

BIJLAGE 2

PROGRAMMA VAN EISEN

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen waar de Inschrijver in het kader van de af te sluiten overeenkomst aan dient te voldoen.

Indien u vragen heeft over één of meerdere eisen kunt u deze stellen tijdens de vragenronde.

De bijlagen, waar in de tekst naar verwezen wordt, maken onverkort deel uit van de gevraagde dienstverlening.

1. Opdracht, doelstellingen en te bereiken resultaten

1.1 Opdracht

De drie gemeenten zijn gezamenlijk op zoek naar twee aanbieders waarmee een Raamovereenkomst wordt afgesloten voor het leveren van Wmo hulpmiddelen op basis van koop.

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 diensten, zoals levering, onderhoud, reparatie, verzekeringen, aanpassingen na levering – achteraf, terugkoop met de daarbij behorende mate van klantgerichtheid en vriendelijke bejegening. In verband met duurzaamheid (gunningscriterium paragraaf 9.5 Beschrijvend document) wordt de leverancier de vrijheid gegeven om gebruikte – gereconditioneerde hulpmiddelen aan te bieden.

Voor de gemeente Veenendaal is de aanbieder die het goedkoopst levert preferent op de tweede aanbieder bij de levering van de hulpmiddelen. Gemeente Rhenen en Renswoude laten de cliënten vrij in de keuze van de aanbieder.

Voor de gemeente Veenendaal geldt dat de doorontwikkeling van de pilot (mobiele) scootmobielpool onderdeel uitmaakt van de opdracht. Tevens eist de gemeente Veenendaal minimaal jaarlijks het uitlezen van de kilometers van alle uitstaande scootmobielen. Opdrachtnemer levert op verzoek van opdrachtgever Wmo hulpmiddelen voor een pool onder dezelfde tarieven/voorwaarden die voor individuele verstrekking van het desbetreffende Wmo hulpmiddel zijn afgesproken. Randvoorwaarden voor een pool worden nader afgestemd.

De levering, service en onderhoud van deze scootmobielen wordt door de preferente aanbieder van de gemeente Veenendaal verricht. Op het moment van aanbesteden zijn er zes (5) scootmobielen in de scootmobielpool.

- 3 scootmobielen op locatie de Duivenwal;
- 2 scootmobielen op locatie de Kleine Beer (Morgenster en Poolster).

Verwacht wordt dat deze omgezet worden naar een mobiele scootmobielpool, waar de cliënt naar de pool - dan wel de scootmobiel naar de cliënt wordt gebracht. Samenwerking en creatief meedenken met de Opdrachtgever en de keten is daarbij noodzakelijk.

De Opdrachtnemer beschikt bij ingangsdatum en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een online digitale communicatievoorziening, die directe of indirecte informatie-uitwisseling (eventueel realtime) mogelijk maakt met het systeem van de gemeente. Op het moment van aanbesteding is dit het Wmo-Ned van Zorg-Ned. Het is de bedoeling dat deze informatie uit te wisselen c.q. te integreren is met de managementinformatie en – rapportages die Opdrachtnemer oplevert.

1.1.1 Opdrachtschrijving

- a. Onderdeel van de opdracht zijn alle diensten en onderdelen zoals beschreven in het programma van eisen waaronder passingen en productselectie, maatwerkaanpassingen (achteraf – na-

aanpassing), levering accessoires, logistieke zaken, service en onderhoud (zowel preventief als correctief), bestandsbeheer en administratieve zaken, retourregelingen, een WA- & All-Risk verzekering (of gelijkwaardige borg afgegeven door aanbieder) om bij schade door eigen schuld, verlies, diefstal of total-loss door ongeval de voorziening (kosteloos) te vervangen door een gelijkwaardig alternatief.

- b. Het assortiment van Opdrachtnemer dient per Hulpmiddelencategorie voldoende items te bevatten voor alle verschillende, veelvuldig voorkomende mogelijke indicaties, die kunnen volgen uit de toepassing door Opdrachtgever van de Wmo verordening.
- c. Er worden geen merken of typen vastgelegd in een Hulpmiddelencategorie. Fabrieksaanpassingen en individueel maatwerk bij hulpmiddelen dienen geleverd te worden, indien indicatie en/of specifieke situatie van de Cliënt dit noodzakelijk maakt.
- d. Fabrieksaanpassingen en individueel maatwerk (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) zijn inbegrepen in de aangeboden koopprijzen, ongeacht of, en in welke mate, dit per hulpmiddel noodzakelijk is.
- e. Eventueel door de Cliënt gewenste overige producten, die volgens Opdrachtgever niet noodzakelijk zijn, behoren niet tot de opdracht. Het staat de leverancier uiteraard vrij om deze toch aan de Cliënt te leveren, mits de Opdrachtgever én de Cliënt daar geen nadelige consequenties van ondervinden.
- f. Opdrachtnemer verplicht zich bij het extra leveren van wenselijke voorzieningen en overige producten de Cliënt betrouwbare informatie te verstrekken over de kosten.
- g. De Opdrachtnemer levert het totaalpakket van gevraagde woonvoorzieningen, rolstoelen, vervoersvoorzieningen en overige hulpmiddelen en diensten op basis van koop.
- h. In incidentele gevallen kan Opdrachtgever in plaats van koop een hulpmiddel huren. (Denk in dit geval bijvoorbeeld aan hulpmiddelen voor cliënten die in verband met een progressieve aandoening een korte levensverwachting hebben). In dergelijke gevallen zal Opdrachtgever een offerte opvragen bij Opdrachtnemer en (eventueel) andere marktpartijen.
- i. De Opdrachtnemer is in staat alle Wmo Hulpmiddelen in de revalidatiebranche te leveren, ongeacht het type of merk dat optimaal voorziet in de functionaliteiten passend bij de behoefte van de cliënt als aangegeven door de Opdrachtgever.
- j. Opdrachtnemer is gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst aansprakelijk voor alle schade voortvloeiend uit de overeenkomst, alsmede schade als gevolg van verlies of diefstal van de Wmo hulpmiddelen.
- k. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor de gevolgen van letsel en/of schade, die cliënt mocht ondervinden ten gevolge van de door Opdrachtnemer verstrekte Wmo hulpmiddelen, respectievelijk het gebruik daarvan. Dit geldt ook voor verstrekte Wmo hulpmiddelen, die binnen het kader van dit bestek uit de vorige contractperiode zijn verstrekt.
- l. Duurzaamheid: De producten die Opdrachtnemer levert zijn zo veel mogelijk modulair opgebouwd. Dit houdt in, dat onderdelen met eenvoudige gereedschappen kunnen worden vervangen door nieuwe of meer geschikte onderdelen terwijl het product verder intact blijft en dat men de te vervangen onderdelen makkelijk kan scheiden in herbruikbare reststromen.
- m. Opdrachtnemer verricht alle (na-)aanpassingen, aanpassingen achteraf/- na levering bij de geleverde hulpmiddelen.
- n. Opdrachtnemer aanvaardt alle uitstaande hulpmiddelen in de staat van onderhoud op datum ingang contract. Opdrachtnemers verrichten de schouw op de hulpmiddelen van de aan hen toegewezen cliëntengroep.
- o. Opdrachtnemer neemt de uitstaande hulpmiddelen op in onderhoud. Dat houdt in dat de Opdrachtnemer de uitstaande hulpmiddelen onderhoudt, repareert en indien noodzakelijk verzekert en na retourname in eigendom neemt.
- p. De verplichte Terugkoopgarantie bij retourname is op alle hulpmiddelen van toepassing, met uitzondering van de hulpmiddelen die in eigendom van cliënt zijn verstrekt.
- q. De Terugkoopregeling geldt ook voor hulpmiddelen die bij overdracht van de huidige contractant naar de nieuwe Opdrachtnemers bij Cliënten uitstaan.

- r. In bijlage 7 is een overzicht gegeven van de uitstaande hulpmiddelen van de gemeenten Rhenen, Renswoude en Veenendaal. Het huidige bestand van hulpmiddelen verkeert door preventief en correctief onderhoud in goede conditie. Constateert Opdrachtnemer tijdens de schouw dat de voorzieningen aantoonbaar niet voldoen aan de norm voor goed onderhoud dan kan Opdrachtnemer hierover in overleg treden met de vorige contractant. Opdrachtgever ondersteunt hierbij met inzage in de (schriftelijke) afspraken rondom onderhoud, reparatie en levensduurgarantie.
- s. Opdrachtnemer gaat akkoord met conditie en onderhoud van de bestaande uitstaande hulpmiddelen. Dit houdt in dat u na contracteren verantwoordelijk bent en blijft voor de toestand van de aanwezige hulpmiddelen. Indien bij overgang van het contract naar een nieuwe leverancier afwijkingen worden geconstateerd tussen de feitelijke staat van een hulpmiddel en de staat zoals aangegeven op papier zijn de (financiële) consequenties voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hier nadrukkelijk rekening mee te houden.
- t. Hulpmiddelen, waar een technische keuring voor vereist is, zijn of worden door Opdrachtnemer voorzien van een keuringsrapport van de betreffende certificerende instantie. In het keuringsrapport staat gespecificeerd opgeschreven in welke staat het hulpmiddel zich bevindt.
- u. Opdrachtnemer brengt onder eigen verantwoordelijkheid de geïndiceerde fabrieks-, individuele – en de na-aanpassingen aan (ook wanneer er indicatiestellers en/of behandelaars betrokken zijn bij het selectie- en passingproces).
- v. Periodieke evaluatie vindt plaats op overeengekomen resultaat van kwaliteit dienstverlening en leveringen. Onderhavig programma van eisen is daarbij leidend.
- w. De monteur(s) van Opdrachtnemer controleren op locatie bij Cliënt of de geleverde hulpmiddelen in overeenstemming zijn met de vereisten en gemaakte afspraken.
- x. Voor de gemeente Veenendaal geldt dat voor de scootmobielen die in de scootmobielpool staan separate afspraken worden gemaakt.

1.2 Verdeling Cliënten en Wmo Hulpmiddelen tussen Opdrachtnemers

Het contract wordt verdeeld over twee leveranciers. Dit hoofdstuk beschrijft hoe de verdeling plaats vindt.

- 1.2.1 Voor Veenendaal geldt dat de goedkoopste leverancier preferent is aan de duurder. Uitgangspunt van Veenendaal hierbij is dat beide partijen aan de kwaliteitseisen hebben moeten voldoen en de beste scores hebben gehad op dat onderdeel. Voor Rhenen en Renswoude geldt de keuzevrijheid van de cliënt.
- 1.2.2 Toewijzing bij Cliënt uitstaande Wmo hulpmiddelen of nieuw geïndiceerde hulpmiddelen voor Rhenen en Renswoude:
 - a. Cliënten, die reeds één (of meerdere) Wmo hulpmiddel(en) in bruikleen hebben, krijgen de keuzevrijheid om voor één van de Opdrachtnemers te kiezen. Dit geldt eveneens voor alle nieuwe indicaties die afgegeven worden na definitieve gunning. Dit biedt Opdrachtnemers de mogelijkheid om zich te profileren op kwaliteit en service in hun communicatie naar de huidige cliënten, waaronder informatie op hun website.
 - b. Indien een Cliënt, die reeds één of meerdere Wmo hulpmiddel(en) in bruikleen heeft of waarvan de indicatie is afgegeven na definitieve gunning geen keuze maakt, dan maakt Opdrachtgever de keuze. Daarbij wordt uitgegaan dat Opdrachtnemer A de cliënten krijgt toegewezen met (op alfabetische volgorde op achternaam met) de beginletter A tot en met K, en Opdrachtnemer B cliënten krijgt toegewezen met (op alfabetische volgorde op achternaam met) de beginletter L tot en met Z.
- 1.2.3 Wisseling van Cliënten tussen Opdrachtnemers Rhenen en Renswoude
 - a. Het eerste half jaar nadat Cliënt heeft gekozen of is ingedeeld mogen cliënten niet wisselen van leverancier.

- b. Na het eerste half jaar zijn cliënten vrij om te wisselen. De reden hiervoor is dat Opdrachtgever keuzevrijheid voor de cliënten erg belangrijk vindt. Een Opdrachtnemer moet echter wel de kans krijgen zich binnen een redelijke termijn te kunnen bewijzen.
- c. Bij uitzondering kan een consultant eerder dan bij sub b beschreven half jaar, in samenspraak met de Cliënt, tot een wisseling van Opdrachtnemer besluiten.
- d. 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.

1.2.4 Overname cliënten bij einde overeenkomst bij één van de Opdrachtnemers

- a. Indien de overeenkomst met een Opdrachtnemer wordt beëindigd vanwege faillissement, onvoldoende prestaties en/of kwaliteit kan de Opdrachtgever van aanbieder wijzigen. De basis voor de beoordeling van de prestaties en kwaliteit zijn de kaders van de overeenkomst, de resultaten uit het klanttevredenheidsonderzoek, managementrapportages en de klachtenregistratie.
- b. Bij wijziging van aanbieder gaan de cliënten van de vervallen Opdrachtnemer 1-op-1 over naar de tweede Opdrachtnemer.
- c. De Opdrachtnemer aan wie de cliënten worden overgedragen heeft maximaal drie (3) maanden de tijd voordat de uitvoering van de overeenkomst start. De exacte datum wordt in onderlinge overeenstemming vastgesteld.
- d. De Opdrachtgever die naar objectieve criteria als onder a genoemd onvoldoende presteert werkt mee aan de overdracht van de dienstverlening.

1.3 Doelstellingen

Met de inkoop van Wmo hulpmiddelen willen we de volgende doelstellingen bereiken:

- Wmo-cliënten die een indicering hebben voor een hulpmiddel ontvangen tijdig een passend hulpmiddel;
- De hulpmiddelen en de bijbehorende dienstverlening worden door de gemeenten ingekocht tegen een reële prijs;
- Hulpmiddelen worden zo efficiënt mogelijk ingezet (= oog voor productie-duurzaamheid en herbruikbaarheid);
- De cliënt is tevreden over de geleverde hulpmiddelen en de dienstverlening van de aanbieders.

1.4 Omvang van de opdracht

Om u een indicatie te geven van het aantal jaarlijks verstrekte Wmo hulpmiddelen wordt in bijlage 7 een overzicht gegeven van de Wmo hulpmiddelen per gemeente over het jaar 2019 en 2020.

Het gaat hier om een indicatie van de te verstrekken Wmo hulpmiddelen. Er is gekozen om informatie te geven over de omvang in een jaar zonder en in een jaar met bewegingsbeperkingen i.v.m. corona. Het is niet zeker hoe de ontwikkelingen zullen zijn.

De scootmobielpool in Veenendaal bestaat in 2021 uit 5 scootmobielen.

Verwachting is dat de aanbieders in hun bedrijfsvoering daar op in spelen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, of garanties gegeven over de te verstrekken Wmo-hulpmiddelen.

1.5 Doelgroep Wmo hulpmiddelen

De doelgroep bestaat uit inwoners van de gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude die op grond van de Wmo 2015 een indicatie hebben voor een Wmo hulpmiddel. Rhenen heeft relatief veel oudere inwoners.

Gemeente	Aantal inwoners	65-80	jaar	➤ 80 jaar
----------	-----------------	-------	------	-----------

Veenendaal	66.493	14,1 %	4,3 %
Rhenen	20.119	16,1 %	5,5%
Renswoude	5.444	12,4%	2,6 %
landelijk	17.475.425	15%	5%

Bron: CBS

1.6 Toekomstige ontwikkelingen

a. De doorontwikkeling van een scootmobielpool (alleen voor Veenendaal)

Veenendaal is een pilot gestart voor een scootmobielpool aan de Duivenwal. De gemeente Veenendaal wil deze omzetten naar een mobiele pool. Grootste vraagstukken waar de gemeente Veenendaal tegenaan loopt is het beheer en afgifte van de scootmobielen. De scootmobielen in de pilot maken onderdeel uit van de overeenkomst. Op dit moment zijn er overleggen met Automobiel en Veens Welzijnsstichting om te onderzoeken op welke wijze vormgegeven kan worden aan een mobiele pool. Bij succes kan dit worden uitgebreid naar (driewiel)fietsen en ook rolstoelen voor incidenteel gebruik.

b. Verandering in het beleid van de gemeente

c. De dynamiek in het sociaal domein leidt soms tot aanpassingen in de beleidslijn van gemeenten.

Deze kunnen doorwerken in de werkwijze en/of aantal hulpmiddelen dat verstrekt wordt.

d. Meer hulpmiddelen aanwijzen als algemeen gebruikelijk

Gemeenten hebben de mogelijkheid om hulpmiddelen als algemeen gebruikelijk aan te wijzen. Deze middelen worden dan niet meer als maatwerkvoorziening verstrekt en vallen daarmee buiten het contract.

e. Veranderende wet- en regelgeving en financieringsbeleid

f. Er wordt landelijk een berichtenverkeer (iWmo) met betrekking tot hulpmiddelen ontwikkeld.

Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij de iStandaard berichten (iWmo en eventueel landelijke uitbreidingen). - Opdrachtgever hanteert de iStandaarden zoals door de VNG vastgesteld en gehanteerd. Zie <https://www.istandaarden.nl/istandaarden>. - Opdrachtnemer is met één AGB-code aangesloten op VECOZO (iWmo moet geactiveerd zijn). Mocht uit de praktijk blijken dat dit nog niet optimaal werkt en Opdrachtnemer met die berichten veel minder info krijgt dan wanneer hij inlogt in Wmo-Ned (de applicatie waarin Opdrachtgevers hun indicatiestelling en cliëntenadministratie verwerken) werken wij via dit programma en verwachten wij dat Opdrachtnemer meewerkt aan de ontwikkeling van de iStandaard (in 2022 verwachten wij nieuwe releases van de iWmo). Zodra de ontwikkeling van het landelijke berichtenverkeer optimaal werkt, zal ZorgNed daarop (technisch) aansluiten. Het is vooralsnog onbekend of de Opdrachtgevers daarvan gebruik gaan maken of de nu voorgenomen inlog-methode blijven handhaven.

2. Definities, randvoorwaarden en eisen

De uitvoering van de opdracht geeft invulling aan de in hoofdstuk 1 geformuleerde doelstellingen hebben als uitkomst dat de geformuleerde resultaten worden gerealiseerd.

De invulling van de opdracht dient te voldoen aan onderstaande definities, randvoorwaarden en aanvullende eisen.

2.1 Definities

In dit programma van eisen is een aantal begrippen gedefinieerd die met een hoofdletter worden geschreven. Deze begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit programma van eisen expliciet anders is vermeld.

Cliënt(en)

Een inwoner van de gemeente Veenendaal, Rhenen en Renswoude (of diens wettelijk vertegenwoordiger), die op grond van de Wmo 2015 een indicatie heeft ontvangen voor een maatwerkvoorziening.

Contractbeheer Wmo

Gemeente Veenendaal heeft mandaat van Rhenen en Renswoude om het Contractbeheer namens de drie gemeenten uit te voeren. Deze centrale contractbeheerder (contractmanager) van de gemeente Veenendaal treedt namens Opdrachtgevers op.

Gewenningslessen

Gewenningslessen worden gegeven wanneer een hulpmiddel is geleverd en de Cliënt nog moet leren hoe hij met dit hulpmiddel om moet gaan.

Haalbaarheidsles(sen)

Een les die een (externe) therapeut geeft aan een Cliënt indien Opdrachtgever op grond van eerste indicatie twijfels heeft of Cliënt veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel (bijvoorbeeld wanneer daarmee wordt deelgenomen aan het verkeer).

Hulpmiddelencategorie(ën)

De indicatie wordt door de Opdrachtgever ingedeeld in een van de zogenaamde hulpmiddelencategorieën. De indicatie vermeldt naast de hulpmiddelgroep een (doelgroep) omschrijving van de mobiliteitsbeperkingen die gecompenseerd moet worden. De voorzieningen uit de hulpmiddelencategorieën worden geleverd inclusief benodigde maatvoering, fabrieksaanpassingen en individueel maatwerk. De hulpmiddelencategorieën zijn opgenomen in bijlage 5.

Individueel maatwerk

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

Klacht(en)

Alle bij Opdrachtnemer aangemelde uitingen van ontevredenheid door de cliënt. Onder klachten wordt ook verstaan bejegening en door Cliënt ervaren onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.

Offerte

Aanbieding van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor het te leveren hulpmiddel en noodzakelijke aanpassingen. De offerte geeft inzicht in de opbouw van het product met de daarbij horende prijsopbouw.

Opdrachtgever(s):

De publiekrechtelijke rechtspersonen gemeenten Veenendaal, Rhenen en Renswoude.

Opdrachtnemer(s):

De gecontracteerde leveranciers van de Wmo hulpmiddelen.

Order

Opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor het te leveren hulpmiddel en noodzakelijke aanpassingen. De order geeft inzicht in de opbouw van het product met de daarbij horende prijsopbouw. De Opdrachtnemer heeft een generale machtiging voor het leveren van het hulpmiddel.

Terugkoopgarantie

De aanbieder garandeert dat Wmo hulpmiddel bij inname teruggekocht wordt. De prijs van terugkoop is in de leveringsprijs verwerkt.

Wmo Hulpmiddelen

De vervoers- en rolstoelvoorzieningen en de roerende woonvoorzieningen (in gebruik bij de cliënt).

3. Wet- en regelgeving

Het kan zijn dat de komende jaren wijzigingen optreden in de wet- en regelgeving, het financieringsbeleid of in de taken voor de gemeente. Dit kan leiden tot wijzigingen in de (financiële) afspraken. Zo hebben alle partijen in hun programma het abonnementstarief staan. Mocht dit worden afgeschaft kan dit betekenen dat de eigen (financiële) kracht door de burgers wordt aangesproken. De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer deze burgers ondersteund onder dezelfde voorwaarden als deze aanbesteding. Ook verwacht de Opdrachtgever dat Opdrachtnemer actief inspeelt op actuele wijzigingen die deze opdracht raken.

- a. De Opdrachtnemer neemt de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming(AVG) in acht. De gegevens die door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verstrekt, worden voor geen ander doel gebruikt dan waarvoor zij worden verzameld. De genoemde gegevens worden niet aan derden, anders dan de Opdrachtgever, ter beschikking gesteld.
- b. De Opdrachtnemer accepteert de verplichtingen uit verdragen, de wet en opgestelde normen voor zowel hemzelf als voor de door hem geleverde Wmo hulpmiddelen en diensten.
- c. Opdrachtgevers hebben de wettelijke verplichting te koppelen aan iWmo en te voldoen aan de iStandaarden. U helpt Opdrachtgevers te voldoen aan deze verplichting.

4. De samenstelling van dedicated team en kwalificatie.

De Opdrachtgever wenst de volgende functies in het team dat voor de Opdrachtgevers werkt: servicemonteur, technisch adviseur, casemanager voor complexe casussen en de teamverantwoordelijke.

Voor deze medewerkers gelden de volgende eisen:

Eisen voor **iedere** medewerker:

Klantgericht, goed om kunnen gaan met verschillende typen mensen, tenminste B1 niveau Nederlands en indien nodig voor de cliënt op A2 niveau kunnen communiceren, creatief in het vinden van oplossingen.

Daarbij **aanvullend** voor *de servicemonteur*:

- een MTS opleiding niveau 3/4 afgerond (Werktuigbouwkunde, Elektrotechniek, Mechatronica of vergelijkbaar);
- kennis van zowel elektrotechniek als werktuigbouwkunde;
- aanvullende cursussen gevolgd op het gebied van klantgerichte omgang met gebruikers van de producten;
- kennis van ergonomie i.v.m. het kunnen afstellen van de voorzieningen op de lichaamsmaten van de gebruiker;
- flexibel qua reisafstanden.

Daarbij **aanvullend** voor *de technisch adviseur*:

- medische of paramedische kennis in combinatie met ergonomische en technische kennis over de hulpmiddelen;
- tenminste MBO niveau opleiding passend bij de functie en kunnen functioneren op HBO-niveau;
- kennis van de contractafspraken.

Daarbij **aanvullend** voor *de casemanager*:

- functie-eisen technisch adviseur;
- goed en makkelijk bereikbaar;
- projectmatig kunnen werken, goed overzicht kunnen houden en organiseren;
- multicultureel inzetbaar waar mogelijk; het is belangrijk dat de casemanager cultuursensitief kan werken;

- voldoende kennis van andere financieringsstromen voor hulpmiddelen om in complexe situaties goed te kunnen meedenken met de cliënt en de andere betrokkenen;
- sterk in het afstemmen en samenwerken met verschillende partijen in de keten;
- bevoegdheid om in multidisciplinair overleg beslissingen te nemen en te organiseren dat deze door de leverancier worden nagekomen

Daarbij **aanvullend** voor de *teamverantwoordelijke*:

- functie-eisen casemanager;
- in staat om met een groep verschillende mensen een totale dienstverlening te organiseren voor de betrokken gemeenten;
- kennis van het contract en de kritische eisen;
- wanneer de dienstverlening (levertijden, communicatie) stagneert, in staat zijn om handelend op te treden en de dienstverlening volgens contracteisen te kunnen leveren;
- creatief in het vinden van oplossingen;
- wanneer de teamverantwoordelijke wijzigt dient deze ook aan deze voorwaarden te voldoen.

Aangezien de teamverantwoordelijke in de visie van de Opdrachtgevers een cruciale rol speelt in de kwaliteit van de dienstverlening, zorgt deze dat met de juiste combinatie van mensen de totale dienstverlening aan de 3 gemeenten en hun cliënten goed wordt uitgevoerd. Daarnaast is in verband met de landelijke convenanten hulpmiddelen een verbetering van de samenwerking van de verschillende partijen rondom de cliënt noodzakelijk. In de visie van de Opdrachtgever speelt de teamverantwoordelijke van de Opdrachtnemer hierin een cruciale rol. In die gevallen gaat het immers ook om doorzettingsmacht.

De inzet van deze teamverantwoordelijke vormt een wezenlijk onderdeel van de aanbidding. Daarom wordt ervan uitgegaan dat de in de Inschrijving aangeboden teamverantwoordelijke daadwerkelijk deze functie gaat uitvoeren.

Met deze teamverantwoordelijke wordt een interview gehouden om te toetsen of deze voldoende kennis en begrip heeft van de Opdracht en in staat is het team op een goede manier aan te sturen. De teamverantwoordelijke die geïnterviewd wordt in het beoordelingsproces, is ook daadwerkelijk de teamverantwoordelijke die de Opdracht gaat uitvoeren.

Het is in het belang van de uitvoering van de opdracht dat er weinig wisselingen van de teamverantwoordelijke zullen zijn. Indien deze functionaris tijdens de looptijd van de overeenkomst desondanks door de dienstverlener wordt vervangen door een andere functionaris, dan moet de Opdrachtnemer eerst een andere minimaal gelijkwaardige functionaris voorstellen. De gemeente heeft het recht om ook deze voorgestelde functionaris eerst te beoordelen en zo nodig gemotiveerd te weigeren. Indien er geen goede functionaris wordt voorgesteld (dus beoordeling is gemotiveerd onvoldoende), dan kan eventueel de overeenkomst om die reden tussentijds ontbonden worden.

De aanwezigheid van de hierboven genoemde kwalificaties in het team wordt in het beoordelingsproces met de teamverantwoordelijke getoetst door het opvragen van de CV's van het team.

5. Selectie en passing van hulpmiddelen

- Binnen de aangegeven Hulpmiddelenencategorie en volgens de indicatie selecteert de Opdrachtnemer het juiste en meest geschikte Wmo hulpmiddel. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om de juiste productselectie te maken. De Opdrachtnemer heeft hiervoor adequaat opgeleide medewerkers in dienst. Bij verschil van mening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de keuze van het hulpmiddel beslist de Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer betreft alles wat van belang - en nodig is om aan de opdracht te voldoen (juiste type en vormgeving, juiste maatvoering, de noodzakelijke accessoires, eventueel maatwerk, etc.) bij de selectie.

- c. In het kader van duurzaamheid is Opdrachtnemer toegestaan om geschikte en gereviseerde Wmo hulpmiddelen te verstrekken boven een nieuwe levering. Bij het leveren van een gereviseerd hulpmiddel moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:
- Een verwachte levensduur dat als normaal te achten is, zoals in het 'levensduur tabel' staat opgenomen (bijlage 6).
 - Technisch in normale staat, functioneel normaal werkend en met vernieuwde hygiënegevoelige onderdelen;.
 - 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 2 jaar zonder reparatie te gebruiken vanaf het moment van aflevering.
 - De vervanging binnen de overeengekomen levensduur zal moeten plaatsvinden met een voorziening die op zijn minst de resterende periode zonder problemen moet kunnen overbruggen.
 - De gereviseerde voorziening dient in een dusdanige staat te zijn dat het geen storingen biedt anders dan bij een nieuwe.
 - Is visueel schoon en als nieuw.
- d. Indien met meerdere oplossingsconcepten goed voldaan kan worden aan de opdracht, is de Opdrachtnemer vrij om te kiezen welk oplossingsconcept toegepast gaat worden. Bij verschil van mening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de keuze van het hulpmiddel prevaleert de mening van de Opdrachtgever.
- e. In voorkomende gevallen levert Opdrachtnemer (bijvoorbeeld bij complexe aanpassingen) op speciaal verzoek van de Opdrachtgever een korte schriftelijke rapportage aan met daarin een onderbouwing en een motivatie van de keuze van de Wmo hulpmiddel in relatie tot de indicatie. Passendheid, tijdigheid en helpend om te participeren is vooral hier extra aandachtspunt.
- f. U heeft alle artikelen uit de Hulpmiddelenencategorieën in alle gevallen voor passing beschikbaar.
- g. Indien noodzakelijk kunnen de hulpmiddelen na passing een periode op proef worden geplaatst. Opdrachtgever bepaalt in dat geval de periode.
- h. Opdrachtnemer werkt mee aan een verzoek om passingen te regelen met hulpmiddelen van een andere leverancier of van de andere gecontracteerde Opdrachtnemer.
- i. Cliënten die gebruik maken van een persoonsgebonden budget (PGB) kunnen kosteloos bij u terecht voor passing.
- j. U garandeert passing in overeenstemming met de door (of namens) de Opdrachtgever geïndiceerde Hulpmiddelenencategorie, opties en aanpassingen.
- k. In beginsel vindt passing bij de Cliënt thuis plaats. Dit moet zeker wanneer Opdrachtgever bepaalt dat passing niet bij Opdrachtnemer uitgevoerd kan worden, door in de Cliënt of opdracht gelegen omstandigheden. Het is toegestaan om de Cliënt uit te nodigen voor passing en selectie op locatie van de vestiging van de opdrachtnemer, tenzij de Cliënt aangeeft dat hij dit niet wil of kan. Ook in geval van selectie en passing op de vestiging van de leverancier blijft het de verantwoordelijkheid van leverancier dat het geleverde hulpmiddel geen belemmeringen oplevert in de woonomgeving (binnen- en buitenshuis) van Cliënt.
- l. De Opdrachtnemer moet beschikken over een vervoermiddel en materialen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van een adequate passing in de thuissituatie.
- m. Opdrachtnemer voert zelfstandig, dan wel in samenwerking met Opdrachtgever (consulenten) en/of overige betrokkenen (begeleiding, ergotherapeut, fysiotherapeut) onder zijn verantwoordelijkheid selecties en passingen uit.
- n. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering 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. De eventueel gewenste aanwezigheid van andere betrokkenen zal in de opdracht door Opdrachtgever aan de leverancier kenbaar worden gemaakt.

- o. Indien Opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet hij zich op eigen kosten van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise.
- p. Bij dreigende vertraging wordt de Opdrachtgever op de hoogte gesteld van reden en duur vertraging.
- q. Ten einde een functioneel advies mogelijk te maken moeten (ergo)therapeuten aangewezen door Opdrachtgever kunnen onderzoeken welk hulpmiddel voor cliënt geschikt is. Hiervoor stelt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever (of haar specialisten) beschikbaar:
 - Hulpmiddelen;
 - Ondersteuning door ter zake deskundig personeel;
 - Passende ruimte.
- r. Opdrachtnemer berekent hiervoor geen kosten aan Opdrachtgever.
- s. De Opdrachtnemer hanteert bij selectie en passing de navolgende methodiek:
 - Vaststellen van de best passende oplossing binnen de Hulpmiddelen categorie, op basis van analyse van het programma van eisen.
- t. Bij de passing maakt de Opdrachtnemer gebruik van het hulpmiddel dat voor de betreffende cliënt zal worden ingezet (uit de Hulpmiddelen categorie) of een volledig vergelijkbaar hulpmiddel.

6. Haalbaarheidslessen

- a. Opdrachtnemer stelt de beoogde voorziening ter beschikking aan de therapeut aangewezen door één van de Opdrachtgevers voor de uitvoering van de Haalbaarheidslessen.
- b. Op grond van de resultaten van de lessen zal Opdrachtgever besluiten of er een opdracht verstrekt wordt tot levering van een hulpmiddel.

7. Bestelling

- a. Indien de passing heeft geleid tot Individueel maatwerk, dan voert Opdrachtnemer altijd nogmaals een passing uit alvorens het hulpmiddel wordt afgeleverd aan Cliënt.
- b. De Opdrachtnemer voldoet aan de levertijden zoals in onderstaande tabel is opgenomen.

Soort hulpmiddel:	Tijdsduur tussen opdracht en definitieve levering
Hulpmiddel zonder maatwerk	Maximaal 10 werkdagen
Hulpmiddel met maatwerk, (fabrieksaanpassingen)	Maximaal 20 werkdagen
Hulpmiddel met individueel maatwerk	Maximaal 40 werkdagen
Passing na levering, fabrieksaanpassingen	Maximaal 10 werkdagen
Passing na levering, met individueel maatwerk	Maximaal 40 werkdagen

- c. De levertijden gaan in na ontvangst van de schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.
- d. Het doen van bestellingen of niet leverbaar zijn van onderdelen geeft geen ontheffing voor het voldoen aan de levertijden.
- e. Na opdracht hiertoe levert de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk specifieke individueel aangepaste hulpmiddelen conform de Order of de Offerte. Hierbij stemt de Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever en de Cliënt de datum van levering af zoals deze wordt opgenomen in de opdrachtbevestiging of Offerte.
- f. De Opdrachtnemer garandeert dat overschrijding van de levertijden schriftelijk aan de Cliënt en aan de Opdrachtgever wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum.
- g. Bij overschrijding van de levertijd gaat de Opdrachtnemer met Cliënt in overleg over een passende tijdelijke oplossing ter overbrugging van de resterende levertijd.
- h. Opdrachtgever kan de kosten van personele inzet, zoals beantwoorden van telefoontjes van bezorgde Cliënten, Langer onnodig bezet houden van een plek/bed in een revalidatiecentrum, et

cetera bij niet voldoen aan de termijnen en de daarmee samenhangende extra werk bij Opdrachtnemer beleggen.

8. Verstrekking en aflevering

- a. Een aantal middelen worden in eigendom verstrekt.

Bij levering in de vorm van een Persoonsgebonden Budget (pgb):

- b. Een cliënt met een Persoons Gebonden Budget (pgb) is vrij in het kiezen van de leverancier.
c. Indien de cliënt voor een pgb kiest, dan levert de Opdrachtnemer de voorziening onder dezelfde voorwaarden als aan de Opdrachtgever.

Bij levering in natura:

- d. De Opdrachtgevers sluiten een Gebruikersovereenkomst (zie bijlage 4 Administratief Handboek voor het concept) af met de cliënt. Deze laat de Opdrachtnemer bij levering aan de gebruiker tekenen. In deze Gebruikersovereenkomst staat opgenomen welke rechten en plichten de cliënt jegens de Opdrachtgever heeft ten aanzien van het verstrekte hulpmiddel. Bij ontvangst van het hulpmiddel laat de Opdrachtnemer de cliënt tekenen voor goede ontvangst. Opdrachtnemer zorgt bij afgifte van het bestelde hulpmiddel dat de Cliënt een exemplaar in duplo van de Gebruikersovereenkomst, afgegeven door de Opdrachtgevers, ontvangt en ter plekke tekent. Vervolgens geeft de Opdrachtnemer één exemplaar aan de Cliënt en stuurt Opdrachtnemer één exemplaar op via/in Wmo-Ned.
- e. De Opdrachtnemer voorziet elk hulpmiddel (nieuw en gereconditioneerd) van een uniek identificatienummer en een logboek. Het identificatienummer moet zodanig uniek zijn dat het product altijd te traceren is.
- f. Bij aflevering verzorgt de Opdrachtnemer een instructie over algemeen gebruik en onderhoud (waaronder onderhoud van de accu's).
- g. De Opdrachtnemer informeert de cliënt tevens over de Gebruikersovereenkomst en legt hem/haar uit hoe ze 'duurzaam' met hun hulpmiddel om kunnen gaan. De verplichtingen in de Gebruikersovereenkomst zijn de aangelegenheid tussen de cliënt en de Opdrachtgever.
- h. Af te leveren hulpmiddelen zijn gereinigd en gebruiksklaar en worden afgesteld op de cliënt. Elektrische voorzieningen worden met volle accu's afgeleverd.
- i. Bij aflevering van het hulpmiddel overhandigt de Opdrachtnemer de cliënt de Cliëntdocumentatie met 'het serviceboekje', waarin staat omschreven waar cliënt op kan rekenen. 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.
- j. Indien Opdrachtgever meent dat sprake is van een spoedeisende situatie spant de Opdrachtnemer zich tot het uiterste in om de levering van het hulpmiddel zo spoedig mogelijk te bewerkstelligen. In de tussentijd kan een tijdelijk hulpmiddel worden ingezet, e.e.a. in overleg tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de cliënt.
- k. Indien na uitlevering blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet wordt het hulpmiddel kosteloos omgeruild. De Opdrachtnemer hanteert een omruilgarantie van 3 maanden na aflevering bij cliënt.
- l. Namens Opdrachtgever zal schriftelijke dan wel fysieke beoordeling plaatsvinden van het afkeurverzoek van Opdrachtnemer.
- m. Eerst nadat Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk toestemming geeft, voert de Opdrachtnemer op verantwoorde en milieuvriendelijke wijze het hulpmiddel af, zonder dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht.

9. Service en Onderhoud

- a. Opdrachtnemer kan tijdens contacten met gebruikers tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buiten proportionele slijtage van hulpmiddelen, oneigenlijk of geen gebruik, ondeskundig gebruik, vermoeden van inadequaatheid van de voorziening, et cetera. Een actieve signaalfunctie richting de Opdrachtgever is noodzakelijk. De Opdrachtnemer voert in voorkomende gevallen deze signaalfunctie richting de Opdrachtgever adequaat uit.
- b. De personele bezetting dient gedurende de looptijd van het contract altijd zodanig te zijn dat kan worden voldaan aan het programma van eisen. Onderbezetting veroorzaakt door vakantieperiodes of ziekteverzuim is geen overmacht. Indien dergelijke onderbezetting leidt tot tekortkomingen in de dienstverlening zijn deze tekortkomingen toerekenbaar.
- c. In uitzonderlijke gevallen – bijvoorbeeld in complexe situaties met meerdere hulpverleners of bij complexe kindvoorzieningen – kan de Opdrachtnemer een vaste technisch adviseur toewijzen aan een Cliënt zonder dat dit meerkosten met zich meebrengt.
- d. Alle medewerkers die bij de Cliënt thuis komen voor advies of onderhoud kunnen zich legitimeren en kunnen aantonen dat ze voor de Opdrachtnemer werken.
- e. De Opdrachtnemer garandeert met het aanbieden van de offerte dat hij ten tijde van de uitvoering van het contract over voldoende personeel beschikt dat voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde eisen met betrekking tot wet- en regelgeving en de daarvoor benodigde certificering, inclusief een VOG verklaring voor de medewerkers die cliëntcontacten hebben of met gevoelige persoonsgegevens van cliënten omgaan.
- f. Het onderhoud volgt het hulpmiddel. Dat wil zeggen, dat zodra het hulpmiddel (door keuze van Cliënt of toedeling) naar een andere Opdrachtnemer gaat, deze Opdrachtnemer het onderhoud overneemt.
- g. De Opdrachtnemer verricht alle service, onderhoud, reparatie (zowel preventief als correctief) en aanpassing achteraf van alle hulpmiddelen in het kader van de Opdracht (met uitzondering van hulpmiddelen verstrekt in eigendom).
- h. 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.
- i. Hiervoor beschikt de Opdrachtnemer over een serviceorganisatie met landelijke dekking die 24 uur per dag en 7 dagen per week (telefonisch) bereikbaar is (geen 0900-nummer waarvoor de cliënt moet betalen). De Opdrachtnemer garandeert een deskundige en klantvriendelijke dienstverlening, de communicatie richting cliënten is vriendelijk en begrijpelijk (in geval van noodgevallen) tegen maximaal de 'voor de Eindgebruiker gebruikelijke belkosten'. Waarbij de Eindgebruiker op kan rekenen dat deze persoonlijk te woord wordt gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsel of een telefonisch keuzemenu met méér dan eenmaal een keuzemoment.
- j. De (service)verzoeken die geregistreerd zijn binnen een registratiesysteem zijn bij vervolcontacten direct opvraagbaar voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- k. Na een melding van een storing krijgt de Cliënt binnen 15 minuten te horen wanneer men de monteur kan verwachten.
- l. De Opdrachtnemer dient service, reparaties en onderhoud bij voorkeur bij de Cliënt thuis (of verblijfplaats) uit te voeren. Alleen bij noodzaak kan dit op locatie dan wel op de vestiging uitgevoerd worden. In het geval dat de Cliënt onderweg is gestrand, is de reparatie zo mogelijk ter plekke uit te voeren. Indien dat niet mogelijk is draagt Opdrachtnemer voor eigen rekening zorg voor de organisatie van het transport van de cliënt en het hulpmiddel.
- m. Opdrachtnemer regelt de WA- & en All-Risk verzekering voor elektrische rolstoelen, scootmobielen en elektrische driewielfietsen, waarbij Opdrachtnemer zelf jaarlijks het voor het daarop volgende jaar van toepassing zijnde verzekeringsplaatje fysiek vervangt door het op het betreffende hulpmiddel te monteren.

- n. De WA- & All-Risk verzekering maakt onderdeel uit van het onderhoudstarief voor de hulpmiddelen waarvoor dit verplicht is (elektrisch gemotoriseerde hulpmiddelen, onder meer de scootmobielen, elektrische fietsen en elektrische rolstoelen). Cliënt ontvangt hiervoor een document van Opdrachtnemer bij aflevering van het hulpmiddel.
- o. Casco gerelateerde schade kan bij Opdrachtnemer worden geclaimd. 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 All-Risk verzekering af te sluiten en in ieder geval schriftelijke garantie van dekking daarvan afgegeven door de Opdrachtnemer.
- p. Opdrachtnemer houdt van elke schade een dossier bij wat bij herhaling wordt opgebouwd. Indien bij herhaling schades worden gemeld of geconstateerd zal Opdrachtnemer met de Opdrachtgever in overleg treden over mogelijk te nemen stappen.
- q. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Cliënt beschikt over een actueel verzekeringsbewijs.
- r. Betaling van het onderhoud geschiedt per maand achteraf. Bij beëindiging van het onderhoud eindigt de betaling van het onderhoud per 1^e van de maand.
- s. De Opdrachtnemer stelt een gelijkwaardig hulpmiddel beschikbaar indien het product voor het einde van de levensduur van de productgroep door Opdrachtgever wordt afgekeurd.
- t. De Opdrachtnemer beschikt voor alle door de Opdrachtnemer aangeboden hulpmiddelen over onderdelen en componenten zodat onderhoud en reparatie snel en adequaat uitgevoerd kan worden.
- u. De Opdrachtnemer stelt gratis een vervangend hulpmiddel ter beschikking:
 - bij onderhouds- of reparatiewerkzaamheden die langer dan 48 uur duren en
 - bij reparaties binnen situatie I (zie tabel, reparatietermijnen hieronder) die meer dan 2 uur vergen.
- v. Indien het beschikbaar stellen van een vervangend hulpmiddel vanwege specifieke aanpassingen niet mogelijk is, stelt de Opdrachtnemer alles in het werk om onmiddellijke reparatie mogelijk te maken. Hiervan stelt de Opdrachtnemer Opdrachtgever in kennis.
- w. Tilliften inclusief tilbanden worden evenals alle overige hulpmiddelen met elektrische en/ of bewegende delen jaarlijks gekeurd en periodiek preventief onderhouden.
- x. Indien Opdrachtnemer reparaties 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 de Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, zodat deze kan onderzoeken of de Cliënt nog in aanmerking komt voor het hulpmiddel.
- y. Arbeidsloon, voorrijdkosten en reizen voor preventief en correctief onderhoud vallen onder service & onderhoud en worden niet in rekening gebracht. Wel worden deze kosten door de Opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt bij de prijsopbouw.
- z. Klein materieel dat is gebruikt voor uit het uitvoeren van het (preventieve of correctieve) onderhoud worden geacht onder het service & onderhoudscontract te vallen en worden niet in rekening gebracht.
- aa. In het geval de Cliënt buitenshuis is, regelt de Opdrachtnemer het vervoer van de Cliënt naar zijn huisadres.

Tabel, Reparatietermijnen

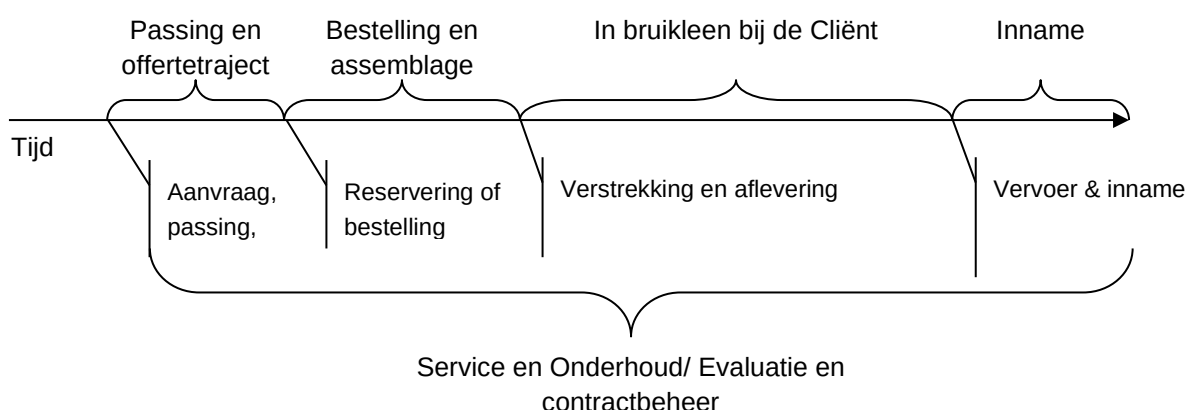
Situatie	Beschrijving	Hersteltermijn
I	Cliënt kan het WMO hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken + Cliënt is volledig afhankelijk van het hulpmiddel	Zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 2 uur, na de eerste melding bij de leverancier (in heel Nederland)
II	Cliënt kan het hulpmiddel niet zonder reparatie gebruiken.	Zo veel mogelijk binnen 24 uur, maar uiterlijk binnen 48 uur,

	+ Cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel	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.

10. Inname en terugkoop

- Indien Cliënt na beëindiging van de indicatie het hulpmiddel wenst te retourneren garandeert de Opdrachtnemer dat in ontvangst name zo spoedig mogelijk na verzoek van Cliënt mogelijk is. Inname van het hulpmiddel is terugkoop door Opdrachtnemer en vindt binnen 2 weken na opdracht van Opdrachtgever in overleg met de Cliënt plaats. Prijs terugkoop is verwerkt in het prijsaanbod.
- Inname van pgb verstrekkingen is mogelijk in opdracht van Opdrachtgever. Aanbieder koopt deze voorzieningen conform een afschrijvingsafpraak met de Opdrachtgever. Hierover worden nadere afspraken in het Administratieve Handboek gemaakt.
- Voor eenvoudige douche- en toilet geldt geen terugkoop (eigendom). Hetzelfde geldt voor eenvoudige transfermiddelen en beschermende kleding.

In onderstaande tijdslijn zijn de te verrichten activiteiten, zoals genoemd bij 5 t/m 10 weggezet:



11. Facturatie

- Opdrachtnemer benoemt uiterlijk bij aanvang van de contractperiode een contactpersoon voor de Opdrachtgever inzake de facturering en informatievoorziening. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor alle zaken die met de facturering te maken hebben. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de in het administratief handboek beschreven werkwijze voor administratie en berichtenverkeer.
- Opdrachtgevers verwerken hun indicatiestelling en cliëntenadministratie in een daartoe ingerichte applicatie, op dit moment is dat WMO-Ned van leverancier ZorgNed. Uitwisseling van cliëntgegevens en aanleveren van facturen geschiedt door input en uitlezen van WMO-Ned. Opdrachtnemers krijgen daartoe inloggegevens ter beschikking en worden geacht dit systeem te gebruiken voor de informatie-uitwisseling daarover met de gemeenten. De vastgestelde werkwijze wordt vastgelegd in het administratieve handboek.

12. Evaluatie en contractbeheer

10.1 Managementrapportage

- a. D Opdrachtnemer verstrekt kosteloos informatie over bijvoorbeeld de marktontwikkeling en demografische ontwikkelingen binnen de gemeenten (kerncijfers, financieel, bevolking, hulpmiddelen).aan Opdrachtgever ten behoeve van interne beleidsvorming en raadsinformatie.
- b. In het eerste halfjaar van het contract verstrekt de Opdrachtnemer maandelijks - zowel digitaal als in hardcopy – managementrapportages. Na het eerste halfjaar zal de managementrapportage per kwartaal plaatsvinden.
- c. In de rapportages zijn tenminste opgenomen de klachtenregistratie en per Hulpmiddelencategorie de volgende gegevens:
 - aantallen verstrekkingen per Hulpmiddelencategorie
 - aantallen uitstaand (per maand bijgewerkt) in een jaaroverzicht en duur van uitstaan van dat hulpmiddel;
 - 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/ Hulpmiddelencategorie (per maand in een jaaroverzicht);
 - gerealiseerde dekkingspercentages Hulpmiddelencategorieën;
 - service overzichten naar hulpmiddelen/ Hulpmiddelencategorie preventief en correctief onderhoud en aanpassingen achteraf;
 - service -/ hersteltijden naar hulpmiddelen/ Hulpmiddelencategorie;
- d. Periodiek zullen Contractbeheer Wmo en Opdrachtnemer evaluaties houden waarbij in ieder geval de volgende onderwerpen besproken worden:
 - De managementinformatie en rapportage van de voorgaande periode;
 - Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten over de voorgaande periode;
 - De actuele klanttevredenheid;
 - Op een nader tussen gemeenten en opdrachtnemer af te stemmen tijdstip één keer per jaar, het klanttevredenheidsonderzoek;
 - De kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen en dienstverlening, naar aanleiding van de fysieke controle door consultant (evt. samen met de contractbeheerders).
 - Duur gemiddeld uitstaan van hulpmiddel bij cliënt.
 - Rapportage uitlezen gebruik (km's/uren) voorziening.
 - Marktontwikkelingen en effect op prijs.
 - De samenstelling van de Hulpmiddelencategorieën en uitvoering overeenkomst.
 - Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen het verslag (opgesteld door Opdrachtnemer) bij akkoordbevinding vast.
- e. Uitvoering van Implementatieplan na contractering: de teamcoördinator "uitvoering WMO" van de gemeente Veenendaal voert de regie over de implementatiestappen en is tijdens de implementatiefase uw aanspreekpunt voor alle gemeenten eventueel ondergemandateerd in het team.

Aan het eind van het implementatietraject levert de Opdrachtnemer een implementatieverslag in, waarin wordt aangegeven hoe en wanneer de diverse onderdelen van het implementatieplan zijn ingevoerd en afgerond en geborgd in de toekomst. Na akkoord van de teamcoördinator is de implementatiefase afgerond en is sprake van going concern.

10.3 Klachten en Meldingen

- a. Opdrachtnemers beschikken over een formele klachtenprocedure.
- b. Opdrachtnemers hebben een actieve informatieplicht naar cliënten over de klachtenprocedure bij de eerste kennismaking.
- c. Opdrachtgevers spelen eventueel bij hen binnengekomen Klachten direct door naar de Opdrachtnemer.
- d. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte en onterechte Klachten.
 - Opdrachtnemer houdt een deugdelijk en transparante klachtenadministratie bij in een daarvoor bestemde registratiesysteem. Alle Klachten, ook Klachten die direct bij de cliënt of telefonisch worden opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie.

- e. Opdrachtnemer rapporteert in de klachtenadministratie wat met de Klacht is gedaan (hoe tot een oplossing is gekomen) en welke verbetervoorstellen gedaan kunnen worden.
- f. De Opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van de inhoud en status van de Klachten.
- g. Bij recidive van de Klachten eist de Opdrachtgever van Opdrachtnemer een verbeterplan. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Bij goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn om invulling te geven aan het verbeterplan. Leidt het verbeterplan na het verstrijken van de redelijke termijn niet tot aantoonbare verbetering, dan is Opdrachtnemer zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en kan Opdrachtgever het contract met Opdrachtnemer ontbinden.
- h. Het aantal Klachten mag in de eerste zes maanden van de overeenkomst niet hoger zijn dan 2% per kwartaal en vervolgens gedurende de resterende looptijd van het contract niet hoger dan 1% per kwartaal gerelateerd aan alle cliëntcontacten bij het aantal leveringen en het aantal onderhoudsactiviteiten.

10.4 Klanttevredenheidsonderzoek

Opdrachtgevers achten het van groot belang dat Cliënten tevreden zijn over de Wmo hulpmiddelen en de service en onderhoud van Opdrachtnemers.

- a. Een week 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.
- b. Opdrachtnemer voert ten minste eenmaal per jaar op eigen kosten een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uit. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt door een onafhankelijk onderzoeksbureau verricht en in afstemming met de Opdrachtgever.
- c. De onderzoeken en metingen van klanttevredenheid bepalen voor een grote mate het waardeoordeel over de uitvoering van de overeenkomst
- d. 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.
- e. Opdrachtnemers verlenen kosteloze medewerking aan het jaarlijkse (wettelijke verplichte) cliënt ervaringsonderzoek Wmo van de Opdrachtgevers.