

Bijlage 8 Programma van Eisen

MINIMUMEISEN

In deze paragraaf zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

	Minimumeis
1	U dient akkoord te gaan met het Werkafsprakenboek (Bijlage 10). Indien discussies ontstaan omtrent de inhoud van het Werkafsprakenboek en dit Programma van Eisen, dan prevaleert het Werkafsprakenboek.
2	Klachtenprocedure: U gaat ermee akkoord dat u, indien u de opdracht krijgt gegund, een klachtenreglement hanteert. U stuurt een kopie van het door u te gebruiken klachtenreglement mee met uw inschrijving. Dit klachtenreglement dient in ieder geval aan te geven hoe u klachten registreert en hoe u deze afhandelt. U maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken van cliënten te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolcontacten ook direct opvraagbaar zijn.
3	Diefstal en gewenningslessen: U gaat ermee akkoord dat u over voldoende gebruiksklare exemplaren beschikt die u kunt inzetten in geval van schade, diefstal en gewenningslessen. U gaat ermee akkoord per hulpmiddel één gewenningsles te verzorgen. Zijn meerdere rijlessen nodig dan kan de gemeente u hier opdracht toe geven; de gemeente zal ook de kosten van deze meerdere gewenningslessen dragen. De rijlessen en rijvaardigheidstesten worden door een ergotherapeut, dan wel gelijkwaardig functionaris verzorgd. Hierbij vindt tevens een rapportage plaats, waarbij de mate van rijvaardigheid wordt verantwoord aan de aanbestedende dienst. U gaat ermee akkoord dat het de gemeente vrij staat gewenning/rij -lessen voor elektrische rolstoelen of scootmobielen eventueel naar eigen inzichten te organiseren.
4	Faciliteiten: U gaat ermee akkoord dat u minimaal beschikt over de faciliteiten om te kunnen voldoen aan de in dit programma van eisen genoemde termijnen, reparatietijden, etc.. Daarnaast eisen de aanbestedende diensten van u dat u de passing en selectie aan huis uitvoert.
5	Onderhoud: U gaat ermee akkoord dat een full service onderhoudscontract (FSO) onderdeel uitmaakt van de door u aangeboden dienstverlening. Doelstelling van het FSO is het binnen gestelde termijnen verhelpen van storingen, reparatie en herstellen van schade aan de voorziening (inclusief het plakken van banden). U kondigt uw geplande bezoek minimaal zeven dagen van te voren schriftelijk aan.
6	Reikwijdte hulpverlening: U gaat ermee akkoord dat u landelijke servicedekking biedt. Dat wil niet zeggen dat u zelf moet uitvoeren maar wel dat u de service waarborgt en financieel dekt.
7	Bereikbaarheid: U gaat ermee akkoord dat uw service afdeling 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar is (tegen maximaal het lokale tarief). Het is niet toegestaan gebruik te maken van een voice response systeem.
8	Vervangende voorziening: U gaat ermee akkoord dat u zich conformeert aan de in dit programma van eisen genoemde reparatietijden. In de praktijk kunnen zich uitzonderingssituaties voordoen waarin u niet in staat bent om de reparaties binnen genoemde responsetijden te realiseren. U gaat er dan mee akkoord dat u verplicht bent de gebruiker een gelijkwaardige dan wel een equivalente en adequate voorziening voor tijdelijk gebruik aan te bieden. U stelt de gemeente en de cliënt hiervan telefonisch en/of digitaal in kennis en geeft daarbij tevens de reparatietermijn aan. Daarnaast informeert u gemeente en cliënt wekelijks over de voortgang (telefonisch en/of digitaal). U gaat ermee akkoord dat een eventuele individuele aanpassing wordt overgebouwd op de vervangende voorziening.
9	Reparatie en veilig vervoer: U gaat ermee akkoord dat u, indien voorzieningen niet ter plaatse kunnen worden gerepareerd, zorgdraagt voor transport van de voorziening naar de werkplaats. De transportkosten komen voor uw rekening.

	Minimumeis
	U bent verantwoordelijk voor het vervoer van de cliënt naar haar/zijn verblijfadres, wanneer het hulpmiddel niet langer of gebrekkig functioneert en er geen vervangende adequate voorziening kan worden ingezet. De betaling voor dit vervoer komt voor rekening van de leverancier. De voorziening dient botsveilig vastgezet te kunnen worden overeenkomstig de normen zoals opgenomen in de code VVR.
10	Onderhoud: U gaat ermee akkoord dat het onderhoud en reparatie, voor zover mogelijk, uitgevoerd worden bij de gebruiker thuis of, indien u niet over een mobiele werkplaats beschikt, op een locatie in het werkgebied van Gemeenten.
11	Onderhoud: U gaat ermee akkoord dat een periodiek/preventief onderhoudscontract (PPO) onderdeel uitmaakt van de door u aangeboden dienstverlening. Doelstelling van het PPO is het voorkomen van onverwachte storingen en uitval van de voorziening waardoor de gebruiker in zijn of haar mobiliteit wordt beperkt. U gaat ermee akkoord dat de onderhoud- en serviceverlening de kosten van manuren voor reparatie, voorrijdkosten, reistijden en benodigde materialen en onderdelen omvatten. U gaat ermee akkoord dat wordt voorgeschreven dat de werkzaamheden door gekwalificeerd personeel uitgevoerd dienen worden. De kosten van dit onderhoud is onderdeel van de huurprijs.
12	Onderhoud: U gaat ermee akkoord dat de gebruiker de volgende onderhouds- en reparatiewerkzaamheden zelf uitvoert: 1. schoonhouden van de voorziening; bandenspanning controleren en op spanning brengen; accu laden; en bij eventueel natte accu's, het navullen.
13	Garantie bepaling: U gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst gerechtigd is, indien u niet conform de afgesproken termijnen selecteert, past, onderhoudt en/of levert, bij een derde de gewenste activiteit dan wel het gewenste hulpmiddel te betrekken en de kosten daarvoor bij u in rekening te brengen. Daarnaast garandeert u een omruilgarantie van 3 maanden als de leverancier het pas- en selectieproces uitvoert en blijkt dat het geleverde standaard middel niet voldoet aan de door de aanbestedende dienst voor de betreffende eindgebruiker gestelde eisen. In specifieke gevallen kunt u en zonder meerkosten, een vaste technische adviseur toewijzen aan een eindgebruiker (een vast aanspreekpunt voor de eindgebruiker).
14	Herverstrekkingen: U gaat ermee akkoord dat u bij voorzieningen die u niet als nieuw verstrekt op verzoek inzage geeft in de gebruikshistorie. Deze hulpmiddelen moeten hetzelfde kwaliteitsniveau hebben als nieuw in te zetten voorzieningen. De aanbestedende dienst heeft het recht om de door u ingezette "herverstrekker" zonder opgave van redenen te weigeren.
15	Verzekeringen: U gaat ermee akkoord dat u verplicht bent voor motorisch aangedreven voorzieningen een adequate verzekering af te sluiten. U gaat ermee akkoord dat casco schade onderdeel uitmaakt van de onderhoudsovereenkomst.
16	Sociaal criterium: U gaat ermee akkoord dat, gezien de doelgroep waaraan de hulpmiddelen worden verstrekt, het personeel van uw organisatie dat contact heeft met de cliënt de Nederlandse taal spreekt.
17	Facturatie. U gaat ermee akkoord dat (indien er nog geen sprake is van het iWMO-berichtenverkeer): 1. Gemeenten en leveranciers komen overeen dat Leveranciers digitaal factureren 2. Indien facturen niet voldoen aan artikel 15 lid 1 worden deze niet in behandeling genomen 3. Indien factuurregels niet akkoord zijn worden deze door de Gemeenten afgekeurd en middels een retourbestand teruggestuurd naar de Leverancier ter creditering. Voor zover van toepassing dienen de afgekeurde factuurregels gecorrigeerd aangeleverd te worden in een nieuwe factuur. De afgekeurde regels dienen middels een credit factuur te worden aangeboden aan Gemeenten volgens artikel 15 lid 1. 4. Facturen moeten binnen 1 maand na afloop van de maandperiode worden ingediend.

	<p>Minimumeis</p>
	<p>5. Facturen die later dan twaalf weken na afloop van een maandperiode worden ingediend worden niet meer in behandeling genomen, tenzij de Leverancier binnen zes weken na de eigenlijke factuurdatum, in overleg is getreden met de Gemeenten inzake mogelijke problemen met de facturatie.</p> <p>6. Voor alle facturen/databestanden geldt dat deze altijd per maandperiode en per gemeente moeten worden aangeleverd.</p> <p>7. Gemeenten en Leveranciers komen overeen dat Leveranciers de totaal facturen op papier aanleveren en digitaal een verzamelbestand zoals opgenomen in bijlage 6.</p> <p>8. Gemeenten en Leveranciers gaan ermee akkoord dat Leveranciers alleen de daadwerkelijk geleverde of openstaande voorziening factureren volgens de overeengekomen tariefstelling.</p> <p>9. Indien een voorziening wordt beëindigd voor de 15^e van de lopende maand zal er over de lopende maand geen facturatie plaatsvinden. Indien een voorziening wordt beëindigd na de 15^e van de lopende maand zal er t/m het einde van maand gefactureerd worden.</p> <p>10. Gemeenten betaalt correct aangeleverde facturen binnen 1 maand na inlevering van de factuur.</p> <p>Gedurende de looptijd van de overeenkomst wenst opdrachtgever over te stappen op een digitaal berichtenverkeer (iWmo) voor het toekennen van opdrachten en verwerken en betalen van declaraties. Met het inschrijven verklaart Inschrijver zijn medewerking te verlenen aan deze beoogde werkwijze.</p>
18	<p>Kwaliteit personeel, het in te zetten personeel (betreffende de functies; adaptatietechnicus, ergotherapeut / fysiotherapeut / bewegingstechnoloog en service monteur) voor deze opdracht dient gediplomeerd en/of vakbekwaam (technisch en sociaalvaardig met minimaal 2 jaar werkervaring in de branche) te zijn om advies te geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te voeren.</p>
19	<p>Leveringen en offertes:</p> <p>Een (her)verstrekking uit het kernassortiment wordt na een geaccepteerde passing direct achtergelaten, mits aan de volgende eisen is voldaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de voorziening voldoet aan het pakket van eisen; - de voorziening verkeert in een goede technische staat; - de voorziening is schoon. <p>U gaat akkoord met de levertijden voor voorzieningen uit het kernassortiment per categorie zoals opgenomen .</p> <ul style="list-style-type: none"> - Incidentele rolstoelen, scootmobielen en toiletvoorzieningen max. 5 werkdagen na opdracht. - Driewiel fietsen max. 15 werkdagen na opdracht - Overige voorzieningen max. 15 werkdagen na opdracht <p>U gaat ermee akkoord dat nieuwe verstrekkingen buiten het kernassortiment binnen 30 werkdagen worden geleverd, behoudens orthoses waarvoor een maximale levertijd zal gelden van 40 werkdagen.</p> <p>U gaat ermee akkoord dat u de huur per direct stopt na melding van de aanbestedende dienst en de voorziening binnen 48 uur zult ophalen. Op verzoek van de contactpersoon ,van de gebruiker, kunt u een andere ophaaltermijn afspreken.</p> <p>U gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst uiterlijk 3 werkdagen na de passing de offerte ontvangen heeft.</p>
20	<p>U gaat ermee akkoord dat nieuwe opdrachten verstrekt worden op basis van (vrije) keuze van de burger.</p>
21	<p>U gaat ermee akkoord dat bij aflevering van een hulpmiddel zowel mondeling als schriftelijke informatie gegeven wordt over de werking van het hulpmiddel, werkwijze en de serviceverlening van de leverancier. Tevens gaat u ermee akkoord dat per hulpmiddel één gewenning les wordt gegeven</p>

	Minimumeis
22	<p>Opdrachtnemer neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beschermen en eventuele datalekken te signaleren en te melden, e.e.a. conform de wet bescherming persoonsgegevens en de meldplicht datalekken.</p> <p>Opdrachtnemer geeft opdrachtgever toestemming om de maatregelen van opdrachtnemer op dit gebied te toetsen (audit) en waar nodig eventuele verbetermaatregelen op te leggen. De eventuele audit zal vooraf aangekondigd worden en de fasering van de verbetermaatregelen zullen in overleg worden afgestemd.</p>