie preventief en correctief onderhoud; • service -/ hersteltijden naar hulpmiddelen / categorie.
--	--

7.2. Contractmanagement: overlegstructuur

De gemeente Veenendaal voert het Contractbeheer Wmo uit voor de gemeenten Rhenen en Renswoude. Het operationeel overleg vindt plaats tussen Opdrachtnemers en de gemeenten. De tactische en strategische overleggen vinden plaats met het Contractbeheer Wmo, uitgevoerd door de gemeente Veenendaal.

Operationeel + tactisch • Casusniveau voornamelijk telefonisch • Per kwartaal, bij de gemeente Veenendaal	Maandelijks eventueel dagelijks op casusniveau	• Vestigingsmanager Leverancier • Wmo consulent, kwaliteitsmedewerker
Beleidsniveau (strategisch) • Alle gemeenten	1 x per jaar	• Clustermanager Leverancier • Relatie manager • contractmanager

7.3. Klanttevredenheidsonderzoek

Opdrachtnemer voert ten minste eenmaal per jaar op eigen kosten een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uit. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt door een onafhankelijk onderzoeksbureau verricht, in afstemming met de Opdrachtgever. De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet Opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek toekomen aan de Opdrachtgevers. Hieraan zijn voor de Opdrachtgevers geen kosten aan verbonden.

Opdrachtnemers verlenen kosteloze medewerking aan het jaarlijkse (wettelijke verplichte) cliënt ervaringsonderzoek Wmo van de Opdrachtgevers, mits om wordt gevraagd.

7.4. Social Return

- Leveranciers zetten 5% van de loonsom in voor Social Return;
- Onder Loonsom wordt verstaan het bedrag van het totaal aan arbeidskosten van de Opdrachtnemer voor de onderhavige opdracht. Onder het inzetten van het percentage van de loonsom worden mede begrepen die kosten die gemoeid zijn met het opleiden dan wel bijscholen van personen die op de hierna te noemen wijze zijn geselecteerd.
- Leveranciers stemmen een plan van aanpak af met daarin:
 - De aard van de werkzaamheden
 - De mate (duur) van inzet
 - Vertaling van de inzet naar EURO.
 - Profiel van een geschikte kandidaat en de (eventuele) randvoorwaarden daarbij
 - Wie de interne begeleider van de kandidaten is.
 - Hoe de werving van de kandidaten gaat,
 - Een gerichte vraag aan de gemeente op welke gebieden de opdrachtnemer ondersteuning wenst. Bijvoorbeeld bij de aanlevering van kandidaten.

8. BIJLAGEN LIJST

- Bijlage 1 Werkinstructie Inloggen WmoNed (wordt na gunning aangeleverd)
- Bijlage 2 Werkinstructie leveringenlijst WmoNed (wordt na gunning aangeleverd)
- Bijlage 3 Werkinstructie factuurcontrole WRV Wmo-Ned (wordt na gunning aangeleverd)
- Bijlage 4 Opdrachtbon (zie hieronder)
- Bijlage 5 Gebruikersovereenkomst (zie hieronder)
- Bijlage 6 Hulpmiddelencategorieën (zie hieronder en vanuit bestek)

BIJLAGE 4 OPDRACHTBON INDIVIDUELE HULPMIDDELEN

E-mail: xxxxxx

Naam cliënt	BSN
Adres	
Postcode/woonplaats	Email
Telefoonnummer	Mobiel
Verblijfadres*	
Klantnummer	
Geboortedatum	
Contactpersoon	Email
Telefoonnummer	Mobiel

** als cliënt (tijdelijk) niet thuis verblijft (ziekenhuisopname e.d.) en daar eventueel passing/ aflevering en dergelijke dient plaats te vinden.*

Datum aanvraag

Gemeente: Veenendaal

Consulent

- ☐ nieuwe voorziening ☐ vervanging huidige voorziening
- ☐ aanpassing aan , referentienummer voorziening:
- ☐ passing door xxxxx ☐ anders, ☐ Wmo-consulent aanwezig bij passing
- ☐ paslocatie thuis ☐ paslocatie afwijkend, nl
- ☐ gewenningslessen

Maatgegevens cliënt: maten (in cm.) en gewichten (in kg.). Maten zittend meten.

Heupbreedte

Bovenbeenlengte (van achterzijde bil tot knieholte)

Lichaamsgewicht Lichaamslengte

Cliëntsituatie:

Aanvullende informatie:

Categorieën basis *(verwijder wat niet van toepassing is)*

- | | |
|---------------------------------------|---|
| ☐ Categorie 1 | Handbewogen rolstoel voor incidenteel gebruik |
| ☐ Categorie 2 | Handbewogen rolstoel voor (semi-) permanent of actief gebruik |
| ☐ Categorie 3 | Handbewogen rolstoel met kantelfunctie |
| ☐ Categorie 4 | Elektrische rolstoel in en om het huis |
| ☐ Categorie 5 | Elektrische rolstoelen voor gebruik binnen/buiten |
| ☐ Categorie 6 | Scootmobiel |
| ☐ Categorie 7A | Fietsvoorziening twee wielen |
| ☐ Categorie 7B | Fietsvoorziening twee wielen met trapondersteuning |
| ☐ Categorie 8A | Fietsvoorziening drie wielen |
| ☐ Categorie 8B | Fietsvoorziening drie wielen met trapondersteuning |
| ☐ Categorie 9 | Handbike |
| ☐ Categorie 10 | toevoeging elektrische duw- of hoepelaandrijving |
| ☐ Categorie 11 | Til-/transferhulpmiddel |
| ☐ Categorie 12 | Eenvoudige bad- en douchevoorziening |
| ☐ Categorie 13 | Complexe bad- en douchevoorziening |
| ☐ Categorie 14 | Scootsafe |
| ☐ Categorie 16 | douchebrancard |
| ☐ Categorie 17 | zitvervoersvoorziening |

Categorieën overig

- ☐ Categorie 15 eenvoudige douche-/toiletmiddelen
- ☐ Categorie 18 eenvoudige transfermiddelen
- ☐ Categorie 19 beschermende kleding

Gewenste aanpassingen *(verwijder wat niet van toepassing is)*

- ☐ anti-decubitus voorziening
- ☐ stokhouder
- ☐ comfort beensteun ☐ links ☐ rechts
- ☐ zuurstoffleshouder ☐ rond ☐ driehoekig ☐ voor 2
flessen
- ☐ veiligheidsriem, 2 puntsbevestiging ☐ taxibevestiging ☐ rollatorhouder ☐ werkblad

BIJLAGE 5 GEBRUIKERSOVEREENKOMST

GEBRUIKERSREGLEMENT (AANGEPASTE) ROLSTOELEN, VERVOER EN/OF WOONVOORZIENINGEN

De ondergetekenden

De gemeente _____, rechtsgeldig vertegenwoordigd door _____, hierna te noemen 'gemeente',
en

..... geboren d.d. wonende te _____, hierna te noemen 'gebruiker'
overwegende

- dat de gemeente _____ op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) heeft besloten, aan de gebruiker een (aangepaste) rolstoel, vervoer- en/of woonvoorziening (verder te noemen het hulpmiddel) ter beschikking te stellen;
- dat daartoe tussen de leverancier en de gemeente op basis van koop een overeenkomst is gesloten;
- dat de leverancier gemachtigd is om het hulpmiddel aan de gebruiker in bruikleen te geven;
- dat de leverancier het hulpmiddel levert, en het daarbij behorende onderhoud en de instructie aan de gebruiker geeft;

komen het volgende overeen:

Artikel 1

In opdracht van de gemeente _____ levert _____ aan de gebruiker in bruikleen een,
met registratienummerr:, verder te noemen het hulpmiddel.

Artikel 2 Acceptatie bij aflevering

1. Indien de onder artikel 1 genoemde hulpmiddel niet in goede staat van onderhoud is ontvangen, brengt de gebruiker de leverancier hiervan binnen vijf werkdagen na ontvangst, telefonisch, per e-mail dan wel schriftelijk op de hoogte.
2. Indien geen gevolg wordt gegeven aan het gestelde in het eerste lid, wordt geacht dat het hulpmiddel in goede staat van onderhoud door de gebruiker is ontvangen.
3. De gebruiker verklaart met het ondertekenen van deze overeenkomst de instructies en voorschriften over het gebruik van het hulpmiddel van de leverancier te hebben ontvangen.

Artikel 3 Verplichtingen gebruiker

1. Het hulpmiddel in overeenstemming met de bestemming ervan te gebruiken.
2. Het hulpmiddel volgens bijgeleverd voorschrift en instructie te gebruiken en op een daartoe geschikte plaats in of bij zijn/haar woning te bewaren, zo mogelijk afgesloten.
3. Indien het middel klachten geeft bij het gebruik, dient gebruiker dit zo snel mogelijk te melden bij de leverancier.
4. Het hulpmiddel als een goede gebruiker te beheren, onder andere door:
 - 4.1. Kinderen of extra persoon niet mee te nemen op scootmobiel of elektrische rolstoel.
 - 4.2. Onder geen enkele voorwaarde zelf aanpassingen te maken aan het hulpmiddel, zodat er bijv. meer bagage mee te nemen is, of oplaadsystemen voor diverse apparaten.
 - 4.3. Zelf of door anderen dan leverancier, geen veranderingen, reparaties - met uitzondering van het plakken van banden aan handbewogen rolstoelen, scootmobielen dan wel fietsen - of vervanging van onderdelen aan het hulpmiddel uit te voeren of te laten uitvoeren.
 - 4.4. Roestvorming tegen te gaan door het wind- en waterdicht en veilig binnen te stallen.
 - 4.5. Nooit een hulpmiddel als "trekker" te gebruiken
 - 4.6. De leverancier en de gemeente onmiddellijk in kennis te (doen) stellen zodra het hulpmiddel door hem/haar niet

meer kan of behoeft te worden gebruikt.

- 4.7. Na off-the-road tochten (bijvoorbeeld bij slecht weer) het hulpmiddel schoon te maken, et cetera.
- 4.8. Het hulpmiddel niet en onder geen enkele voorwaarde, aan een of meerdere derden af te staan.
- 4.9. Gebruiker verplicht zich alle door de gemeente noodzakelijk geachte onderhoudsbeurten en reparaties tijdig te laten verrichten door de leverancier. Kosten van onderhoud en reparaties zijn voor rekening van de gemeente en vallen binnen het afgesloten contract met leverancier, voor zover deze niet vallen binnen de garantietermijn. Deze bepaling geldt niet voor onderhoud en reparaties als gevolg van opzet, grove schuld of ernstige nalatigheid van gebruiker of van personen voor wie gebruiker aansprakelijk is.
5. Op beslissing van de gemeente het hulpmiddel onmiddellijk in te leveren bij – af te geven aan de leverancier.
6. Indien het hulpmiddel bestaat uit het verstrekken van een elektrische rolstoel of -fiets en de gebruiker is jonger dan zestien jaar, dient hij/zij over een ontheffingsbewijs voor het gebruik van dit hulpmiddel te beschikken.
7. Ingeval de leverancier nalatig is, treedt de gebruiker in overleg met de leverancier, met het verzoek de nodige maatregelen te treffen. Blijft de leverancier nalatig, dan dient de gebruiker een schriftelijke klacht in bij de leverancier. De leverancier zal hieraan zijn medewerking moeten verlenen.

Artikel 4 Verplichtingen leverancier in opdracht van de gemeente

1. De leverancier levert het hulpmiddel rechtstreeks af bij de gebruiker.
2. De leverancier zorgt voor informatie en instructie tot een adequaat en veilig gebruik van het hulpmiddel.
3. De leverancier informeert de gebruiker over de omruilgarantie van 3 maanden indien het hulpmiddel niet passend is.
4. De leverancier biedt een 24-uurs bereikbaarheid, gedurende 7 dagen in de week, door middel van een directe lijnverbinding met een telefoonnummer tegen maximaal het basistarief. Verzoeken voor reparaties kunnen 24 uur per dag, 7 dagen per week bij de servicedienst worden gemeld.
5. Leverancier stelt gebruiker kosteloos een vervangend hulpmiddel ter beschikking bij reparatie of langere duur van levering. In geval van nood verstrekt de leverancier, na melding terstond een hulpmiddel. Onder nood wordt in dit verband verstaan het structureel belemmerd zijn van gebruiker in het dagelijks leven.

Artikel 5 Aansprakelijkheid bij schade en/of vermissing en/of diefstal

1. Indien het hulpmiddel tijdens de duur van het gebruik ten gevolge van het niet nakomen van zijn/haar verplichtingen door de gebruiker, beschadigd raakt of verloren gaat, komen de daarmee gepaard gaande kosten voor rekening van de gebruiker.
2. Bij vermissing en/of diefstal doet de gebruiker binnen 24 uur na constatering aangifte bij de politie.
3. Bij vermissing en/of diefstal overlegt de gebruiker sleutels en proces-verbaal aan de leverancier.
4. Bij schade aan- of defect van het hulpmiddel overlegt de gebruiker met de leverancier, ook als er sprake is van schade toegebracht aan derden.
5. Gebruiker verleent de leverancier toegang om onderhoud en reparatie aan het hulpmiddel thuis te verrichten, dan wel het hulpmiddel op te halen voor reparatie in zijn werkplaats.

Artikel 6 Beëindiging gebruikersovereenkomst en gebruiksrecht hulpmiddel

1. De gebruikersovereenkomst geldt voor de periode waarvoor de indicatie voor dit hulpmiddel is afgegeven.
2. Het gebruiksrecht eindigt van rechtswege op het moment dat de gebruiker overlijdt.
3. Het gebruiksrecht eindigt indien de gemeente op grond van de Wmo en de Verordening Wmo vaststelt dat er niet langer recht bestaat op dit hulpmiddel, dan wel wanneer de gemeente besluit tot het verstrekken van een ander hulpmiddel of een algemene voorziening, waardoor het hulpmiddel overbodig wordt.
4. Het gebruiksrecht eindigt indien het hulpmiddel niet meer bruikbaar is voor het doel waarvoor het ter beschikking was gesteld.
5. Het gebruiksrecht eindigt indien de gebruiker zich vestigt buiten de gemeente _____.
6. Het gebruiksrecht eindigt indien op grond van een andere wettelijke regeling aanspraak op de voorziening bestaat.

Artikel 7

1. Na beëindiging van het gebruiksrecht wordt het hulpmiddel door de leverancier geïnspecteerd. Indien het hulpmiddel zich in beschadigde of verwaarloosde toestand bevindt door verwijtbaar gedrag, is de gebruiker verplicht de kosten van het herstel van het hulpmiddel te betalen aan de gemeente.
2. Indien na het einde van het gebruiksrecht niet wordt voldaan aan de plicht tot teruggave van het hulpmiddel, is de gebruiker dan wel zijn/haar erfgenamen gehouden de nieuwwaarde van het hulpmiddel binnen dertig dagen na de eerste aanmaning te betalen aan de gemeente.

3. Daarnaast zijn de gebruiker dan wel diens wettige erfgenamen € 45,38 boete aan de gemeente verschuldigd voor iedere dag dat hij/zij (na daartoe bij aangetekend schrijven in gebreke te zijn gesteld) nalatig blijft/blijven aan zijn/haar/hun verplichtingen te voldoen.
4. In het geval dat de gebruiker het niet eens is met de vaststelling als bedoeld onder het eerste of tweede lid kan voor diens rekening, binnen 14 dagen een second opinion worden gevraagd van een door de gemeente aan te wijzen deskundige, die voor alle partijen een bindend advies uitbrengt.

Artikel 8

De gemeente en in opdracht van de gemeente kan de leverancier toezicht uitoefenen op een zorgvuldig en doelmatig gebruik van het hulpmiddel. De gebruiker geeft met het ondertekenen van deze gebruikersovereenkomst toestemming om, zo nodig, deze inspectie bij hem/haar aan huis te laten plaatsvinden.

Artikel 9 Slotbepalingen

Op deze gebruikersovereenkomst is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen tussen de leverancier en de gebruiker over deze overeenkomst worden bij uitsluiting beoordeeld door de Nederlandse rechter te Utrecht.

Opgemaakt in twee originelen en getekend,

(Gemeente)	(Gemeente)
Datum:	Datum:
Handtekening	Handtekening
	Gebruiker

BIJLAGE 6

HULPMIDDELEN CATEGORIEËN

Categorie basis

De voorzieningen uit deze categorieën worden geleverd inclusief benodigde maatvoering, individueel maatwerk en fabrieksaanpassingen (voorbeeld: zuurstofcilinderhouder, rollatorhouder).

Categorie overig

Onder de categorie overig vallen de voorzieningen die weinig worden verstrekt, waar onderling sprake is van een groot prijsverschil en/of die mogelijk als algemeen gebruikelijk worden aangemerkt.

Individueel maatwerk

Dit betreft niet-fabrieksmatige aanpassingen van het hulpmiddel op de beperkingen van de cliënt toegespitst. Voorbeeld: een orthese-zitting.

De voorzieningen vermeld in de kolom 'voorbeelden' zijn niet bedoeld als voorschrift, maar ter verduidelijking en ondersteuning van de beeldvorming rond de categorieën.

Categorie	Naam categorie	Volwassenen / kinderen	Doelgroep omschrijving	Locatie	Overig/opmerkingen ter verduidelijking	Voorbeelden
Categorie basis						
1	Handbewogen rolstoel incidenteel gebruik	Volwassenen / kinderen	Er is sprake van kortdurend gebruik. Geen complexe zitproblematiek. Meestal transportgebruik. Duwen door derden of eventueel zelf voortbewegen middels hoepelen of trippelen. Er is sprake van het beperkt zelfstandig uitvoeren van ADL- activiteiten vanuit de voorziening. Voorzien van <i>minimale</i> functionele instel- en verstelbaarheid. De meeneembaarheid in auto is belangrijk, verkleinbaar/ opvouwbaar en/of geschikt om vervoerd te kunnen worden zonder inzittende.	Binnen en/of buiten	Buggy's behoren ook tot deze groep. Bij minimale functionele instel- en verstelbaarheid kunt u denken aan in hoogte verstelbare voetplaten.	Bv. Excel G-Lightweight Quickie Breezy Basix, Ook eenvoudige Q2 Bv. Excel Elise Travel Buggy, Otto Eco buggy
2	Handbewogen rolstoel (semi) permanent of actief gebruik	Volwassenen / kinderen	Er is sprake van intensief gebruik met (een hoge mate van) zelfstandige uitvoering van ADL- activiteiten vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis. Er kan ook sprake zijn van kortdurend gebruik, maar dan in combinatie met complexe zitproblematiek. Mogelijk voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid. Mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zit- en verplaatsingsproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Rijeigenschappen hebben prioriteit. Meeneembaarheid in auto belangrijk, zo nodig verkleinbaar en/of geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen. (indien nodig ook zittend rolstoelvervoer).	Binnen en/of buiten	Zowel vastframe als vouwframe.	Bv. Quickie Life, Argon, Nitrum, Etac Cross, Excel G-Modular, Quickie Helix/Rubix

3	Handbewogen rolstoel met kantelfunctie	Volwassenen / kinderen	Permanent gebruik met lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL- activiteiten vanuit de voorziening. Rusten in de rolstoel is dikwijls noodzakelijk. De rolstoel wordt vaak geduwd door derden. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid (tijdens gebruik) en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk.	Binnen en/of buiten	Kinderwandelwagens behoren ook tot deze groep.	Breezy Ibis kantelrolstoelen met grote of kleine wielen. Rolstoelonderstellen geschikt voor ortheses Bv Zippie Voyage, Etac R82 Cougar, Kiddo -Tilt, Combiframe, Adapt
4	Elektrische rolstoel in/om het huis	Volwassenen / kinderen	Beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel/voorziening niet of niet volledig compenserend is. Gebruiker heeft beperkte transfermogelijkheden. De mogelijkheid tot zelfstandige uitvoering van ADL- activiteiten vanuit de voorziening. Zelfstandige verplaatsingen binnenshuis. Het middel is voorzien van een beperkte mogelijkheid tot functionele instel- en (elektrische) verstelbaarheid.	In en om het huis		E-Smart +, Mercado Real 6100 Plus en Vela Blues,
5	Elektrische rolstoel binnen/buiten	Volwassenen / kinderen	Beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel/voorziening of scootmobiel niet of niet volledig compenserend is. Gebruiker heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. Gebruik buitenshuis of continue gebruik, met mogelijk zelfstandige uitvoering van ADL- activiteiten vanuit de voorziening. Zelfstandige verplaatsingen binnen, binnen/buiten of buitenshuis afhankelijk van de te compenseren gebruikersomgeving. Het middel is voorzien van een complete mogelijkheid tot functionele instel- en (elektrische) verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk al dan niet elektrisch. Daarnaast is de	Binnen en/of buiten	Incl. het afregelen/ instellen van de omgevingsbesturing, daar waar deze vanuit de rolstoelbediening gestuurd wordt	Q400, Q500, Q700

			voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Er is een mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke, mentale eigenschappen en medische situatie van de gebruiker in combinatie met noodzakelijke individuele verplaatsingsbehoefte(n). Ten behoeve van de meeneembaarheid is de voorziening geschikt om veilig vervoerd te worden in daartoe uitgeruste voertuigen. (indien nodig ook zittend rolstoelvervoer)			
6	Scootmobiel	Volwassenen	Beperkte mobiliteit met zelfstandige transfermogelijkheid. Verplaatsingsbehoefte in of in directe omgeving, woonomgeving, wijk en/of regio. Veelal is er sprake van geen of beperkte zitproblematiek. De voorziening is aanpasbaar met individuele bedieningsmogelijkheden. Er is een mogelijkheid tot afstelling van de snelheid, rekening houdend met de fysieke, mentale eigenschappen en medische situatie van de gebruiker. De voorziening is meeneembaar in een daartoe geschikt voertuig. (bv Collectief Vervoer of eigen auto). De totale voorziening is voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. De voorziening is aanpasbaar voor individuele bedieningsmogelijkheden en door middel van accessoires en maatwerk om de individuele behoefte te compenseren.	Buiten, voorname lijk op openbare weg.	De voorziening is leverbaar zowel in 3- als meerwiel uitvoering. Binnen deze groep vallen ook de meeneembare/verkleinbare scootmobielen.	Calypso, Sterling Elite 2 XS, Sterling Elite 2 Plus, Excel Galaxy II, Excel Galaxy Plus.
7A	Fietsvoorziening, 2-wielen	Volwassenen / kinderen	Speciale fiets waarbij het voortbewegen plaats vindt op spierkracht door gebruiker en/of door de begeleider. Het betreft de verplaatsingsbehoefte in woonomgeving en de wijk/regio. De totale voorziening is afgestemd op de gebruiker.	Buiten Voornam elijk op open bare weg.	Tot deze groep behoren bv. 2-wiel fietsen, duofiets, tandem.	Van Raam Twinny, Kivo, Copilot 24, Copilot 26, Tavera Balance

7B	Fietsvoorziening, 2-wielen met trapondersteuning	Volwassenen / kinderen	Als 7A. Het trappen door gebruiker en/of door de begeleider wordt elektrisch ondersteund.	Buiten Voornamelijk op openbare weg.	Tot deze groep behoren bv. 2-wielfietsen, duofiets, tandem.	Van Raam Twinny, Kivo, Copilot 24, Copilot 26, Tavera Balance
8A	Fietsvoorziening 3-wielen	Volwassenen / kinderen	Speciale fiets waarbij het voortbewegen plaats vindt op spierkracht door gebruiker en/of door de begeleider. Het betreft de verplaatsingsbehoefte in woonomgeving en de wijk/regio. De totale voorziening is voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. De voorziening is aanpasbaar voor individuele bedieningsmogelijkheden en aanpasbaar door middel van accessoires en maatwerk.	Buiten. Voornamelijk op openbare weg.	Tot deze groep behoren bv. Driewielfietsen, side-by-sidefiets, rolstoeltransport fiets, rolstoelfiets en bakfiets.	Van Raam Maxi 2, Huka City M/L, Van Raam Easy Rider, Kivo, Van Raam Twinny, Van Raam O-pair, Van Raam Velo Plus, Huka Orthros, Fun 2 Go, Side by Side
8B	Fietsvoorziening, 3-wielen met trapondersteuning	Volwassenen / kinderen	Als 8A. Het trappen door gebruiker en/of door de begeleider wordt elektrisch ondersteund.	Buiten. Voornamelijk op openbare weg.	Tot deze groep behoren bv. Driewielfietsen, side-by-sidefiets, rolstoeltransport fiets, rolstoelfiets en bakfiets.	Van Raam Maxi 2, Huka City M/L, Van Raam Easy Rider, Kivo, Van Raam Twinny, Van Raam O-pair, Van Raam Velo Plus, Huka Orthros, Fun 2 Go, Side by Side, Huka Cortes
9	Handbike	Volwassenen / kinderen	Verplaatsingsbehoefte in woonomgeving/wijk. Voortbewegen door spierkracht gebruiker of door elektrische ondersteuning. De totale voorziening is afgestemd op de gebruiker. Te gebruiken in combinatie met een rolstoel.	Buiten voornaamlijk op openbare weg.		Quickie Attitudes, Roam
10	Elektrische duw- of hoepel aandrijving	Volwassenen / kinderen	Elektrische ondersteuning als toevoeging op een rolstoelvoorziening. Gebruiker heeft beperkte armfunctie en/of er zijn beperkingen in het uithoudingsvermogen. Er kan sprake zijn	Binnen en/of buiten		Elektrische Ondersteuning op rolstoelen bv Click & Go, AAT Systemen,

			van (duw)beperkingen bij de begeleider. Eventueel afkoppelbaar en meeneembaar in auto.			Smartdrive E-motion wielen, E-Move, E-Drive, E-fix power support endergelijke systemen.
11	Til-/transfer hulpmiddel	Volwassenen / kinderen	Er is sprake van een transferprobleem, gebruiker heeft geen/beperkte sta-functie en is in veel gevallen afhankelijk van begeleider bij transfers. De totale voorziening is voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. De voorziening is individueel aanpasbaar door middel van accessoires en maatwerk.	Binnen	Actieve lift, Passieve lift, Alternatieve til- en transfermiddelen. Prijs inclusief 2 slings. Indien nodig elektrisch juk.	UC Bea Deluxe, UC Tilly, UC Raisa Basic,
12	Eenvoudige bad- en douche-voorziening	Volwassenen / kinderen	Er is sprake van minimale zitproblematiek waarbij gebruiker zelfstandig is of afhankelijk van derden. Het middel is voorzien van beperkte mogelijkheden voor functionele instel- en verstelbaarheid en beperkte mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij zit problematiek door middel van accessoires of maatwerk. Hulpmiddel is verrijdbaar.	Binnen		Tot deze groep behoren bv, zelfrijder douche-toiletstoel, verrijdbare douche-/ toiletstoel Excelcare HC840, Etac Clean, Aquatec Ocean Ergo, Etac Swift Mobile 24"
13	Complexe bad- en douche-voorziening	Volwassenen / kinderen	Er is sprake van complexe (zit)problematiek waarbij hulp door derden noodzakelijk is. Het middel is voorzien van functionele instel- en (elektrische) verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek doormiddel van accessoires of maatwerk. Hulpmiddel is verrijdbaar.	Binnen		Tot deze groep behoren bv: hooglaag en/of kantelbare douche/toilet-stoel Etac Swift Mobil Kantel, Aquatec Ocean Vip Ergo, Aquatec Ocean E-Vip, UC Zido
14	Scootsafe	Volwassenen / kinderen	Er is geen (adequate) stallingsmogelijkheid aanwezig voor de scootmobiel of eventueel een fietsvoorziening. De scootsafe is geschikt om de voorziening in te stallen en op te laden. De	Buiten	Prijs betreft het plaatsen, verwijderen en ruimen van begroeiing, uitvlakken straatwerk en	Ergoflex

			scootsafe beschermt de voorziening tegen vandalisme en weersinvloeden. Er is ruimte voor een acculader.		aansluiting op een aanwezig elektrapunt.	
16	douchebrancard	Volwassenen /kinderen	Er is een noodzaak voor liggend douchen.		Eventueel in hoogte verstelbaar (manueel of elektrisch). Wel en niet verrijdbaar	Linido douchebrancard, Orka hydraulische badwagen, TR Care 3000H
17	Zitvervoersvoorziening	kinderen	Er is sprake van (zit)problematiek. Het middel is voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij de zitproblematiek door middel van accessoires of maatwerk. Hulpmiddel uit de reguliere handel is niet toereikend. Er kan sprake zijn van een probleem met het tillen van het kind door derden.	Buiten	Autozitje Het autozitje wordt zo nodig voorzien van een swing-out systeem.	B&S Carrot 3, R82 Stingray Swing Out
Categorie overig						
15	Eenvoudige douche-/toiletmiddelen	Volwassenen / kinderen	De aanwezige douche-/toiletruimte kan niet (adequaat) worden gebruikt. Er zijn fysieke problemen bij bv het (op)staan, het verplaatsen.	Binnen	Deze voorzieningen worden in eigendom verstrekt. Er is geen onderhoud op deze voorzieningen.	Eenvoudige, niet-verrijdbare toiletstoel, douchestoel of –kruk. Badzitje voor kinderen. Toiletverhoger, met/zonder armsteunen. Losse toiletsteunen. Etac Swift, Herdegen Open Blue, Excelcare HC2120, R82 Pinguin
18	Eenvoudige transfermiddelen	Volwassenen / kinderen	Er is sprake van een transferprobleem.	Binnen	Transferplank, Draaischijf, Pakpaal, Drempelhulpen. Deze voorzieningen worden in eigendom	

					verstrekt. Er is geen onderhoud op deze voorzieningen.	
19	Beschermende kleding	Volwassenen /kinderen	Reguliere middelen volstaan niet.	Buiten	Orthesejas, winterbeenbekleding, schootskleed. Deze voorzieningen worden in eigendom verstrekt. Er is geen onderhoud op deze voorzieningen.	