

Werkafsprakenboek Hulpmiddelen Aanbestedingsversie

17 juni 2022

Versie 1.0 Aanbesteding

BAR-organisatie

-

Aanbieder 1
Aanbieder 2
Aanbieder 3

Inhoud

0.	Inleiding.....	3
1.	Contactgegevens BAR-organisatie.....	3
2.	Contractvorm huur	3
3.	Koopvoorzieningen	3
4.	Kernassortiment.....	3
5.	Dekkingspercentage Kernassortiment	4
6.	Indexering Prijzen	4
7.	Gegevensuitwisseling.....	4
8.	Indicatiestelling en aannameplicht	4
9.	Opdracht	4
10.	Lever- en ophaaltijden en doorlooptijden	5
11.	Reactie- en reparatietijden.....	6
12.	Facturatie	7
13.	Managementinformatie	7
14.	Klanttevredenheidsonderzoek	8
15.	All-in-huurprijs.....	8
16.	Communicatie	8
17.	Social Return verplichting.....	9
18.	Informatie uitvraag t.b.v. verstrekken PGB	9
19.	Eindregeling	9
20.	Bruikleenovereenkomst en klachtenregeling	10

0. Inleiding

Dit werkafsprakenboek is bedoeld om afspraken die gemaakt zijn tussen de BAR-organisatie en de leveranciers vast te leggen. Het betreffen werkafspraken welke voortkomen uit de raamovereenkomst enerzijds en eventuele afspraken aanvullend op de raamovereenkomst anderzijds. Alle wijzigingen die plaats gaan vinden, zullen in dit werkafsprakenboek opgenomen worden. Het werkafsprakenboek geldt voor alle aanbieders en is bindend.

De gebruikershandleiding Portaal, het klachtreglement en de bruikleenovereenkomst (leverancier) worden op het moment dat de opdrachtgever om deze documenten vraagt direct beschikbaar gesteld door de aanbieder. Bij mutaties zorgt de aanbieder dat de opdrachtgever een aangepaste versie krijgt en meldt de wijzigingen. Opdrachtnemer en de BAR-organisatie zullen zorgdragen dat het werkafsprakenboek up-to-date blijft.

1. Contactgegevens BAR-organisatie

Bezoekadres:

Gemeente Barendrecht, Binnenhof 1, 2991 AA Barendrecht
Gemeente Albrandswaard, Hofhoek 5, 3176 PD Poortugaal
Gemeente Ridderkerk, Koningsplein 1, 2981 EA Ridderkerk

Correspondentieadres:

Gemeente Barendrecht, Postbus 501, 2990 AA Barendrecht
Gemeente Albrandswaard, Postbus 1000, 3160 GA Rhooon
Gemeente Ridderkerk, Postbus 271, 2980 AG Ridderkerk

Factuuradres :

Per gemeente dient apart gefactureerd te worden.
Correspondentieadres, t.a.v. Afdeling WMO/GWS

Telefoonnummer algemeen: 14 0180

E-mail klantmanagers Wmo algemeen: WMO@bar-organisatie.nl

E-mail Wmo administratie algemeen: WMOadministratie@bar-organisatie.nl

E-mail wijzigingen postadressen, contactpersonen, telefoonnummers en mailadressen:
wmoadministratie@bar-organisatie.nl

2. Contractvorm huur

Contract op basis van huurconstructie. Een all-in huurprijs per hulpmiddel van het kernassortiment. Zie hoofdstuk 15 "All-in huurtarief".

3. Koopvoorzieningen

Douche- en toiletvoorzieningen met een catalogusbedrag van € 600 exclusief BTW of lager worden door de BAR gekocht en in eigendom verstrekt. Op de BDT voorzieningen met een cataloguswaarde van € 600 exclusief BTW en lager wordt 25% korting gegeven. Het bedrag zal jaarlijks conform contract **niet** worden geïndiceerd.

4. Kernassortiment

Een overzicht van het kernassortiment is bijgevoegd in Tarievenlijst met categorieën. Elke voorziening welke opdrachtgever levert, past in een van de aangeboden categorieën die zijn gecontracteerd. Indien een nieuwe tarievenlijst door de opdrachtgever wordt vastgesteld, zal deze worden gedeeld met de aanbieders en komt in de plaats van de oude c.q. bovenstaande genoemde tarievenlijst.

5. Dekkingspercentage Kernassortiment

De producten in het kernassortiment vertegenwoordigen een 100% prijsgarantie en 100% dekkingspercentage. Als een noodzakelijke voorziening niet in de tarievenlijst voorkomt, dan wordt deze voorziening in overleg met de BAR-organisatie gekoppeld aan een bestaande categorie op basis van het tarief. De noodzakelijke voorziening wordt dan conform de gekozen categorie en het bijbehorende tarief gefactureerd. Indien de opdrachtgever het noodzakelijk acht om een categorie toe te voegen om bestandsvervuiling te voorkomen kan zij daar toe beslissen.

Oprachtnemer zorgt dat alle hulpmiddelen c.q. voorzieningen voldoen aan wet- en regelgeving, zoals de Code Veilig Verkeer van Rolstoelinzittenden (VVR).

Kosten die samenhangen met verandering in wet- en regelgeving zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

6. Indexering Prijzen

De prijzen worden jaarlijks geïndexeerd op basis van de door het CBS bekend gemaakte CPI "huishoudens". Deze index is gebaseerd op het jaar lopend van september tot september voorafgaand aan 1 maart. Indexatie gaat conform de overeenkomst in op 1 maart van elk kalenderjaar en is op aanvraag van Opdrachtnemer. Voorbeeld: Indien de indexatie 2,6 % is, dan wordt de nieuwe prijs vanaf 1 maart 2020 als volgt berekend: de oude prijs van 1 maart 2019 (ex. BTW) * 1,026.

<https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?fromstatweb>

2019 augustus	107,37	105,83	2,8	1,8
2019 september	106,70	105,17	2,6	1,6
2019 oktober	107,16	105,63	2,7	1,7

Oprachtnemers sturen voor 31 oktober een nieuwe geïndexeerde prijslijst naar de contractmanager. De contractmanager stuurt voor 1 november naar de opdrachtnemers de definitieve prijslijst.

Er wordt maximaal een jaar geïndiceerd. Voorgaande jaren worden niet hersteld, indien er geen indexatie heeft plaatsgevonden.

7. Gegevensuitwisseling

De opdrachtgever bepaalt de wijze waarop de opdrachtvertrekkingen, facturatie, gegevensuitwisseling en processen (ook inzake i-Wmo-berichtenverkeer, documenten en verslagen) verloopt.

Inschrijvers gaan gezamenlijk op zoek naar een veilige manier van gegevensuitwisseling.

Het is de uitdrukkelijke wens van de BAR-organisatie om over te gaan op het i-Wmo berichtenverkeer.

Afspraken worden vastgelegd in dit werkafsprakenboek en zijn bindend voor alle partijen. De aanbieders werken hieraan mee bij startdatum (1 maart 2020) van het nieuwe contract. Kosten die samenhangen met bovenstaande veranderingen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

8. Indicatiestelling en aannameplicht

De BAR voert zelf de indicatiestelling voor hulpmiddelen uit. Als tijdens een passing blijkt dat afgeweken moet worden van de indicatie of opdracht tot levering, wordt contact gezocht met de betreffende klantmanager. Er zal daarna een digitale melding met onderbouwing worden gestuurd naar de klantmanager.

9. Opdracht

Na de indicatiestelling verstuurt de klantmanager digitaal de opdracht tot levering naar Opdrachtnemer. Indien de opdrachtgever reden heeft om een andere werkwijze te hanteren, dan zal de opdrachtgever deze nieuwe wijze bepalen.

10. Lever- en ophaaltijden en doorlooptijden

Passing

Passing na opdracht binnen 5 werkdagen. In geval van een schrijnende situatie, waar door calamiteiten met spoed een hulpmiddel noodzakelijk blijkt, verzorgt Opdrachtnemer de eerste passing, o.b.v de BAR-organisatie, **binnen 24 uur**.

<u>Levertijden (na passing)</u>	
Incidentele rolstoelen, scootmobielen en toiletvoorzieningen	5 werkdagen
Driewiel fietsen	15 werkdagen
Overige voorzieningen	15 werkdagen
Voorzieningen buiten kernassortiment	30 werkdagen
Ortheses	40 werkdagen

Overschrijding levertijden

Opdrachtgever kan bij ernstige overschrijding (50%) beslissen de opdracht in te trekken en aan een andere te gunnen.

Extreem kostbare hulpmiddelen

In een situatie waarin sprake is van een zeer extreem kostbaar hulpmiddel neemt de opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever. Na de passing ontvangt de BAR-organisatie **binnen uiterlijk 3 werkdagen** de offerte. Er is sprake van een extreem kostbaar hulpmiddel indien het (huur)tarief hoger is dan 505 euro exclusief BTW per maand (peildatum 1 maart 2022). Dit bedrag zal conform hoofdstuk 6 worden geïndexeerd om te komen tot een tarief op 1 maart 2023. Daarna zal ook deze grens conform indexering (hoofdstuk 6) elk jaar worden aangepast. Deze regeling is vanaf 1 maart 2023 alleen van toepassing op nieuwe indicaties. Indien een hulpmiddel boven het tarief van 505 euro exclusief BTW uitkomt, kan de aanbieder een verzoek bij de opdrachtgever indienen met een duidelijke en transparante onderbouwing. Daarbij wordt het tarief (maand) als volgt bepaald: BCP/84 *1,03 euro. Indien het tarief aantoonbaar en overtuigend boven de 550 euro exclusief BTW ligt, zal deze naar oordeel van de opdrachtgever worden gezien als extreem duur hulpmiddel.

Inleveren afleverbon

Na levering van de voorziening ontvangt de BAR-organisatie binnen **5 werkdagen** digitaal een afleverbon op cliëntniveau (cliëntnummer, naam, adres, woonplaats en geboortedatum) van de verstrekking waaruit blijkt wat er geleverd is (soort voorziening, merk en type, herverstreking of nieuw). Na implementatie van iWMO worden wellicht nieuwe afspraken gemaakt, welke worden bepaald door de opdrachtgever.

Ophalen voorziening bij beëindiging

Na de melding van de BAR-organisatie van de beëindiging van de voorziening heeft Opdrachtnemer de verplichting de voorziening binnen **48 uur** op te halen.

11. Reactie- en reparatietijden

Reactietijden:

Bij calamiteiten:

Binnen 1 uur nadat de klant heeft gebeld c.q. contact heeft opgenomen, is er een servicemonteur ter plaatse van het hulpmiddel

Definitie calamiteiten:

- Een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de voorziening van de gebruiker veroorzaakt (bijvoorbeeld in de woning of woonomgeving zonder directe hulp); of
- Een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de gebruiker met de voorziening de woning of de verblijfsplaats niet meer kan bereiken.

Bij regulier onderhoud/reparatie:

Meldingen vóór 12:00 uur, aanbieder neemt contact op - uiterlijk dezelfde dag tussen 12:00-17:00 uur

Meldingen na 12:00 uur, aanbieder neemt contact op - uiterlijk volgende dag tussen 8:00-12:00 uur

Reparatietijden:

Reparatie/herstellen van schade/storing:

Binnen **4 uur** na cliënt contact voor:

Die gevallen waar cliënt geheel afhankelijk is van zijn voorziening

- Rolstoelen voor permanent gebruik
- Rolstoelen voor actief gebruik
- Elektrische rolstoelen
- Tilliften

Reparatie/herstellen van schade/storing:

Binnen **24 uur** na cliënt contact voor:

Die gevallen waar cliënt beperkt afhankelijk is van zijn voorziening

- Rolstoelen voor incidenteel gebruik
- Scootmobielen
- Fietsen

Reparatie/herstellen van schade/storing:

Binnen **48 uur** na cliënt contact voor:

Die gevallen waar de cliënt nog veilig zonder grote belemmeringen van de voorziening gebruik kan blijven maken. Dit is het geval indien de mobiliteit blijft gehandhaafd.

Onderhoud

Onderhoud vindt zoveel als mogelijk bij gebruiker thuis, in de mobiele werkplaats of op locatie in de BAR-gemeenten plaats.

12. Facturatie

Facturatie middels CSV bestanden:

Binnen de BAR-organisatie factureren we de hulpmiddelen nog middels CSV bestanden tot het moment dat iWMO berichtenverkeer is ingericht.

Facturatie afspraken:

- Pas als de opdrachtgever een afleverbon heeft van een nieuw hulpmiddel, dan wordt deze op dat moment in de het gemeentelijk systeem geregistreerd.
- De facturatie gaat in op basis van de datum op de afleverbon. Tot en met de 15e van de maand wordt de gehele maand gefactureerd (voordeel aanbieder), na de 15e aan begin nieuwe maand (voordeel gemeente).
- De datum waarop de opdrachtgever communiceert dat een hulpmiddel opgehaald moet worden is leidend. Tot en met de 15e dan worden deze twee weken niet gefactureerd. Meldt de opdrachtgever na de 15e, dan factureert de opdrachtgever de gehele maand
- Na implementatie van iWMO bepaalt opdrachtgever de nieuwe wijze van factureren en proces.

13. Managementinformatie

Per kwartaal, voor de 20e van de opvolgende maand, zal Opdrachtnemer een rapportage leveren voorzien van

1. de responsetijden
2. levertijdoverschrijdingen en reden hiervan
3. uitgevoerde passingen en metingen
4. aantal ingediende klachten, termijn van afhandeling en resultaat van afhandeling
5. aantal storings binnen het contract
6. aantal uitstaande en verstrekte middelen per gemeente
7. aantal herverstrekte middelen

Tevens zal er een Highlight onderdeel worden opgenomen, waarin alleen de relevante afwijkingen worden beschreven inclusief huidige status, genomen acties, uitkomsten en conclusies. Dit ter ondersteuning van "management by exceptions". Opdrachtgever bepaalt desgewenst de vorm van de lay-out van de rapportages.

De kwartaalrapportage dient door Opdrachtnemer zelf ingediend te worden bij de contractmanager en beleidsmedewerker van de BAR-organisatie en zal betrekking hebben op het voorafgaande kwartaal en het totale achterliggende jaar. De planning voor het indienen van de kwartaalrapportages voor is als volgt:

- 1^e Kwartaal: uiterlijk 20 april
- 2^e Kwartaal: uiterlijk 20 juli
- 3^e Kwartaal: uiterlijk 20 oktober
- 4^e Kwartaal: uiterlijk 20 januari

De rapportage kan digitaal worden ingediend bij de contractmanager en de beleidsadviseur van de BAR-organisatie.

De opdrachtnemer is verplicht om bij grove overschrijdingen c.q. situatie waardoor de klant benadeeld wordt, dit zo snel mogelijk te melden bij de contractmanager en beleidsadviseur.

Indien de opdrachtgever een toelichting wil op de rapportage zal er een overleg worden gepland.

Gele en rode kaarten

Indien de "Lever- en ophaaltijden en doorlooptijden" en/of "Reactie- en reparatietijden" niet worden gehaald, dan heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om de aanbieder te vragen om een plan van aanpak op te stellen om te zorgen dat de afspraken c.q. doelstellingen door de opdrachtnemer worden nagekomen. De opdrachtnemer heeft 10 werkdagen de tijd om een plan van aanpak te schrijven en bij de opdrachtgever in te leveren, welke binnen 5 werkdagen daarna met de opdrachtgever zal worden besproken. De opdrachtnemer heeft na het inleveren van zijn plan van aanpak vervolgens 8 weken de tijd om verbetering te laten zien en duidelijk is dat de doelstellingen weer worden gehaald. Lukt dat niet in de ogen van de opdrachtgever dan krijgt de opdrachtnemer een gele kaart en vindt er wederom een overleg

plaats. Indien 4 weken later (na het uitdelen van de gele kaart) wederom de doelstellingen niet worden behaald c.q. afspraken niet worden nagekomen in de ogen van de opdrachtgever, volgt een rode kaart, waarbij de aanbieder 8 weken geen opdrachten krijgt. Tevens kan op het moment van het geven van een rode kaart de opdrachtgever om een verbeterplan vragen. In deze tijd heeft de aanbieder de kans om orde op zaken te stellen. Uitgangspunt hierbij is dat de problemen zijn opgelost binnen deze 8 weken, dit ter beoordeling van de opdrachtgever. Het initiatief tot het nemen van de bovenstaande acties ligt bij de relevante aanbieder.

Indien de “Lever- en ophaaltijden en doorlooptijden” en/of “Reactie- en reparatietijden” opnieuw niet worden gehaald in de ogen van de opdrachtgever, dan heeft deze het recht om het contract te ontbinden en de hulpmiddelen van de betreffende aanbieder te verdelen over de andere gecontracteerde aanbieders. Hieraan werken alle partijen optimaal mee. Het park dient binnen 8 weken verdeeld te zijn. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht door de aanbieders.

Dit proces geldt ook voor klachten die bij de opdrachtgever en/of opdrachtnemer binnenkomen, met als doel om soortgelijke klachten te voorkomen en klachten op een adequate manier op te lossen. Er dienen maximaal 2% klachten binnen te zijn gekomen op het “gemiddeld aantal uitstaande hulpmiddelen” in de afgelopen 12 maanden. “Gemiddeld aantal uitstaande hulpmiddelen” betekent het aantal aan het begin van de 12 maanden respectievelijk aan het eind van de 12 maanden delen door 2.

Opdrachtnemer zorgt te allen tijde voor een adequate communicatie richting de inwoner en opdrachtgever.

14. Klanttevredenheidsonderzoek

Ter bewaking van de klanttevredenheid voert opdrachtnemer minimaal jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit over de hulpmiddelen en de geboden service. Dit gebeurt door een onafhankelijke externe organisatie. De uitkomst van dit onderzoek wordt beschikbaar gesteld aan de BAR-organisatie uiterlijk twee weken nadat het definitieve verslag door een externe partij beschikbaar is gesteld.

De uitkomsten van het onderzoek worden zo spoedig mogelijk gemaild naar de contractmanager en de beleidsadviseur van de BAR-organisatie.

15. All-in-huurprijs

De aangeboden prijzen per groep zijn all-in huurprijzen per maand. Binnen deze kosten vallen:

- Passing
- Selectie
- Leveringskosten
- Preventief/periodiek onderhoud
- Full service onderhoud
- Verzekering (indien van toepassing)
- Aanpassingen, op maat gemaakte onderdelen en accessoires
- Ophalen

16. Communicatie

Gemeente / BAR kan, los van onderstaande overlegfrequenties, op eigen initiatief een extra overleg plannen. Leverancier garandeert aan elk verzoek te voldoen om door de BAR-organisatie gewenste informatie te verstrekken.

Strategisch / Tactisch, 1x per jaar (of zoveel vaker als door opdrachtgever nodig wordt geacht)

O.a. over: contractvoortgang, kwaliteit/efficiency verbeteringen, ontwikkelingen in de branche, kwaliteit dienstverlening en onderhoud, verbeterpunten, actiepunten, managementrapportages, operationele zaken, kwaliteitsverbeteringen, kwaliteitsonderzoeken, evt. extra opdrachten, klachtenanalyses.

Operationeel, dagelijks (indien nodig)

O.a. betreffende: afwijkingen/klachten.

Opdrachtnemer verzorgt de schriftelijke verslaglegging, inclusief de gemaakte afspraken, van de alle gevoerde overleggen (digitaal, telefonisch of fysiek) en levert deze binnen 15 werkdagen na het overleg digitaal aan bij de relevante medewerkers van de BAR-organisatie.

17. Social Return verplichting

De Opdrachtnemer is verplicht bij te dragen aan Social Return on Investment (SROI) conform de aanbesteding.

18. Informatie uitvraag t.b.v. verstrekken PGB

In het enkele geval dat de gemeente overgaat tot het indiceren van een hulpmiddel middels een PGB moet de gemeente extern advies vragen voor het vaststellen van de hoogte van het budget. Omdat de gemeente enkel middelen huurt ontbreekt deze expertise en vraagt zij deze uit bij haar contractpartners. Hiervoor gelden de volgende afspraken en termijnen:

1. Na het verzoek tot informatie levert Opdrachtnemer deze binnen 3 werkdagen aan.
2. Opdrachtgever circuleert tussen de 3 Opdrachtnemers met haar verzoeken.
3. Het betreft een verzoek tot het maken van een algemene marktconforme inschatting van de kosten voor: aanschaf, onderhoud/repatriatie en verzekering van een hulpmiddel.

19. Eindregeling

Eindregeling.

Na einde contract gelden de volgende afspraken.

Methodiek voor de afschrijving en bepaling restwaarde van gehuurde hulpmiddelen.

25% korting op de bruto catalogusprijs van een hulpmiddel en de bijbehorende accessoires, vervolgens worden volwassen all-in voorzieningen afgeschreven in 7 jaar. Restwaarde van deze all-in voorziening bedraagt €90 incl. BTW.

25% korting op de bruto catalogusprijs van een hulpmiddel en de bijbehorende accessoires, vervolgens worden all-in kindervoorzieningen en douche- & toiletmiddelen afgeschreven in 5 jaar. Restwaarde van deze all-in voorziening bedraagt €90 incl. BTW.

Overdracht.

Opdrachtnemer zal bij het einde c.q. de beëindiging van de overeenkomst alle voor de uitvoering van de Opdracht relevante informatie en uitstaande (huur) hulpmiddelen op een verantwoorde, adequate en snelle manier overdragen aan de nieuwe Opdrachtnemer, zonder dat hieraan, noch voor Opdrachtgever noch voor de nieuwe Opdrachtnemer, kosten zijn verbonden.

Opdrachtnemers leveren in ieder geval een merk-type-bouwjaar-overzichtslijst per inwoner (digitaal) als onderdeel van de eindregeling.

Indien in de nieuwe toekomstige aanbesteding het overnemen van hulpmiddelen wordt verplicht voor een nieuwe aanbieder, werkt de huidige opdrachtnemer mee aan de overdracht van alle hulpmiddelen, daarbij wordt de bovenstaande methodiek van afschrijven en bepaling van restwaarde gehanteerd.

Indien in de nieuwe toekomstige aanbesteding de verplichting staat dat het overnameconvenant Firevaned van toepassing is, zijn huidige aanbieders (opdrachtnemers) hier ook aan gehouden.

20. Bruikleenovereenkomst en klachtenregeling

Bruikleenovereenkomst

In de bruikleenovereenkomst met de gebruiker is vastgelegd, dat bij opzet, oneigenlijk gebruik of nalatigheid de kosten moeten worden betaald door de gebruiker. Tevens zullen er een aantal voorbeelden worden genoemd.

Eerste schademelding aan de gemeente

Na de eerste schademelding inzake een hulpmiddel bij een specifieke cliënt (waarbij meerdere schades kunnen worden geconstateerd), waarbij er sprake is van opzet, oneigenlijk gebruik of nalatigheid, neemt de aanbieder de kosten voor haar rekening.

Tevens treedt de aanbieder in overleg met de relevante gemeente (beleidsadviseur en/of contractmanager), zodat er afspraken worden gemaakt over een passende actie richting de inwoner. In dit overleg kan eventueel door de gemeente worden besloten om de kosten wel te verhalen op de gebruiker, zodat de aanbieder de kosten niet of gedeeltelijk hoeft te betalen.

Tweede en volgende schademelding aan de gemeente

Iedere tweede en volgende schademelding treedt de aanbieder in overleg om afspraken te maken over de kosten en te nemen acties. Daarna wordt de uitkomst gedeeld met de inwoner.

Geen melding aan de gemeente is gelijk aan geen schademelding

Indien de aanbieder kiest om de kosten voor haar rekening te nemen en niet in overleg te treden met de gemeente, wordt dit niet gezien als "eerste schademelding aan de gemeente". Een eventuele volgende schademelding die verband houdt met de voorgenoemde schade bij dezelfde cliënt en wordt besproken met de gemeente, wordt gezien als de "eerste schademelding aan de gemeente".