

RAAMOVEREENKOMST WMO HULPMIDDELEN

Tussen

Gemeente Land van Cuijk

En

Opdrachtnemer

Datum: ~~30-09-2022~~ 19-10-2022

Nummer: Z/22/018726_v0.2

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE.....	2
Navolgende partijen:	3
Artikel 1. Definities.....	4
Artikel 2. Onderwerp van de raamovereenkomst.....	9
Artikel 3. Algemene bepalingen.....	9
Artikel 4. Duur van de raamovereenkomst.....	10
Artikel 5. Wijzigen overeenkomst.....	10
Artikel 6. Totstandkoming en beëindiging van nadere opdrachten	11
Artikel 7. Tarieven.....	13
Artikel 8. Declaratie en betaling.....	13
Artikel 9. Verantwoording en materiële controle	14
Artikel 10. Gegevensbescherming	15
Artikel 11. Aansprakelijkheid en verzekering	15
Artikel 12. Sancties bij verwijtbaar niet presteren	16
Artikel 13. Niet toerekenbare tekortkoming	17
Artikel 14. Niet nakoming van de verplichtingen	17
Artikel 15. Ontbinding van de overeenkomst	18
Artikel 16. Overdrachtsregeling hulpmiddelen	18
Artikel 17. Slotbepaling.....	19
ANNEX 1: UITVOERINGSVOORWAARDEN.....	21
§.1. OPDRACHTOMSCHRIJVING	21
§.2. Minimumeisen opdrachtnemer.....	22
§.3. MINIMUMEISEN COMMUNICATIE EN KLACHTENAFHANDELING.....	24
3.1 Eisen aan de communicatie en registratie	24
3.2 Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer.....	26
3.3 Eisen aan klachtenafhandeling	27
§.4. MINIMUMEISEN SELECTIE, PASSING EN LEVERING	27
4.1 Eisen aan de selectie	28
4.2 Eisen aan de passing	28
4.3 Eisen aan de levering en instructie	29
§.5. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING	30
5.1 Eisen aan storingsmelding en passend onderhoud.....	30
5.2 Eisen aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening	32
5.3 Eisen inname.....	32
5.4 Eisen activiteiten bevordering kennis, beheersing en rijvaardigheid	32
§.6. MINIMUMEISEN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD Ondernemen EN SROI.....	32
6.1 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en duurzaamheid	32
6.2 Social Return On Investment	33
§.7. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE EN INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING	34
7.1 KPI'S	34
7.2 Algemeen	34
7.3 Managementinformatie en verantwoording Wmo	35
7.4 Evaluatie en overleg.....	36
§.8. MINIMUMEISEN WMO HULPMIDDELEN.....	37
ANNEX 2: ALL-IN CATEGORIEPRIJZEN HUUR.....	54
ANNEX 3: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN 2022 VOOR LEVERINGEN EN DIENSTEN LVC..	55
ANNEX 4: OFFERTEAANVRAAG INCLUSIEF NOTA('S) VAN INLICHTINGEN.....	56
ANNEX 5: INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER.....	57
ANNEX 6: GEGEGEVENSUITWISSELINGSOVEREENKOMST LAND VAN CUIJK	58

NAVOLGENDE PARTIJEN:

1. De gemeente Land van Cuijk, kantoorhoudend aan Raadhuisplein 1 (5831 JX) te Boxmeer (Postbus 450, 5830 AL Boxmeer) te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door de burgemeester, **de heer W. Hillenaar**, hierna (ook) te noemen 'opdrachtgever'.

EN

2. Aanbieder 1, kantoorhoudend aan x te x te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door functie, naam, hierna (ook) te noemen 'opdrachtnemer', of
3. Aanbieder 2, kantoorhoudend aan x te x te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door functie, naam, hierna (ook) te noemen 'opdrachtnemer', of
4. Aanbieder 3, kantoorhoudend aan x te x te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door functie, naam, hierna (ook) te noemen 'opdrachtnemer', of
5. Aanbieder 4, kantoorhoudend aan x te x te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door functie, naam, hierna (ook) te noemen 'opdrachtnemer'.

De overeenkomst **noemt een** aanbieder individueel **opdrachtnemer** in enkelvoud en **indien het meerdere gecontracteerde aanbieder tezamen betreft opdrachtnemers** in meervoud.

De overeenkomst noemt gemeente en aanbieders gezamenlijk **partijen** en ieder van hen afzonderlijk ook **een partij**.

PARTIJEN NEMEN HET VOLGENDE IN ACHT:

- I. deze raamovereenkomst ziet op de levering, en servicedienstverlening van de maatwerkvoorziening Wmo hulpmiddelen waarvoor opdrachtgever een inkoopprocedure met het **kenmerk** Z/22/018726 heeft doorlopen;
- II. de hulpmiddelen in de categorieën 7, 8 en 16 zoals opgenomen in de uitvoeringsvoorwaarden paragraaf 8.1.1 kunnen door opdrachtgever desgewenst worden afgenomen van lokale MKB aanbieders op het moment dat gecontracteerde opdrachtnemers dit niet samen met deze lokale MKB aanbieders op een voor deze MKB aanbieders laagdrempelige en commercieel aantrekkelijke wijze organiseren (te beoordelen door gemeente). Na de eerste twee contractjaren wordt de samenwerking en inzet van lokale MKB aanbieders met opdrachtnemers en lokale MKB aanbieders geëvalueerd. Op basis van deze evaluatie wordt door gemeente een besluit genomen hoe in de resterende contractperiode lokale MKB aanbieders kunnen worden ingezet. In ultimo kan dit besluit er toe leiden dat de categorieën 7, 8 en 16 na het tweede contractjaar, geheel of gedeeltelijk, separaat en los van deze overeenkomst op basis van een nieuwe aanbestedingsprocedure in de markt worden gezet en vanaf dat moment geen onderdeel meer uitmaken van de raamovereenkomst.
- III. als er sprake is van uitstaande Wmo Hulpmiddelen in huur in opdracht van opdrachtgever geldt dat deze ~~indien opdrachtgever dit wenst~~ bij opdrachtnemer blijven uitstaan, waarbij vanaf ingangsdatum van deze overeenkomst de tarieven en alle voorwaarden van deze overeenkomst ook op deze hulpmiddelen van toepassing worden. Dat betekent ook dat de hulpmiddelen waar nodig worden heringedeeld in de nieuwe categorieën onder deze overeenkomst. Dit geldt ook voor reeds uitstaande hulpmiddelen in categorie 7, 8 en 16.
- IV. partijen kunnen binnen de reikwijdte van deze overeenkomst onder toepassing van artikel 5 van deze overeenkomst niet initieel gegunde hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening toevoegen, voor zover aan de hand van een specifieke vraag de huidig gegunde hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening niet toereikend zijn.

- V. wanneer de gecontracteerde opdrachtnemers geen passend aanbod hebben qua inhoud en volume, staat het de opdrachtgever vrij deze maatwerkvoorzieningen in een dergelijke situatie ook buiten deze overeenkomst te verwerven;
- VI. partijen zijn eraan gehouden om bij de uitwisseling van informatie in het kader van deze overeenkomst vanaf het moment dat deze is geïmplementeerd gebruik te maken van iWmo en te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna te noemen AVG) hiervoor wordt tevens verwezen naar artikel 10 van deze raamovereenkomst;
- VII. partijen zijn zich ervan bewust dat eventuele wijzigingen in de Wmo 2015, of vervanging van de Wmo 2015 door een nieuwe wet, en daaruit voortvloeiende wet- en regelgeving gevolgen kunnen hebben voor de uitvoering van deze overeenkomst waarbij de Wmo 2015 voorgaat op het bepaalde in deze overeenkomst en de door de opdrachtgever daaraan bij/of op grond van, op basis van de Wmo 2015 te geven invulling leidend is;
- VIII. partijen leggen de randvoorwaarden waaronder deze opdracht wordt uitgevoerd schriftelijk vast in deze raamovereenkomst,

EN KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

Artikel 1. Definities

Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen. In deze raamovereenkomst wordt verstaan onder:

1.1 Aanpassingen

Aanpassingen zijn te onderscheiden in twee typen:

- dealer aanpassingen: speciaal uit te voeren aanpassingen aan het hulpmiddel binnen de eisen die hieraan door wet- en regelgeving worden gesteld.
- op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele aanpassingen, ortheses en zitortheses specifiek voor de cliënt vervaardigd in relatie met zijn specifieke fysieke kenmerken, waarvoor fabrieksopties en dealeraanpassingen voor de cliënt geen oplossing bieden. In tegenstelling tot de persoonsgebonden/individuele aanpassingen en ortheses, welke zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen huur, zijn de zitortheses ondergebracht in een eigen categorie (17) met een eigen all-in categorieprijs huur.

1.2 Accessoires

Op het merk en type hulpmiddel aan te brengen/toe te voegen elementen die een functionele bijdrage bieden voor de cliënt gelet op zijn/haar fysieke kenmerken en beperkingen en zijn/haar gebrek in de zelfredzaamheid

1.3 All-in categorieprijs huur

De all-in categorieprijs huur is de door opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigde maandelijkse vaste all-in huurvergoeding per categorie waartoe het passende hulpmiddel behoort (te bepalen door opdrachtgever) inclusief de bijbehorende servicedienstverlening. Hierbij geldt als voorwaarde dat de cliënt het passende hulpmiddel ook compleet inclusief alle onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen heeft ontvangen en kan gebruiken.

De all-in huurvergoeding is vast, ongeacht:

- welk hulpmiddel het binnen de categorie betreft en met inbegrip van alle op het moment waarop de nadere opdracht wordt verstrekt op de markt verkrijgbare hulpmiddelen welke tot de betreffende categorie behoren (te bepalen door opdrachtgever);
- of het hulpmiddel een nieuwe of een gereconditioneerd hulpmiddel betreft;
- welke onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen op het hulpmiddel/de vervangende hulpmiddelen zijn aangebracht of door opdrachtnemer zijn aan te brengen gedurende de looptijd van de overeenkomst;

- welke daarbij te verlenen diensten, werkzaamheden en activiteiten door opdrachtnemer zijn uit te voeren.

De all-in huurvergoeding is dus inclusief onder andere de kosten voor:

- al hetgeen is omschreven in de raamovereenkomst inclusief bijbehorende uitvoeringsvoorwaarden;
- alle uit te voeren servicedienstverlening;
- de WA-verzekering van het hulpmiddel;
- alle door opdrachtnemer op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen. Onder aanpassingen vallen tevens op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele aanpassingen waarvoor (fabrieks-)opties en dealeraanpassingen voor de cliënt geen oplossing bieden. Het is opdrachtnemer niet toegestaan de zijn ter beschikking staande onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen te beperken;
- alle door opdrachtnemer uit te voeren verplichte keuringen (o.a. tilliften) en inspecties;
- niet limitatief alle daarbij door opdrachtnemer te verlenen diensten, reis- en verblijfskosten en te verrichten werkzaamheden en activiteiten.

1.4 Betrokkene

De geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon op wie de verwerkte en/of de te verwerken persoonsgegevens betrekking hebben.

1.5 Calamiteit

Een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van het hulpmiddel en/of servicedienstverlening en gevolgen heeft/kan hebben voor de cliënt, opdrachtgever, gebruikte systemen of derden.

1.6 Categorie

Indeling van het hulpmiddelen naar functionaliteit zoals weergegeven in paragraaf 8.1.1 van de uitvoeringsvoorwaarden.

1.7 Circulariteit

Het hoogwaardig hergebruiken van materialen waarbij zowel op strategisch als operationeel niveau wordt ingezet op bevordering van de circulaire economie. Bij de start en gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt door opdrachtnemer hoogwaardig hergebruik van materialen toegepast. Onder hoogwaardig hergebruik wordt verstaan in volgorde van meer naar minder hoogwaardig:

- **Refuse:** voorkomen van onnodig gebruik van grondstoffen
- **Reduce:** verminderen van grondstoffen/eenheid
- **Renew:** het herontwerpen van een product met circulariteit als uitgangspunt
- **Re-use:** product hergebruik (2e hands)
- **Repair:** onderhoud en reparatie
- **Refurbish:** product opknappen in deze overeenkomst reconditioneren
- **Remanufacture:** nieuw product van hergebruikte hulpmiddelen
- **Re-purpose:** producthergebruik met ander doel
- **Recycle:** verwerking en hergebruik materialen
- **Recover:** energierterugwinning uit materialen

1.8 Correctief onderhoud

Gedurende de gehele periode dat het hulpmiddel uitstaat uitvoeren van correctief onderhoud na storingsmelding. Dit houdt in uitvoeren van herstelwerkzaamheden en reparatie en waar nodig onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen.

1.9 Clïënt

De persoon voor wie opdrachtnemer een opdracht tot levering en servicedienstverlening heeft ontvangen (of indien van toepassing en akkoord bevonden zijn of haar cliëntvertegenwoordiger) en welke gebruik maakt/zal maken van een door opdrachtnemer geleverd of te leveren hulpmiddel.

1.10 Datalek

Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging, of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Onder een datalek valt dus niet alleen het vrijkomen (leken) van gegevens, maar ook onrechtmatige verwerking van gegevens.

1.11 Declaratie

Declaratie op basis van de van toepassing zijnde all-in categorieprijs huur. Tot het moment dat iWmo volledig wordt gehanteerd dient "declaratie" te worden gelezen als facturatie.

1.12 Uitvoeringsvoorwaarden

Door opdrachtgever omschreven (rand)voorwaarden, vereisten en resultaten op basis waarvan de levering en servicedienstverlening van Wmo hulpmiddelen door opdrachtnemer(s) aan cliënt en opdrachtgever dient plaats te vinden (annex 1 van deze raamovereenkomst).

1.13 Ernstige fout

Een handeling welke ziet op onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de professionele geloofwaardigheid van de betrokken opdrachtnemer (de organisatie) voor zover dat gedrag wijst op kwade opzet of bewuste dan wel verwijtbare nalatigheid van een zekere ernst. Ter illustratie: een fout die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publiekelijke fondsen (geld), schending van de privacyregels dan wel onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke gegevens van ondernemingen en/of cliënten. Zo ook het achterhouden van informatie tijdens contractuele besprekingen of besprekingen inzake cliënten welke noodzakelijk zijn tot vaststelling van de juiste dienstverlening. Binnen deze definitie vallen expliciet niet ad hoc situaties, zoals calamiteiten en/of incidenten, tenzij deze structureel en met een zekere regelmaat voorkomen.

1.14 Fabrieksopties

Fabrieksopties zijn alle gedurende de looptijd van de raamovereenkomst bij het merk en type hulpmiddel behorende accessoires en onderdelen en modulaire aanpassingen die behoren tot het leveringsprogramma van de producent van het betreffende hulpmiddel en welke op dit betreffende hulpmiddel zijn toe te passen.

1.15 Gebruikersovereenkomst

De door opdrachtgever goedgekeurde overeenkomst tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en cliënt strekkende tot het correct gebruik door de cliënt van het door opdrachtgever via opdrachtnemer als maatwerkvoorziening beschikbaar gesteld hulpmiddel, de rechten en plichten van de cliënt, het delen van privacygevoelige informatie door opdrachtnemer en opdrachtgever en de gegarandeerde servicedienstverlening. Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat de gebruikersovereenkomst onder zijn verantwoordelijkheid en gemachtigd door opdrachtgever door de cliënt wordt ondertekend.

1.16 Generale machtiging

De door opdrachtgever aan opdrachtnemer te verstrekken machtiging om bij opdracht daartoe van opdrachtgever en zonder offerte vooraf maar met een opdrachtbevestiging met een korte toelichting van het in te zetten hulpmiddel, conform de voorwaarden van deze raamovereenkomst, geheel en al omvattend de selectie en passing, de levering van hulpmiddelen en de uitvoering van de servicedienstverlening voor eigen (financieel) risico van opdrachtnemer ten uitvoer te brengen.

1.17 Gereconditioneerd hulpmiddel

Een gereconditioneerd hulpmiddel is een voor herverstreking geschikt gemaakt gebruikt hulpmiddel uit de voorraad van opdrachtnemer. Een gereconditioneerd hulpmiddel is technisch in uitstekende staat, is functioneel, veilig en verantwoord en ziet er bij levering visueel, los van kleine gebruikssporen, netjes en schoon uit. Het frame/de basis van het gereconditioneerd hulpmiddel is origineel en qua leeftijd (eerste inzet ooit) volledig administratief herleidbaar. Vervanging van onderdelen en (fabrieks-)opties is toegestaan voor zover deze ook daadwerkelijk technisch en functioneel passen op het hulpmiddel en het hulpmiddel blijft voldoen aan van toepassing zijnde wet-en regelgeving en van toepassing zijnde certificaten en keuringen waaronder de ~~EMDR~~. Bij reconditionering worden daarnaast de richtlijnen die hieraan door de producent worden gesteld gevolgd (voor zover ook daadwerkelijk beschikbaar). Het gereconditioneerde hulpmiddel is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen en alle bedieningsonderdelen functioneren optimaal. De accu is minimaal 80% (afhankelijk of dit toereikend is bij de situatie van de cliënt) en indien er sprake is van losse kussens zijn deze indien nodig vervangen.

1.18 Heavy duty

Hulpmiddel dat geschikt is voor intensief gebruik en/of geschikt is voor cliënten met een omvangrijk lichaamshouding -zowel in lengte en/of breedte- en dat in dat kader ook is afgestemd op de betreffende lichaamsmaten. Het hulpmiddel doet ~~qua gewicht en~~ qua cliëntengemak en storingsgevoeligheid niet onder voor een hulpmiddel voor cliënten met minder omvangrijk lichaamshouding of gewicht of voor een hulpmiddel dat minder intensief wordt gebruikt.

1.19 Instelbaar/verstelbaar

Instelbaar is het instellen van het hulpmiddel middels gereedschap. Verstelbaar is een relatief eenvoudig zonder gereedschap door de cliënt en/of mantelzorger te bewerkstelligen verstelling van het hulpmiddel.

1.20 Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van de cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent één of meerdere aspecten van door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken, bejegening en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent het geleverde hulpmiddel en de houding en gedrag van medewerkers. Een storingsmelding op zich wordt niet als klacht gezien.

1.21 Levering

Het conform de overeengekomen specificaties vermeld in de opdrachtverstrekking van opdrachtgever door opdrachtnemer gebruiksklaar verstrekken, bezorgen, instellen of verstellen en afstellen van het passende hulpmiddel bij de cliënt inclusief instructie en indien van toepassing rijles en aanvaarding.

1.22 Medewerker(s)

De natuurlijke persoon (m/v) die op grond van een overeenkomst met opdrachtnemer daadwerkelijk werkzaam is voor opdrachtnemer. Hiertoe behoren onder anderen alle personen met een arbeidsovereenkomst, een toelatings- of een detacherings- of dienstverleningsovereenkomst, zoals waarnemers, externe dienstdoenden, uitzendkrachten, stagiaires en vrijgevestigden evenals vrijwilligers met een overeenkomst.

1.23 Omruilgarantie

De garantie dat opdrachtnemer het geleverd hulpmiddel en/of de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen omruilt voor een passend hulpmiddel en/of de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen wanneer het geleverd hulpmiddel en/of de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen niet meer geschikt/niet doelmatig blijkt/blijken te zijn. Ongeacht de omruilgarantie geldt zo min mogelijk wisselingen voor de cliënt.

1.24 Zitorthese

Lichaamsondersteunend hulpmiddel dat optimaal comfort, ondersteuning en drukverlaging biedt bij langdurig zitten. Zitorthesen kunnen de lichaamshouding corrigeren of verdere achteruitgang voorkomen. Een zitorthese is specifiek handgemaakt vervaardigd door een daartoe opgeleide en gediplomeerde orthesebouwer voor de specifieke lichaamsvorm van cliënt. Waarbij de lichaamsvorm door middel van een mal of vacuüm is vastgelegd. Een zitorthese wordt veelal vervaardigd voor bevestiging op een rolstoel en worden hiervoor passend gemaakt. Zitorthesen variëren van alleen zittingen of ruggen tot volledige kuipstoelen. Zie ook paragraaf 8.1.1. categorie 17.

1.25 Passing

Het fysieke op locatie (in principe bij de cliënt thuis/verblijfslocatie van de cliënt) uit te voeren proces van passen van het hulpmiddel, om, rekening houdend met de fysieke kenmerken van de cliënt en de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt, vast te stellen welk hulpmiddel voor de cliënt passend is inclusief de benodigde maatvoering, instellingen en verstellingen en de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen en indien van toepassing (zit)orthese of (hulp)aandrijving.

1.26 (Best) Passend(e)

Het kwalitatief hoogwaardige, verantwoorde, veilige, doelmatige, adequate en functionele hulpmiddel, inclusief alle daarop aan te brengen en later aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en (na)aanpassingen dat (met in acht neming van de eigen kracht en mogelijkheden van cliënt en zijn omgeving) past bij de cliënt en is afgestemd op de cliënt gelet op het gebrek in zijn zelfredzaamheid, zijn fysieke kenmerken en beperkingen en de mate waarin deze zijn te “compenseren”. Hierbij geldt tevens dat het hulpmiddel inclusief alle daarop aan te brengen en later aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen proportioneel is en specifiek is afgesteld en ingesteld op de cliënt.

1.27 Passend Onderhoud

Vanaf het moment van levering van het hulpmiddel tot het moment van tot afvoeren en circulair en duurzaam verwerken van het hulpmiddel het onder verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van opdrachtnemer 24 uur per dag 7 dagen per week uitvoeren van correctief onderhoud (reparaties en herstelwerkzaamheden na storingsmelding en schade). En daarnaast het uitvoeren van preventief onderhoud.

Hieronder vallen alle werkzaamheden en reparaties, periodiek fysiek en visueel controleren - en in het geval van tilliften tevens keuren van de voorziening - daarnaast noodzakelijke updates en upgrades van elektronica en software en alle tijdens de uitvoering van het onderhoud te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook die noodzakelijk zijn om een optimaal, functioneel en veilig gebruik door cliënt te blijven garanderen. Ook de toetsing van de gebruiksfunctie en begeleiding van de cliënt om een veilig en functioneel gebruik door de cliënt te blijven garanderen behoort tot het passend onderhoud.

1.28 Proportioneel

Afgestemd op wat er daadwerkelijk voor de cliënt in het kader van de Wmo nodig is, niet meer of minder dan nodig.

1.29 Reële levertijd

De, binnen de door opdrachtgever gestelde maximale levertijden of indien niet mogelijk een alternatieve reële marktconforme leverdatum, welke met de cliënt tijdens passing is overeengekomen en binnen vier werkdagen na passing aan de cliënt is bevestigd.

1.30 Raamovereenkomst

Onderhavige overeenkomst waarin de contractuele afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn vastgelegd.

1.31 Selectie

Het proces om op basis van de opdracht van opdrachtgever vast te stellen met welk type(s) en soort(en) hulpmiddel(en) de passing is uit te voeren.

1.32 Signaleringsfunctie

Het actief door de medewerker van opdrachtnemer bij de cliënt letten op het (juiste) gebruik van het hulpmiddel, gebruiksfrequentie, competenties van de cliënt in relatie tot het gebruik van het hulpmiddel, gebruikssporen, de omgeving van het hulpmiddel (inclusief gevaren), stalling, stallingsmogelijkheden, oneigenlijk gebruik, ongeoorloofde aanpassingen, gevaarlijke situaties of bijzondere omstandigheden die invloed kunnen hebben op de cliënt zijn naaste omgeving of het gebruik van het hulpmiddel. Tevens het doorgeleiden van deze signalen naar opdrachtgever/opdrachtgever attenderen op deze signalen en waar nodig direct actie ondernemen.

1.33 Nadere opdrachten

De aan opdrachtnemer door opdrachtgever verstrekte nadere opdrachten, die opdrachtgever geeft en opdrachtnemer aanvaardt conform hetgeen daartoe is overeengekomen in deze raamovereenkomst zoals:

1. Opdracht tot levering en servicedienstverlening onder generale machtiging of na akkoord opdrachtgever in het geval de categoriekeuze van opdrachtnemer na selectie en passing anders is dan in de opdracht van de opdrachtgever is vermeld: de opdracht voor levering van het hulpmiddelen aan cliënten en het na levering uitvoeren van de servicedienstverlening. De opdracht tot levering kan tevens een opdracht tot aanpassing inhouden: de opdracht tot aanpassing van het hulpmiddel dat reeds door de cliënt in gebruik is en op basis van gegronde redenen zoals bijvoorbeeld medische en/of ergonomische redenen moet worden aangepast);
2. Opdracht tot inname: de opdracht voor het innemen van (een) hulpmiddel(en) in gebruik bij de cliënt.

1.34 Vrijwilliger

Vrijwilliger is iemand die uit vrije wil onbetaald of op basis van een vergoeding die lager ligt dan gebruikelijk is voor een vast dienstverband, werkzaamheden verricht buiten een vast dienstverband al dan niet op basis van een overeenkomst. Opdrachtnemer is op dezelfde wijze aansprakelijk en verantwoordelijk voor vrijwilligers en het handelen van vrijwilligers als voor medewerkers.

1.35 Werkdagen

Een dag, niet zijnde een zaterdag of een zondag en niet zijnde een algemeen erkende feestdag als bedoeld in artikel 3, eerste lid, van de Algemene Termijnenwet, noch een in het tweede of krachtens het derde lid van genoemd artikel met een algemeen erkende feestdag gelijkgestelde dag of een vastgestelde lokale feestdag.

Artikel 2. Onderwerp van de raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van deze raamovereenkomst is het op basis van huur in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna te noemen Wmo) alomvattend zorg dragen voor de levering en servicedienstverlening van passende hulpmiddelen afgestemd op de individuele situatie van cliënten ten behoeve van de verhoging van zelfredzaamheid en participatie van deze cliënten met inachtneming van de opdracht van opdrachtgever hiertoe.

Artikel 3. Algemene bepalingen

- 3.1 Op deze raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Tevens is van toepassing alle vigerende wet- en regelgeving die betrekking heeft op de uit te voeren levering, servicedienstverlening van Wmo Hulpmiddelen als bedoeld in deze raamovereenkomst en daarvan deel uitmakende annexen.
- 3.2 Op deze raamovereenkomst zijn de Algemene inkoop voorwaarden 2022 voor leveringen en diensten Land van Cuijk onverkort van toepassing, voor zover hiervan niet in deze raamovereenkomst en/of bij de nota van inlichtingen is afgeweken. Waar in deze voorwaarden wordt gesproken over dienstverlening is levering en servicedienstverlening als bedoeld in deze overeenkomst te lezen. De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden, verkoopvoorwaarden, branchevoorwaarden en overige voorwaarden van opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing en worden verworpen, ook wordt hier geen aanvullende werking aan toegekend.
- 3.3 De volgende annexen zijn, net als nadere opdrachten Wmo Hulpmiddelen, een integraal onderdeel van deze raamovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de raamovereenkomst en de bijlagen prevaleren altijd de bepalingen van de raamovereenkomst en vervolgens dat wat is aangegeven in de nadere opdracht. In het geval van een addendum op deze raamovereenkomst (toe te voegen als annex 7 en enkel aan te gaan door een bevoegd/gemandateerde functionaris van opdrachtgever en opdrachtnemer) prevaleert dit addendum boven de raamovereenkomst. In het geval van strijdigheid tussen bepalingen van annexen geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van belangrijkheid:
- I. Annex 1: Uitvoeringsvoorwaarden;
 - II. Annex 2: All-in Categorieprijzen huur;
 - III. Annex 3: Algemene inkoopvoorwaarden;
 - IV. Annex 4: Offerteaanvraag inclusief nota('s) van inlichtingen
 - V. Annex 5: Inschrijving opdrachtnemer inclusief verificatie

Artikel 4. Duur van de raamovereenkomst

- 4.1 De overeenkomst is aangegaan voor de duur van ~~vier (4) jaar~~ 46 maanden. De overeenkomst treedt in werking met ingang van 1 ~~januari~~ april 2023 en loopt af op 31 december 2026.
- 4.2 De overeenkomst kan vervolgens maximaal tweemaal met 24 maanden (twee keer twee jaar (2)) worden verlengd, dit gebeurt stilzwijgend.
- 4.3 Als partijen geen gebruik wensen te maken van de verlengingsoptie(s) brengen zij de wederpartij hiervan uiterlijk twaalf (12) maanden voor het verstrijken van de dan lopende periode schriftelijk op de hoogte, dus bij een looptijd tot en met 31 december 2026 vindt de schriftelijke mededeling uiterlijk op 31 december 2025 plaats.
- 4.4 De overeenkomst eindigt in ieder geval van rechtswege, zonder dat opzegging vereist is, op 31 december 2030.
- 4.5 De overeenkomst kan naast de verlengingsoptie(s) zoals hierboven benoemd maximaal voor de duur van zes (6) extra maanden door opdrachtgever worden verlengd als zich een situatie voordoet waarbij beëindiging of opzegging van de overeenkomst tot discontinuering van de dienstverlening leidt. In een dergelijke situatie wordt dit uiterlijk twee maanden voor de dan geldende einddatum schriftelijk aan opdrachtnemer doorgegeven. Het staat opdrachtnemer, in het kader van de continuïteit van dienstverlening voor cliënten, niet vrij een dergelijke verlenging te weigeren.
- 4.6 Dit artikel laat het recht op tussentijdse beëindiging of opzegging van deze overeenkomst onverlet, zoals bepaald in artikel 15 van deze overeenkomst.

Artikel 5. Wijzigen overeenkomst

- 5.1 Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds wijzigen of uitbreiden met aanvullende uitvoeringsvoorwaarden, of de inhoud van de categorieën of uitvoeringsvoorwaarden wijzigen als:
- a) wijzigingen in de Wmo 2015 en daarop gebaseerde of met de Wmo 2015 samenhangende landelijke wet- en regelgeving dit vereist. Dit geldt uiteraard ook als de Wmo 2015 wordt vervangen door een nieuwe wet. Van wijziging van de overeenkomst is (ook) sprake als:
 - de overeenkomst moet worden aangepast door maatregelen van de rijksoverheid en daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten;

- de hulpmiddelen, categorieën, bijbehorende servicedienstverlening of een deel daarvan niet meer onder de Wmo 2015 valt of in overeenstemming met jurisprudentie of regelgeving, niet meer voor vergoeding in aanmerking komt;
 - b) verduidelijking, duiding, aanpassing of aanvulling van de huidige bepalingen noodzakelijk is voor een eenduidige of beoogde uitvoering van het bepaalde in deze overeenkomst;
 - c) de huidige bepalingen ontoereikend zijn om gewenste verbeteringen en/of optimalisaties door te voeren.
- 5.2 Wijzigingen zoals bedoeld in het eerste lid:
- a) onder sub a worden zo mogelijk voorafgaand voorgelegd of besproken met opdrachtnemers waarbij afhankelijk van de aard van de wijziging een zienswijze gevraagd kan worden;
 - b) onder sub b en c worden altijd voorafgaand besproken en/of schriftelijk voorgelegd aan opdrachtnemers met de mogelijkheid een zienswijze aan te leveren.
- 5.3 Opdrachtgever bepaalt na ontvangst van de eventueel besproken input en/of ingediende zienswijzen, gemotiveerd de definitieve wijziging zoals bedoeld in het eerste lid.
- 5.4 De definitieve wijziging wordt schriftelijk medegedeeld aan opdrachtnemer.
- 5.5 Ten aanzien van de ingangsdatum van de wijziging geldt dat:
- a) Indien mogelijk een redelijke termijn wordt gehanteerd;
 - b) de redelijke termijn afhankelijk is van de omstandigheden, waarbij een ingangsdatum van acht weken na de verzending van de voorgenomen wijziging, zoals bedoeld in het tweede lid, in principe geldt als redelijk;
 - c) een wijziging zoals bedoeld in het eerste lid onder a kan plaatsvinden met terugwerkende kracht, voor zover dat voortvloeit uit de landelijke wet- en regelgeving;
 - d) voor zover de wijziging zodanige aanpassingen vergt van opdrachtnemers dat deze daaraan niet bij de ingangsdatum kunnen voldoen, kan in de mededeling van de definitieve wijziging een termijn worden opgenomen waarbinnen aan deze voorwaarden moet worden voldaan.
- 5.6 Een definitieve wijziging is bindend met ingang van de door opdrachtgever bepaalde ingangsdatum.
- a) Voor zover de ingangsdatum eerder dan een week na de verzenddatum van de definitieve wijziging zoals bedoeld in het vierde lid plaatsvindt of ingaat met terugwerkende kracht, is de wijziging bindend met ingang van het moment dat de opdrachtnemer kennis heeft kunnen nemen van de definitieve wijziging. Bij aangetekende verzending geldt dat de opdrachtnemer in elk geval met ingang van de werkdag na ontvangst van de definitieve wijziging hiervan kennis heeft kunnen nemen.
 - b) Voor zover er een termijn is opgenomen waarbinnen aan bepaalde voorwaarden moet worden voldaan vanaf de ingangsdatum, is het voorgaande onder a van overeenkomstige toepassing.
- 5.7 Als opdrachtnemer de wijzigingen niet accepteert wordt de overeenkomst met opdrachtnemer beëindigd, rekening houdend met artikelen 15 en 16 van deze overeenkomst.
- 5.8 In afwijking van lid 7 is opdrachtnemer verplicht wijzigingen te accepteren die noodzakelijk zijn op basis van lid 1 sub a van dit artikel. Mochten de overeengekomen hulpmiddelen, categorieën, bijbehorende servicedienstverlening of een deel daarvan niet meer onder de Wmo 2015 vallen of volgens, in overeenstemming met gemeentelijk beleid, niet meer voor vergoeding in aanmerking komen dan eindigt van rechtswege dat deel van deze overeenkomst dat betrekking heeft op de betreffende dienstverlening en wel met ingang van de beleidswijziging van gemeente of inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving.

Artikel 6. Totstandkoming en beëindiging van nadere opdrachten

- 6.1 Een nadere opdracht komt als volgt tot stand:
- 6.1.1 Opdrachtnemer ontvangt een door opdrachtgever verstrekte nadere opdracht digitaal beveiligd via iWmo of indien nog niet functioneel de portal of applicatie van opdrachtnemer of indien hiervan wordt afgeweken op een met opdrachtgever af te stemmen en geaccordeerde wijze onder de condities zoals vastgelegd in deze raamovereenkomst en daarvan deel uitmakende annexen.
 - 6.1.2 De digitale verzenddatum geldt als dagtekening van de nadere opdracht.

- 6.1.3 Opdrachtnemer aanvaardt de nadere opdracht door deze digitaal binnen 2 werkdagen na verstrekking van de opdracht aan opdrachtgever te bevestigen. Bij geen reactie neemt opdrachtgever contact op met opdrachtnemer
- 6.1.4 Opdrachtnemer draagt zorg voor uitvoering van de nadere opdrachten inclusief servicedienstverlening vanaf dagtekening van de opdracht tot en met het einde van de gebruikersovereenkomst. Dit alles conform hetgeen is opgenomen in deze raamovereenkomst inclusief daarvan deel uitmakende annexen en binnen de hiervoor in de uitvoeringsvoorwaarden omschreven minimumeisen en KPI's. Indien dit niet het geval is, en dit verwijtbaar is aan opdrachtnemer is opdrachtnemer onmiddellijk in verzuim.
- 6.2 Opdrachtgever onderscheidt de navolgende aard van nadere opdrachten:
- 6.2.1 Opdracht tot selectie en passing;
- 6.2.1.1 Hetzij het uitvoeren van selectie en passing en vervolgens de levering van het hulpmiddel onder generale machtiging op basis van de nadere opdracht van opdrachtgever.
- 6.2.1.2 Hetzij het uitvoeren van selectie- en passing en vervolgens het uitbrengen van een offerte als een hulpmiddel niet behoort tot één van de categorieën als benoemd in paragraaf 8.1.1 van de uitvoeringsvoorwaarden, annex 1 bij deze raamovereenkomst (te bepalen door opdrachtgever).
- Opdrachtgever is ten aanzien van wat is aangegeven onder 6.2.1. vrij een offerte al dan niet te accepteren of bij een andere opdrachtnemer of aanbieder een offerte op te vragen.
- 6.2.2 Opdracht tot levering en servicedienstverlening onder generale machtiging;
- Het op basis van de all-in categorieprijs huur per categorie conform de kwaliteitseisen en uitvoeringsvoorwaarden en conform de specificaties als vermeld in de nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening - onder generale machtiging leveren van een nieuw of gereconditioneerd passend hulpmiddel, inclusief alle hieraan voorafgaande werkzaamheden als selectie en passing en het in het geval van uitzonderingssituaties uitbrengen van een offerte, én zorgdragen voor alle servicedienstverlening vanaf het moment van leveren van het hulpmiddel tot en met het in opdracht van opdrachtgever innemen van het hulpmiddel.
- 6.2.3 Door opdrachtgever voor akkoord ondertekende offerte welke eveneens is te beschouwen als een leveringsopdracht inclusief al dan niet de uitvoering van servicedienstverlening conform de voorwaarden van deze raamovereenkomst.
- 6.2.4 Opdracht tot inname door opdrachtgever; de opdracht voor het innemen van een hulpmiddel in gebruik bij de cliënt en indien nodig circulair en duurzaam verwerken van het hulpmiddel.
- 6.3 Een opdracht van opdrachtgever als bedoeld in 6.2.1, 6.2.2 en 6.2.3 omvat minimaal de categorie waartoe het hulpmiddel behoort samen met een functionele omschrijving en/of cliënt specifieke informatie.
- 6.4 Na uitvoering van bovenstaande en na levering van het hulpmiddel bij de cliënt wordt door opdrachtnemer en cliënt de gebruikersovereenkomst ondertekend voorzien van een bijlage met de specificaties van het hulpmiddel. De gebruikersovereenkomst inclusief de specificaties van het hulpmiddel zijn voor opdrachtgever op te vragen en inzichtelijk in het portaal van opdrachtnemer.
- 6.5 Een nadere opdracht en gebruikersovereenkomst eindigt:
- a) automatisch als:
- de einddatum zoals aangegeven in de dienstverleningsopdracht wordt bereikt;
 - cliënt overlijdt (datum beëindiging 1 dag na melding overlijden) of verhuist buiten de gemeentegrens;
- b) na vaststelling of aanvullende berichtgeving als:
- de cliënt, met toestemming van opdrachtgever, besluit op basis van gegronde redenen de dienstverlening van een andere aanbieder af te nemen;
 - de cliënt geen aanspraak meer maakt op een maatwerkvoorziening op basis van de Wmo 2015 (in het geval van een WLZ-beschikking vanaf de datum waarop de beschikking is afgegeven);

- c) als deze overeenkomst wordt beëindigd of niet wordt verlengd, met inachtneming van artikelen 15 en 16 van deze overeenkomst.

Artikel 7. Tarieven

- 7.1 De all-in categorieprijzen huur per maand zoals opgenomen in annex 2, vermeerderd met de wettelijk verplichte Btw zijn van toepassing. Naast de all-in tarieven zijn door opdrachtnemer geen extra kosten in rekening te brengen.
- 7.2 De in annex 2 opgenomen all-in categorieprijzen huur worden met ingang van 1 januari 2024 eenmaal per jaar op 1 januari geïndexeerd op basis van de CBS- Consumentenprijsindex (CPI Alle Huishoudens 2015 = 100), van de maand augustus in het voorgaande jaar (zie <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?fromstatweb>).
- 7.3 Mocht het indexeringspercentage boven de 5% uitkomen danwel er sprake is van externe omstandigheden waarop opdrachtnemer of opdrachtgever op geen enkele wijze invloed heeft en die op het moment van inschrijven niet waren te voorzien treden opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg over een eventuele afwijking van de prijsindex.
- 7.4 Indien sprake is van een situatie als aangegeven in 7.3 die opdrachtnemer raakt, levert opdrachtnemer aan opdrachtgever ter motivering een overzicht aan van de kostprijzen voor deze overeenkomst van het voorgaande kalenderjaar en daarnaast een overzicht van de kosten voor deze overeenkomst in het betreffende kalenderjaar inclusief een toelichting en motivering van de verschillen en bijbehorende oorzaak.
- 7.5 Indien sprake is van een situatie als aangegeven in 7.3 die opdrachtgever raakt, levert opdrachtgever aan opdrachtnemer ter motivering een onderbouwde motivatie aan waarom volledige indexatie niet redelijk of mogelijk zou zijn.
- 7.6 Het staat opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden vrij de door opdrachtnemer op basis van 7.4 aangeleverde informatie nader te onderzoeken of aanvullende informatie op te vragen ter verifiëring. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn volledige medewerking
- 7.7 Mocht blijken dat er sprake is van een situatie als benoemd in 7.3 (te bepalen door opdrachtgever) worden de tarieven naar redelijkheid en billijkheid aangepast of juist beperkt opgehoogd tot het moment dat deze externe omstandigheden niet of in mindere mate van toepassing blijken te zijn.
- 7.8 In het enkele geval dat opdrachtnemer Wmo hulpmiddelen inclusief bijbehorende service-dienstverlening dient te verstrekken aan inwoners met een beschikking van opdrachtgever via een persoonsgebonden budget verbindt opdrachtnemer zich eraan dat de levering en desgewenst de servicedienstverlening aan deze inwoners niet tegen minder goede voorwaarden en hogere tarieven wordt uitgevoerd dan in deze raamovereenkomst is overeengekomen.

Artikel 8. Declaratie en betaling

- 8.1 Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat iedere declaratie of declaratieregel is te herleiden naar een individuele cliënt.
- 8.2 Opdrachtnemer verzendt zijn declaraties inclusief eventueel bijbehorende bijlagen digitaal via het op basis van het in artikel 6.1.1. gehanteerde systeem en/of een nader te bepalen digitaal factuuradres. Opdrachtnemer draagt zorg en verleent kosteloos medewerking aan de digitale koppeling met het facturatiesysteem van opdrachtgever ook indien dit in de loop van de raamovereenkomst door omstandigheden wijzigt.
- 8.3 Declaratie geschiedt maandelijks achteraf binnen 30 kalenderdagen conform de voorwaarden zoals vastgelegd in artikel 18 van de inkoopvoorwaarden voor zover daar hieronder niet van wordt afgeweken .
- 8.4 Opdrachtnemer brengt de all-in categorieprijs huur enkel en alleen in rekening over de periode dat het hulpmiddel uitstaat bij de cliënt. Voor hulpmiddelen geleverd in een betreffende maand worden vanaf de 1e van de eerstvolgende maand de all-in categorieprijs huur in rekening gebracht. De all-in categorieprijs huur van hulpmiddelen die in opdracht van opdrachtgever zijn ingenomen in een betreffende maand wordt voor de betreffende maand waarin het verzoek tot inname is gedaan nog in rekening gebracht en daarna wordt de betaling gestopt.

- 8.5 Opzet en indeling van declaraties huur vindt plaats conform hetgeen is bepaald in deze overeenkomst op een door opdrachtgever gewenste indeling en met inbegrip van door opdrachtgever gewenste informatie.
- 8.6 Opdrachtgever gaat pas tot betaling van de all-in categorieprijs huur over op het moment dat de gebruikersovereenkomst en daarmee de bevestiging van levering van het hulpmiddel beschikbaar is.
- 8.7 Indien na het eerste contractjaar of zoveel later blijkt dat niet wordt voldaan aan de verplichtingen ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud gaat de opdrachtgever voor de overige uitstaande hulpmiddelen waarover twijfel is over de uitvoering van passend onderhoud pas over tot hervatting van de betaling van de all-in categorieprijs huur, op het moment dat aantoonbaar aan de verplichtingen ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud is voldaan.
- 8.8 Indien opdrachtgever één of meer declaratieregels niet kan accorderen, zal zij opdrachtnemer zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de declaratie op de hoogte stellen van de onjuist te achten regels. In dat geval schort uitsluitend de termijn van betaling op voor voornoemde regels op, tot het moment dat na overleg en afstemming tussen partijen akkoord is bereikt aangaande de betreffende factuurregels.
- 8.9 De betaling van declaraties geschiedt binnen 30 kalenderdagen na datum ontvangst van en een door opdrachtgever goedgekeurde declaratie. Goedkeuring of afkeuring geschiedt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de declaratie.
- 8.10 Indien opdrachtgever bij controle en verificatie vaststelt dat ten onrechte bedragen zijn gedeclareerd, onderscheidenlijk betaald, behoudt zij zich het recht voor deze terug te vorderen dan wel te verrekenen met de opvolgende declaraties.
- 8.11 Indien opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in zijn verplichting tot betaling, is hij na ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke rente verschuldigd over het achterstallige bedrag over de tijd dat het verzuim voortduurt.
- 8.12 Opdrachtgever is gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten indien opdrachtnemer verwijtbaar te kort schiet in de nakoming van één of meer uit deze raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 9. Verantwoording en materiële controle

- 9.1 Opdrachtnemer werkt kosteloos en volledig mee aan cliënttevredenheidsonderzoeken, cliëntervaringsonderzoeken en verantwoording of controle op grond van deze overeenkomst.
- 9.2 Opdrachtnemer overlegt op eerste aanvraag van opdrachtgever aan opdrachtgever, of een door de opdrachtgever bij of krachtens de wet aangewezen toezichthouder binnen een door deze aangegeven redelijke termijn, gevraagde informatie, gegevens, rapporten, verslagen en verklaringen. Opdrachtgever zal niet meer gegevens op (laten) vragen dan, gelet op de vraagstelling of het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
- 9.3 Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid – al dan niet met behulp van derden – zelf toezicht te houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de in deze raamovereenkomst bedoelde leveringen en uit te voeren servicedienstverlening.
- 9.4 Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan monitoring en (accountants-)onderzoeken (zoals rekenkameronderzoeken) volgens door de opdrachtgever vastgestelde methodieken. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het periodiek aanleveren van managementinformatie en realisatiecijfers.
- 9.5 Het desgewenst uitvoeren van een (materiële) controle door opdrachtgever op de levering en servicedienstverlening, is onderdeel van de rechtmatigheidscontrole en fraudebestrijding van opdrachtgever. Opdrachtgever voert dit uit onder de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtgever kan daartoe de volgende instrumenten inzetten:
- a) Een statistische analyse van de aangeleverde gegevens door opdrachtnemer, een AO/IC of bestuurdersverklaring of een verbandcontrole.
 - b) Detailcontrole met inzage in het dossier van het hulpmiddel.
- 9.6 Binnen 6 maanden na het verstrijken van het kalenderjaar overlegt opdrachtnemer zijn jaarrekening tezamen met de op de uitvoering van de raamovereenkomst betrekking hebbende realisatiecijfers desgewenst voorzien van een gewaarmerkte accountantsverklaring.

- 9.7 Als een opdrachtnemer niet tijdig de (accountants)verklaring/controleverklaring aanlevert op basis van het actuele controleprotocol dan kan opdrachtgever een accountant aanwijzen die op kosten van de opdrachtnemer alsnog een dergelijk onderzoek uitvoert en een accountantsverklaring aanlevert.
- 9.8 Opdrachtgever, accountant of door opdrachtgever in te schakelen derde kunnen aanvullend de rechtmatigheid van de uitgaven door de opdrachtnemer en het nakomen van afspraken inzake gegevensbescherming door de opdrachtnemer laten onderzoeken. Ook is opdrachtgever verantwoordelijk voor het toezicht op kwaliteit. Dit gebeurt steekproefsgewijs of signaal gestuurd. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan opdrachtgever met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen en bij of op basis van de wet vastgestelde bepalingen.
- 9.9 Indien uit onderzoek of gegevens blijkt er sprake is van onrechtmatige zaken of fraude is opdrachtgever gerechtigd de raamovereenkomst per direct te beëindigen en de kosten voor het onderzoek te verhalen op opdrachtnemer. Het is opdrachtnemer niet toegestaan deze kosten en/of de verantwoordelijkheid hiervoor bij een derde neer te leggen.

Artikel 10. Gegevensbescherming

- 10.1 Partijen zijn conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken en komen derhalve een gegevensuitwisselingsovereenkomst met elkaar overeen. Deze gegevensuitwisselingsovereenkomst is toegevoegd als Annex 6.
- 10.2 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot uitoefening van zijn/haar wettelijke rechten (artikelen 15-22 AVG) richt aan één der partijen, zal de partij het verzoek zelfstandig afhandelen als het verzoek verband houdt met de verwerking waarvoor de betreffende partij verantwoordelijke is.
- a) Als het verzoek verband houdt met een verwerking waarvoor de partij tot wie het verzoek was gericht geen verantwoordelijke is, maar met een verwerking waarvoor de andere partij verantwoordelijke is, dan zal de partij die het verzoek heeft ontvangen het verzoek doorsturen aan de verantwoordelijke partij. Hiervan zal een kennisgeving worden verstrekt aan de betrokkene die het verzoek heeft ingediend;
 - b) Partijen zullen over en weer de noodzakelijke inlichtingen verstrekken en medewerking verlenen, om de andere partij in staat te stellen het verzoek af te handelen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid en verzekering

- 11.1 De partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) is tegenover de andere partij aansprakelijk voor vergoeding van de door deze partij geleden of te lijden schade, welke verband houdt met de activiteiten en leveringen die door opdrachtnemer dienen te worden verricht ter uitvoering van deze raamovereenkomst.
- 11.2 De geldelijke omvang van de te vergoeden schade is beperkt tot € 1.000.000 per gebeurtenis, waarbij een reeks samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis worden aangemerkt. Tot de te vergoeden schade behoort in ieder geval vermogensschade en ander nadeel. Vermogensschade omvat zowel geleden verlies als gederfde winst. Als vermogensschade komen mede voor vergoeding in aanmerking:
- a. Redelijke kosten ter voorkoming of beperking van schade;
 - b. Redelijke kosten ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid;
 - c. Redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte.
- Tevens komen alle kosten die opdrachtgever maakt voor herstel van eventuele schade of voor het alsnog uitvoeren van de opdracht door een derde voor vergoeding in aanmerking.
- 11.3 Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever en cliënt tegen alle financiële gevolgen van aanspraken van derden in enig verband staande met de uitvoering van zijn verplichtingen die voortvloeien uit deze raamovereenkomst en/of daaruit voortvloeiende opdrachten.
- 11.4 Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de eigen in te zetten medewerkers. Indien en voor zover er schade ontstaat dan wel sprake is van gebrekkige dienstverlening wegens minder bekwame medewerkers is opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en schade zijn voor rekening van opdrachtnemer.
- 11.5 De opdrachtnemer zal adequaat verzekerd zijn voor het uitvoeren van de raamovereenkomst en zal zich adequaat verzekerd houden gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst. De

opdrachtnemer zal het verzekerd bedrag en de polisvoorwaarden gedurende de uitvoering van de raamovereenkomst niet ten nadele van opdrachtgever wijzigen, tenzij opdrachtgever bevoegd hiervoor expliciete en schriftelijke toestemming heeft gegeven. Op eerste verzoek van opdrachtgever dient opdrachtnemer een gewaarmerkt afschrift van zijn verkeringspolis(sen) te overleggen. Indien dit door de verzekeringsmaatschappij of wet- en regelgeving niet is toegestaan volstaat een verzekeringscertificaat. Ook dienen op verzoek bewijzen van premiebetaling van bedoelde verzekering(en) te worden overgelegd. Onder adequaat wordt minimaal de volgende dekking verstaan:

- a. een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering € 1.000.000 per gebeurtenis te dekken
- b. maximale beperking van twee gebeurtenissen/uitkeringen per jaar.

- 11.6 Indien ingevolge deze raamovereenkomst aanspraak wordt gemaakt op enige boete of geldsom anders dan vergoeding van schade of kosten, laat dit het recht om daarnaast volledige vergoeding van schade, kosten en/of nakoming te vorderen onverlet.

Artikel 12. Sancties bij verwijtbaar niet presteren

- 12.1 Indien het geleverde hulpmiddel of de door opdrachtnemer geleverde servicedienstverlening niet voldoet aan hetgeen gesteld in deze raamovereenkomst inclusief bijbehorende annexen, kan met in acht name van hetgeen is opgenomen in de uitvoeringsvoorwaarden paragraaf 3.3 door opdrachtgever worden geëist dat opdrachtnemer voor zijn rekening en zo spoedig als mogelijk zorg draagt voor nakoming, herstel, aanvulling en/of gedeeltelijke vervanging, op een zodanige wijze dat alsnog volledig wordt voldaan aan hetgeen bepaald in deze raamovereenkomst inclusief bijbehorende annexen.
- 12.2 Opdrachtnemer ontvangt bij het verwijtbaar en herhaaldelijk niet presteren of bij het niet nakomen van één of meerdere gestelde eisen (contract)voorwaarden of KPI's zoals vastgelegd in deze overeenkomst binnen een aaneensluitende periode van 26 weken schriftelijk een "gele" kaart hiervoor.
- 12.3 Indien een gele kaart van toepassing is dient opdrachtnemer binnen 2 weken na ontvangst van de gele kaart een plan van aanpak in bij opdrachtgever waarin wordt beschreven hoe binnen maximaal 12 weken na ontvangst van de gele kaart weer aan de gestelde eis, voorwaarde of KPI wordt voldaan en draagt zorg dat ook daadwerkelijk binnen 12 weken na ontvangst van de gele kaart weer aan de gestelde eis en/of voorwaarde en/of KPI wordt voldaan. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever na afloop van de periode over de genomen acties en de consequenties van deze acties in een verslag.
- 12.4 Als de informatie in het in 12.3 bedoelde plan van aanpak vertrouwenwekkend is naar het oordeel van opdrachtgever wordt de kaart pro forma ingetrokken. Mocht uit de betreffende kwartaalgegevens toch blijken dat opdrachtnemer niet voldoet dan vervalt met terugwerkende kracht de intrekking.
- 12.5 Indien binnen 12 weken na ontvangst van de gele kaart niet aan het gestelde wordt voldaan volgt vanuit opdrachtgever een schriftelijke ingebrekestelling. Dit geldt tevens als er binnen deze periode een tweede gele kaart wordt uitgedeeld. In een dergelijke situatie kan opdrachtnemer geen nieuwe nadere opdrachten meer ontvangen tot het moment dat deze weer aan alle voorwaarden voldoet.
- 12.6 Indien binnen 12 weken na ontvangst van de ingebrekestelling of de tweede gele kaart nog steeds sprake is van het verwijtbaar niet nakomen van eisen en voorwaarden of KPI zoals vastgelegd in deze overeenkomst wordt voldaan kan opdrachtgever een rode kaart afgeven en de overeenkomst beëindigen/ontbinden.
- 12.7 Indien er sprake is van een rode kaart en daarmee beëindiging/ontbinding kan opdrachtnemer geen aanspraak maken op vergoeding van schade, gederfde inkomsten of anderszins. Opdrachtgever behoudt wel het recht een schadevergoeding op te eisen voor het niet presteren van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht alles te ondernemen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden om de schade te beperken.
- 12.8 Indien er sprake is van een rode kaart en opdrachtgever over gaat tot beëindiging/ontbinding, is opdrachtgever gerechtigd opdrachtnemer uit een eerstvolgende aanbesteding op basis van past performance te weren.

Artikel 13. Niet toerekenbare tekortkoming

Aanvullend aan artikel 13 van de Algemene inkoopvoorwaarden is het volgende van toepassing:

- 13.1 Als de opdrachtnemer een tekortkoming in de nakoming van een verplichting heeft en dat niet kan worden toegerekend aan hem, komt hij niet in verzuim en is hij daarmee geen schadevergoeding of boete verschuldigd.
- 13.2 De opdrachtnemer kan zich alleen beroepen op niet-toerekenbare tekortkomingen als hij onverwijld doch uiterlijk binnen tien werkdagen na het (verwachte) intreden van de niet-toerekenbare tekortkoming onder overlegging van de nodige bewijsstukken de opdrachtgever (elektronisch) schriftelijk en gemotiveerd van een dergelijke niet-toerekenbare tekortkoming op de hoogte stelt.
- 13.3 Onder een toerekenbare tekortkoming wordt aanvullend aan hetgeen is opgenomen in artikel 13 van de inkoopvoorwaarden ook verstaan:
 - a) Tekortschieten van door opdrachtnemer ingeschakelde toeleveranciers;
 - b) Gebrek aan personeel;
 - c) Stakingen;
 - d) Files;
 - e) Wanprestatie van door opdrachtnemer ingeschakelde derden;
 - f) Uitval van hulpmaterialen en;
 - g) Liquiditeits- en/of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van opdrachtnemer
- 13.4 Als de opdrachtgever een publieksrechtelijke rechtshandeling verricht, welke oorspronkelijk niet samenhangt met de overeenkomst, is dat geen tekortkoming in nakoming van de overeenkomst door opdrachtgever. Er is dan ook geen reden voor ontbinding tenzij naar redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet meer mogelijk is (te bepalen door opdrachtgever).

Artikel 14. Niet nakoming van de verplichtingen

- 14.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 12 en 13 is opdrachtnemer, die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze raamovereenkomst, aansprakelijk voor vergoeding van de door opdrachtgever en cliënt geleden c.q. te lijden schade, met dien verstande dat opdrachtnemer alles dient te ondernemen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden om de schade te beperken.
- 14.2 Indien opdrachtnemer niet, nadat hij daartoe door opdrachtgever schriftelijk is gemaand, binnen een in de aanmaning te stellen termijn voldoet aan de vereisten als bedoeld in lid 1 kan opdrachtgever zonder voorafgaande rechterlijke machtiging het herstel, de aanvulling en/of gedeeltelijke vervanging door een derde doen plaatsvinden en de kosten daarvan op opdrachtnemer verhalen.
- 14.3 Indien één der partijen tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichting(en) uit deze raamovereenkomst, zal de andere partij hem deswege in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in verzuim is. De ingebrekestelling zal schriftelijk geschieden waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden geboden om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
- 14.4 Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten van de opdrachtgever als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtnemer komen ten laste van opdrachtnemer.
- 14.5 Voor overmacht (niet-toerekenbare niet nakoming) gelden de volgende kaders:
 - a) Opdrachtnemer kan zich alleen op overmacht beroepen, indien opdrachtnemer de contactpersoon van opdrachtgever zo spoedig mogelijk doch uiterlijk op het moment dat hij had moeten presteren, onder overlegging van de bewijsstukken, (elektronisch) schriftelijk van zijn beroep op overmacht in kennis stelt. Opdrachtnemer mag de nakoming van de desbetreffende en de daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opschorten voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn.
 - b) Indien opdrachtnemer door overmacht definitief in de onmogelijkheid verkeert te presteren of indien de overmachtsperiode langer dan 30 dagen heeft geduurd of redelijkerwijze te

verwachten is dat deze ten minste 30 dagen zal duren, heeft opdrachtgever het recht de raamovereenkomst middels een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder enige schadevergoeding aan opdrachtnemer verschuldigd te zijn.

- 14.6 Onder overmacht aan de zijde van opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, files, wanprestatie van door opdrachtnemer ingeschakelde derden, uitval van hulpmaterialen en liquiditeits- en/of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van opdrachtnemer.

Artikel 15. Ontbinding van de overeenkomst

- 15.1 Deze overeenkomst kan met onmiddellijke ingang zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, schriftelijk worden ontbonden:
- a) Indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt;
 - b) Indien de wederpartij zich in staat van kennelijk onvermogen bevindt of onderwerp uitmaakt van een procedure tot faillissement, gerechtelijk akkoord, vereffening, beslaglegging of van elke andere soortgelijke procedure.
- 15.2 Door opdrachtgever naast hetgeen is opgenomen in artikel 14 indien:
- a) De onderneming van opdrachtnemer wordt beëindigd;
 - b) Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen en/of de in de aanbestedingsprocedure gestelde uitsluitingsgronden op opdrachtnemer van toepassing zijn;
 - c) De opdrachtnemer in een situatie van niet-toerekenbare tekortkoming verkeert en het aannemelijk is dat deze situatie langer zou kunnen duren dan 12 weken;
 - d) De opdrachtnemer een ernstige fout maakt.
- 15.3 Als één van de partijen op grond van het vorige lid 15.1 of 15.2 tot ontbinding met onmiddellijke ingang overgaat, is de wederpartij aan de ontbindende partij verplicht om vergoeding te geven van de schade die door tekortschieten of andere grond voor ontbinding mocht zijn ontstaan.
- 15.4 Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te ontbinden indien de opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten dan wel professionele normen als het aankomt op de uitoefening van de leveringen en servicedienstverlening die onderwerp zijn van deze overeenkomst. Opdrachtgever kan pas ontbinden na toepassing van artikel 14.

Artikel 16. Overdrachtsregeling hulpmiddelen

- 16.1 Bij beëindiging van deze raamovereenkomst, verhuizing, tussentijdse overdracht naar een andere aanbieder/opdrachtnemer of een situatie dat cliënt komt te vallen onder de Wet Langdurige Zorg (hierna te noemen WLZ), geldt voor uitstaande Wmo Hulpmiddelen het volgende:
- 16.1.1 Opdrachtnemer zal binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de opdracht tot overdracht/ de beëindiging van de overeenkomst of zoveel langer als door opdrachtgever is aangegeven meewerken en zorgdragen voor een effectieve en efficiënte overdracht van het Wmo hulpmiddel/de Wmo hulpmiddelen en de bijbehorende servicedienstverlening van de uitstaande Wmo hulpmiddelen aan opvolgend aanbieder/ opdrachtnemer/ instelling /andere gemeente en/of een door opdrachtgever aan te wijzen derde(n);
- 16.1.2 Bij de overdracht als gesteld in 16.1.1 wordt het "Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing", voor zover in dit artikel hiervan niet wordt afgeweken, in acht genomen.
- 16.1.3 Voor de bepaling van de overnamewaarde wordt de volgende formule gehanteerd: (Historische bruto catalogusprijs minus korting)/ economische afschrijftermijn * resterende economische afschrijftermijn = overnamewaarde hulpmiddel
- korting hulpmiddelen voor volwassenen = 40 %
 - korting hulpmiddelen voor kinderen en voor douche- en toilethulpmiddelen = 30%
 - economische afschrijftermijn = 7 jaar voor alle voorzieningen, m.u.v. kindervoorzieningen en douche en toiletvoorzieningen = 5 jaar restwaarde is € 75,-
 - Formule: (Historische brutocatalogusprijs – korting Economische afschrijvingstermijn (mnd)) * resterende afschrijvingstermijn = Overnamewaarde
- De minimumwaarde van de overnamewaarde bedraagt € 75,00

- 16.1.4 Opdrachtnemer zal binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de opdracht tot overdracht/ de beëindiging van de overeenkomst of zoveel langer als door opdrachtgever is aangegeven meewerken aan een effectieve en efficiënte overdracht van alle data die op basis van deze overeenkomst is vastgelegd over het hulpmiddel aan opvolgende/ overnemende partij op een leesbare manier, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel;
- 16.1.5 Bij de overdracht bij beëindiging van de raamovereenkomst overlegt opdrachtnemer uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na eerste verzoek van opdrachtgever/ontvangst van de beëindiging, digitaal in een databestand (MS Excel of een ander overeengekomen bestand) per cliënt de navolgende gegevens:
- Indien uitstaand bij cliënt een voor opdrachtgever te herleiden uniek cliënten nummer;
 - Categorie, merk, type, bouwjaar, datum van eerste levering en datum van laatste inzet binnen gemeente, en identificatienummer en leeftijd van het hulpmiddel;
 - Aanschafwaarde (historische bruto cataloguswaarde – korting) en restwaarde;
 - Logboek van ieder hulpmiddel;
 - Maatgegevens inclusief actuele aanpassingen;
 - Aanpassingsgegevens.
- 16.1.6 Opdrachtnemer dient de data als bedoeld in lid 16.1.5 na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst of overdracht via exportformaten op basis van open standaarden op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie of levering van de data, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van zijn systemen en deze te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens.
- 16.1.7 Voor de overdracht en migratie van de gegevens als bedoeld onder 16.1.1, 16.1.3, 16.1.4 en 16.1.5 stelt opdrachtnemer een exitplan op met een gedetailleerde detailplanning.
- 16.1.8 Gedurende de overdracht blijven alle relevante bepalingen van de overeenkomst van kracht waaronder ook specifiek alle bepalingen inzake privacy. Opdrachtnemer verleent ook tijdens de overdracht opdrachtgever toegang tot de informatie, data en systemen die opdrachtgever nodig heeft voor de uitvoering van de wettelijke taken.
- 16.1.9 De overdracht zal voor opdrachtgever geen enkele toekomstige verplichting inhouden ten opzichte van opdrachtnemer tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 16.2 Opdrachtnemer garandeert dat bij beëindiging van deze raamovereenkomst alle uitstaande hulpmiddelen in goede staat van onderhoud verkeren en het onderhoud conform de bepalingen in deze raamovereenkomst is uitgevoerd.
- 16.3 Opdrachtnemer garandeert dat opdrachtgever tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst, maar ook na afloop van de raamovereenkomst niet wordt belemmerd door bijzondere lasten en beperkingen op het geleverde hulpmiddel, de onderdelen daarvan en/of de servicedienstverlening, zoals bijvoorbeeld octrooirechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten of andere rechten van opdrachtnemer of derden.
- 16.4 Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen alle aanspraken van opdrachtnemer of derden, die verband kunnen houden met enige schending door opdrachtnemer van het in 16.3 gestelde en zal opdrachtgever alle schade vergoeden, die daarvan het gevolg is.
- 16.5 Indien blijkt dat binnen uiterlijk vier maanden na overdracht de op het moment van overdracht uitstaande hulpmiddelen door toedoen of aantoonbare nalatigheid van opdrachtnemer niet in goede staat van onderhoud verkeren/servicedienstverlening inclusief preventief onderhoud niet of niet goed is uitgevoerd of specifieke gegevens van de hulpmiddelen ontbreken, dan is herstel daarvan geheel voor rekening van opdrachtnemer.

Artikel 17. Slotbepaling

- 17.1 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door opdrachtgever gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren van de door

- opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen, te herzien. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij opdrachtgever rekening houdt met een redelijke implementatietijd.
- 17.2 Partijen mogen de uit deze raamovereenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen niet zonder toestemming van de andere partij aan een derde overdragen. Toestemming wordt niet zonder redelijke grond geweigerd. Partijen kunnen daaraan voorwaarden verbinden. Dit geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.
- 17.3 Als één of meerdere bepalingen van deze overeenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van de overeenkomst onverkort van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen die nietig zijn of niet rechtsgeldig zijn verklaard overleg plegen met als doel een vervangende regeling te treffen, zodanig dat in zijn geheel de strekking van deze overeenkomst behouden blijft.
- 17.4 Als zich onvoorziene omstandigheden voordoen, die van dien aard zijn dat de wederpartij redelijkerwijs en billijkerwijs die niet had mogen verwachten, dan zullen de partijen overleg voeren over de uitvoering van de raamovereenkomst.
- 17.5 Door ondertekening van deze raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge dan wel schriftelijke afspraken. Dit is enkel anders als deze afspraken zien op specifieke en bijzondere situaties, de opdrachtgever en opdrachtnemer hierover actief hebben geïnformeerd voorafgaand aan ondertekening van deze overeenkomst en opdrachtgever schriftelijk akkoord is gegaan met instandhouding van de betreffende afspraken.
- 17.6 De voorwaarden van deze overeenkomst zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende overeenkomsten, en ook alle (overige) afspraken ter uitvoering van de overeenkomst die tijdens de looptijd van deze overeenkomst tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden gesloten.
- 17.7 Bepalingen van deze overeenkomst die materieel van betekenis blijven nadat de overeenkomst is geëindigd, behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.
- 17.8 Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ingeval van geschillen, betrekking hebbende op deze raamovereenkomst, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van mediation. Zolang de mediation niet is beëindigd, zal geen der partijen het geschil aan de rechter voorleggen, tenzij uitsluitend ter bewaring van rechten. Partijen wonen de eerste mediationbijeenkomst gezamenlijk bij. Daarna zijn partijen vrij de mediation op ieder gewenst moment te beëindigen..
- 17.9 Mochten partijen na mediation alsnog een stap naar de rechter overwegen dan vindt dit plaatst bij de Rechtbank Den Bosch locatie 's-Hertogenbosch.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Paraaf voor akkoord Annex 1 t/m 6

ANNEX 1: UITVOERINGSVOORWAARDEN

§.1. OPDRACHTOMSCHRIJVING

Opdrachtgever contracteert meerdere opdrachtnemers als contractpartner waarmee in partnerschap een langdurige samenwerking wordt aangegaan.

Gezien de lange relatie die opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar aangaan, zijn wederzijds vertrouwen, betrokkenheid en creativiteit het uitgangspunt van de opdracht en onderhavige overeenkomst. Opdrachtgever en opdrachtnemer verbinden zich eraan de komende (contract)jaren met elkaar tot goede oplossingen te komen in het belang van cliënten die daarop aanspraak maken. Alleen de meest noodzakelijke zaken leggen we met elkaar vast. Daar waarin de overeenkomst niet in voorziet, mag een goed gesprek, redelijkheid en billijkheid leidend zijn om samen tot een goede oplossing te komen.

Voor opdrachtgever en opdrachtnemers staan in de uitvoering van de overeenkomst de cliënt, optimale dienstverlening aan deze cliënt, en de levering van kwalitatief goede hulpmiddelen voorop. Hierin hebben opdrachtnemer en opdrachtgever een gedeelde verantwoordelijkheid.

Opdrachtgever en opdrachtnemer committeren zich eraan vanuit eigen kracht bij te dragen aan de inrichting en uitvoering van optimale regelarme dienstverlening aan cliënten waarbij expliciet wordt ingezet op sturing op de leefwereld van de cliënt (communicatie, transparantie, afstemming, bejegening, nakomen van afspraken, zeggen wat je doet en doen wat je zegt). We doen dat door:

- Een overzichtelijke, eenvoudige en beheersbare structuur van levering van passende Wmo hulpmiddelen (zie paragraaf 4) en een alomvattend pakket van servicedienstverlening (zie paragraaf 5) ten behoeve van de burgers aan wie daartoe de toegang is verleend. Dit alles op basis van een transparante en beheersbare kostenstructuur op basis van all-in categorieprijzen huur waarbij opdrachtnemer in het kader van duurzaamheid ook gereconditioneerde hulpmiddelen mag inzetten (zie ook paragraaf 6 en 8).
- Een eenvoudig regelarm proces van uitvoering van opdracht tot en met levering en servicedienstverlening op basis van generale machtiging (uitzonderingen daargelaten) en een (functionele) dienstverleningsopdracht van opdrachtgever. Opdrachtnemer selecteert op basis van de eigen kennis, kunde en expertise het passende hulpmiddel selecteert, past en indien mogelijk gelijktijdig of binnen de met de cliënt overeengekomen reële levertijd bij de cliënt thuis aflevert en zorgdraagt dat de cliënt volledig geïnstrueerd, in staat en bekwaam is het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken. En draagt daarnaast zorg dat ieder Wmo hulpmiddel van goede kwaliteit blijft en veilig en doelmatig is. Dit door middel van het uitvoeren van passend onderhoud (en waar nodig aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening of vervanging van de voorziening), controle en noodzakelijke keuringen en reparaties bij storingen. Daarbij tevens toetsen of de cliënt nog in staat en bekwaam is het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken en eventuele afwijkingen rapporteren. En indien nodig het geven van extra instructie en (rij)les zodat de cliënt in staat en bekwaam blijft een hulpmiddel, binnen de in de dienstverleningsopdracht omschreven categorie, veilig en doelmatig te gebruiken.
- Zorg te dragen dat procedures niet te lang zijn, dat de levertijd kort is maar vooral ook dat iedere (lever- of service) afspraak die gemaakt wordt, wordt nagekomen.
- korte lijnen en heldere meetbare afspraken, we nemen daar proactief (financieel en uitvoeringstechnisch) verantwoordelijkheid voor, geven (digitaal) inzicht in prestaties en het nakomen daarvan waarbij een persoonlijke cliëntgerichte benadering centraal staat en het aantal klachten tot een minimum wordt beperkt en indien ze voorkomen snel en adequaat worden afgehandeld (zie ook paragraaf 3). We informeren elkaar proactief als er afwijkingen zijn of als de communicatie en opdrachtverstrekking vanuit opdrachtgever of de leveringen en

servicedienstverlening van opdrachtnemer achterblijft bij het niveau wat partijen met elkaar hebben afgesproken.

- proactief samen te werken tussen en met partijen, gecontracteerde opdrachtnemers, cliënt/adviesraad Wmo, waarbij het gezamenlijk belang en de integrale benadering van het sociaal domein centraal staat;
- Met elkaar te blijven zoeken naar mogelijkheden om processen, procedures en afspraken te optimaliseren.

We stellen geen vestigingseis maar vragen wel om een lokale benadering bij voorkeur met inzet van meerdere personeelsleden en/of mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt uit de gemeente Land van Cuijk en door inzet of samenwerking met lokale MKB-aanbieders.

Juiste en efficiënte service- en dienstverlening

Van opdrachtnemer wordt verwacht dat een hoge mate van cliënttevredenheid wordt behaald. Opdrachtnemer werkt op een duurzame en circulaire werkwijze. Opdrachtnemer is zoals aangegeven proactief en signaleert tijdig optimalisatiemogelijkheden, innovatieve oplossingen, efficiëntieverbeteringen, problemen, stagnaties en bedreigingen en draagt op basis hiervan oplossingen en overzichtelijke en bruikbare verbetervoorstellen aan en implementeert deze waar gewenst. Opdrachtnemer doet aan verwachtingsmanagement door actief op een heldere laagdrempelige, begrijpelijke en persoonlijke wijze te communiceren met de cliënt zodat deze weet waar hij/zij aan toe is als het gaat om bijvoorbeeld levertijden, doorlooptijden en servicedienstverlening. bij klachten of problemen handelt opdrachtnemer snel en adequaat, en neemt daarbij de ruimte om de vraag en het probleem van de cliënt te doorgronden en op korte termijn met een passende oplossing te komen;

Opdrachtnemer draagt zorg voor vaste en vertrouwde contactpersonen voor de cliënt. Op het moment dat er contact is met de cliënt of de cliënt contact opneemt met de opdrachtnemer is zijn of haar situatie bekend bij de opdrachtnemer, de cliënt is geen nummer. Dit betekent dat bij telefonisch of schriftelijk contact de persoonlijke situatie bij de betreffende contactpersoon bekend is. Nadat één keer door de cliënt is aangegeven waarom hij/zij contact opneemt, weet opdrachtnemer voldoende en volgt er actie.

Verdeling van opdrachten

Iedere cliënt heeft primair keuzevrijheid uit alle gecontracteerde opdrachtnemers. Mocht de cliënt echter geen keuze maken dan gaat de opdracht in contractjaar 1 naar de opdrachtnemer met het kleinste uitstaande bestand bij de start van de overeenkomst. In contractjaar 2 naar de opdrachtnemer met het op één na kleinste uitstaande bestand bij de start van de overeenkomst en zo verder. Nadat iedere opdrachtnemer een contractjaar voorkeursaanbieder is geweest wordt voor de periode daarna door opdrachtgever een nieuwe verdeling gemaakt na overleg met opdrachtnemers.

Voor categorie 7, 8 en 16 geldt dat cliënt primair de keuze heeft uit de opdrachtnemers die dit samen met deze lokale MKB aanbieders op een voor deze MKB aanbieders laagdrempelige en commercieel aantrekkelijke wijze organiseren (te beoordelen door opdrachtgever). Mocht opdrachtnemer dit niet op voornoemde wijze kunnen organiseren dan staat het opdrachtgever vrij de hulpmiddelen in deze categorieën af te nemen van lokale MKB aanbieders.

Mocht de relatie tussen cliënt en opdrachtnemer onherstelbaar verstoord zijn (te bepalen door opdrachtgever) of de voor cliënt benodigde leveringen en servicedienstverlening niet kan bieden dan staat het cliënt vrij om over te stappen naar een andere opdrachtnemer. Indien gewenst door cliënt neemt opvolgend opdrachtnemer het hulpmiddel over van voormalig opdrachtnemer op basis van de overdrachtsregeling als opgenomen in artikel 16 van de raamovereenkomst.

§.2. Minimumeisen opdrachtnemer

2.1 Algemene eisen en uitgangspunten

1. Opdrachtnemer is te allen tijde volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor een optimale uitvoering van de leveringen en servicedienstverlening inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties en het resultaat van hetgeen met hem is overeengekomen.
2. Opdrachtnemer voert de leveringen en de bijbehorende servicedienstverlening uit op professionele wijze, geeft daarbij voorrang aan de belangen van de cliënt en bejegt deze respectvol. Opdrachtnemer doet dat cliëntgericht en op professionele wijze met inzet van ter zake deskundige medewerkers. Opdrachtnemer komt gemaakte afspraken met de cliënt na en communiceert hier actief met de cliënt over.
3. Opdrachtnemer voldoet, werkt conform en houdt zich gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor hem geldende en op het moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving.
4. Opdrachtnemer voert zijn werkzaamheden uit op basis van de opdracht tot levering, servicedienstverlening als verstrekt door de toegangsverlener van gemeente.
5. Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van hulpmiddelen en het uitvoeren van de vereiste servicedienstverlening (inclusief keuring en onderhoud van tilliften).
6. Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise om op basis van selectie en passing, met in acht name van de opdracht van opdrachtgever, het voor de cliënt passende hulpmiddel te selecteren volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief alle daarop toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.
7. Opdrachtnemer heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgesteld voor de afhandeling van klachten van cliënt ten aanzien van gedragingen van opdrachtnemer of zijn medewerkers ten opzichte van een cliënt.
8. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden waar hij invloed op heeft en kan hebben een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en cliënten garanderen.

2.2 Eisen te stellen aan medewerkers van opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers. Indien en voor zover er schade ontstaat dan wel sprake is van gebrekkige dienstverlening is opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en (gevolg)schade in een dergelijke situatie zijn voor rekening van opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer zet voor deze opdracht enkel ter zake deskundige vakbekwame cliëntgerichte professionals in d.w.z. dat deze medewerkers:
 - a. Beschikken over een functiegerichte opleiding of over aantoonbare benodigde competenties;
 - enkel inzet van medewerkers met inhoudelijke en technische kennis van hulpmiddelen en het bijbehorende proces van levering en servicedienstverlening bij cliëntcontacten;
 - een gekwalificeerde passer bij passing en geen afleveraar;
 - een gekwalificeerde monteur voor passend onderhoud op het gebied van Wmo Hulpmiddelen tijdens service en reparaties;
 - een daadwerkelijk gespecialiseerde adviseur bij complexe voorzieningen, voorzieningen voor mensen met een progressief ziektebeeld en kinderhulpmiddelen die direct het hulpmiddel op de juiste wijze kan instellen en de cliënt ook daadwerkelijk hierover kan instrueren;
 - b. Waar nodig (aanvullend) worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden;
 - c. Geïnstreerd en getraind zijn in het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van het hulpmiddel;

- d. Sociaal vaardig zijn;
 - e. Respect hebben voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
 - f. De Nederlandse taal actief en passief beheersen;
 - g. Weet waar zijn bevoegdheid ligt en zich hieraan houdt;
 - h. Bekend zijn met de verschillende doelgroepen binnen de Wmo (gericht op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of een chronisch psychisch probleem en/of mensen met een psychosociaal probleem).
3. Medewerkers van opdrachtnemer voeren de leveringen en de bijbehorende service-dienstverlening uit naar beste weten en geven daarbij voorrang aan de belangen van de cliënt. Medewerkers komen gemaakte afspraken met de cliënt na en communiceren hier actief met de cliënt over.
 4. Medewerkers van opdrachtnemer evenals ergotherapeuten die werken in opdracht van opdrachtgever doen nooit toezeggingen over de toekenning van een hulpmiddel aan de cliënt anders dan reeds is aangegeven door opdrachtgever.
 5. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn medewerkers, die beroepsmatig direct met cliënt in contact kunnen komen in het kader van onderhavige opdracht, door hem gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Opdrachtnemer dient hiertoe voor deze medewerkers een VOG te kunnen overleggen welke niet ouder is dan 24 maanden. Opdrachtnemer staat hiervoor garant. Opdrachtnemer overlegt op eerste verzoek van opdrachtgever eventuele VOG-verklaringen.
 6. Alle medewerkers die bij de cliënt thuiskomen voor advies of onderhoud legitimeren zich (legitimering met een werknemerspas van opdrachtnemer is toegestaan) en tonen aan dat ze voor opdrachtnemer werken.
 7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn medewerkers adequaat handelen in geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en eventuele medebewoners. Deze signalen worden door opdrachtnemer onverwijld doorgeleid naar opdrachtgever of door opdrachtgever aan te wijzen derde(n). In overleg met opdrachtgever worden deze signalen indien noodzakelijk omgezet in concrete acties door opdrachtnemer dan wel door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
 8. Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert opdrachtnemer bij vervanging c.q. uitbreiding van personeel minimaal een gelijk deskundigheidsniveau.

§.3. MINIMUMEISEN COMMUNICATIE EN KLACHTENAFHANDELING

3.1 Eisen aan de communicatie en registratie

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten digitaal via /iWmo¹ of de portal/applicatie van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer, rapportages, en facturen. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor dezelfde systemen.
2. Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen de cliënt respectvol en eerbiedigen de privacy van de cliënt.
3. Opdrachtnemer communiceert met cliënt en op een voor de cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig Nederlands, taalniveau B1 (zie: <http://www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149>)
4. Opdrachtnemer heeft een voor de cliënt rechtstreeks bereikbaar telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar waar cliënt terecht kan met vragen en klachten. Het telefoonnummer is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch tegen lokaal tarief bereikbaar.

¹ Gemeenten onderzoeken mogelijkheden ter verbetering van het facturatie- betalingsproces, waaronder E-Facturatie en andere digitale toepassingen zoals iWMO. Gestelde eisen aan de facturatie kunnen als gevolg daarvan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. U bent bereid en in staat om hierin (voor de gemeente kosteloos) mee te werken. Opdrachtnemer draagt desgewenst zorg en verleent kosteloos medewerking aan de digitale koppeling met het facturatiesysteem van gemeente.

5. Opdrachtnemer heeft een voor cliënt rechtstreeks bereikbaar servicenummer, vrij van nummerdoorverwijzing, beschikbaar waar cliënt storingsen kunnen melden. Het servicenummer is 24 uur per dag bereikbaar. Het is toegestaan per gesprek een éénmalig keuzemenu te hanteren van maximaal vier keuzemogelijkheden direct na het inbellen, mits direct wordt begonnen met de keuze inzake het melden van storingsen en cliënt na keuze direct wordt doorverbonden en automatische doorverbinding met een medewerker bij geen keuze.
6. Bij het eerste contact met de cliënt spreekt opdrachtnemer met de cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail of andere applicatie) het beste bij de cliënt past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies en draagt daarbij zorg voor de communicatie met cliënt en alle andere betrokkenen.
7. Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de cliënt, legt deze vast in het systeem waartoe ook opdrachtgever inzicht in heeft, en bevestigt deze per ommekeer, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur.
8. Opdrachtnemer informeert de cliënt zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten inclusief de vastgelegde reactietijden uit de raamovereenkomst en laat deze informatie in hard-copy achter bij de cliënt. Desgewenst wordt het servicenummer bij levering als contact in de telefoon van de cliënt gezet.
9. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever door middel van een geautomatiseerd volgsysteem/portal (aansluitend bij deze raamovereenkomst) over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, levertijden, gemaakte afspraken, reparaties, storingsen en klachten.
10. Opdrachtnemer informeert de cliënt proactief over de status van het aan de cliënt te verstrekken hulpmiddel, gemaakte afspraken, reparaties, storingsen en klachten.
11. Opdrachtnemer stelt de cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de cliënt, waarbij het door de cliënt gewenste tijdstip leidend is.
12. Opdrachtnemer draagt zorg voor heldere registratie en afstemming van afspraken en klachten binnen de eigen organisatie zodat, ongeacht de medewerker;
 - a. Effectief, consequent, helder en duidelijk door een beperkt aantal vaste contactpersonen (maximaal 3) wordt gecommuniceerd richting zowel opdrachtgever als cliënt;
 - b. Cliënt en opdrachtgever niet opnieuw worden belast of gevraagd naar reeds door hen verstrekte informatie;
 - c. Er actueel inzicht is in informatie, afspraken, klachten en wijze van communiceren met cliënt en opdrachtgever;
 - d. De juiste voor het onderwerp/de onderwerpen gekwalificeerde ter zake deskundige medewerkers van opdrachtnemer worden ingezet en communiceren.

Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum alle relevante informatie ten aanzien van de levering en servicedienstverlening van hulpmiddelen waaronder doorlooptijden en een up to date digitaal register "uitstaande hulpmiddelen". Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde cliënt en hulpmiddel inclusief actuele maatvoering en aanpassingen.
13. Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een onderhoudslogboek bij waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
 - a. Categorie, merk en type en de actuele configuratie en maatgegevens van het hulpmiddel.
 - b. Bouwjaar, datum van eerste levering en datum van laatste levering bij een cliënt.
 - c. Datum onderhoud.
 - d. Toetsing gebruiksfunctionaliteit.
 - e. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.

3.2 Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer

1. Opdrachtgever kan vanaf de start van de overeenkomst op elk moment in een portal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van opdrachtnemer, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie op cliëntniveau zoals onder andere de status van (aan)vragen, opdracht, storingen en reparaties of klacht. Daarnaast kan er informatie worden ingezien over onderhoud, logboeken (uitstaande en ingenomen hulpmiddelen). Ook is het mogelijk voor opdrachtgever in dit systeem opdrachten te plaatsen, en deze indien nodig te annuleren.
2. De portal stelt opdrachtgever en opdrachtnemer in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving zoals de AVG en actuele beveiligingsniveaus.
3. Het systeem/applicatie wordt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehost.
4. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer ondersteunt browseronafhankelijk gebruik.
5. Het systeem/applicatie voorziet in een cliëntinterface met de mogelijkheid tot 'help'-ondersteuning voor cliënt.
6. Koppelingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden middels een beveiligde https-verbinding.
- ~~7. Het systeem/applicatie voldoet bij ingebruikname aantoonbaar aan de NEN/ISO 27001 en 27002 standaard).~~
8. Logbestanden dienen als leesbare tekst opgeslagen te worden in een standaardformaat zoals XML of CSV. Ieder bestand dient te zijn voorzien van informatie die een beschrijving geeft van de data in het bestand.
9. Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van een shared omgeving, is de data van opdrachtgever niet te benaderen door derden die dezelfde shared omgeving gebruiken.
10. Het systeem/applicatie biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van opdrachtgever beperkt of uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen.
11. Authenticatie voor medewerkers van opdrachtgever verloopt door middel van Multi Factor Authentication (MFA). Opdrachtgever krijgt direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden portal, uiteraard voor zover ze daartoe zijn geautoriseerd.
12. Het systeem/de applicatie voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen in geval van calamiteiten:
 - RPO²: een geaccepteerd dataverlies van maximaal 8 uur
 - RTO³: een maximale hersteltijd van 16 uur
13. Het systeem/de applicatie beschikt over een adequate back-up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO.
14. Opdrachtnemer beschikt minimaal over een gescheiden acceptatie- en productieomgeving. Wijzigingen in de ene omgeving mogen geen invloed hebben op het functioneren van de andere omgeving.
15. Regulier onderhoud aan de applicatie/het systeem vindt plaats buiten de gangbare werktijden en openingstijden van opdrachtgever.
16. Alle relevante documenten en (meta)data die betrekking hebben op aanvraag, mutatie, verlenging of beëindiging van een product/dienst worden opgeslagen.
17. Op verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer binnen 24 uur alle data op een leesbare manier exporteren naar opdrachtgever, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
18. Opdrachtnemer dient de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst via open standaarden/exportformaten op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem.

² Recovery Point Objective, dit is een herstelpunt doelstelling die de mate van gegevensverlies uitdrukt in een tijdseenheid.

³ Recovery Time Objective, dit is een hersteltijd doelstelling die de tijdsduur gedurende welke de toepassing (of applicatie) niet beschikbaar is.

19. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie of levering van de data, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van zijn systemen en deze kosteloos te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens. Opdrachtnemer levert een verklaring aan van vernietiging aan opdrachtgever.

3.3 Eisen aan klachtenafhandeling

1. Opdrachtnemer heeft een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en een centraal meldpunt waar klachten kunnen worden ingediend welke bekend zijn bij de cliënt en opdrachtgever.
2. Klachten zijn uiterlijk binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst afgehandeld of de cliënt heeft bij het eerste contact over de klacht gemotiveerd een andere redelijke termijn gecommuniceerd gekregen van opdrachtnemer waarbinnen de klacht is afgehandeld.
3. Als - bij uitzondering - bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er met de cliënt niet uitkomt treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever. Indien de cliënt niet tevreden is en naar oordeel van de opdrachtgever daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
4. Het klachtenpercentage per jaar bedraagt maximaal 1% van alle cliënten waarvoor opdrachtnemer een opdracht van opdrachtgever heeft ontvangen. Het percentage wordt gerelateerd aan alle cliënten van opdrachtnemer op basis van de overeenkomst (zowel cliënt met een hulpmiddel of cliënt waarvoor opdrachtnemer een opdracht heeft gekregen om een Wmo hulpmiddel te leveren).

§.4. MINIMUMEISEN SELECTIE, PASSING EN LEVERING

De selectie, passing en levering van een passend hulpmiddel voor een cliënt is maatwerk. Opdrachtnemer stelt zich ten doel dit proces voor hulpmiddelen inclusief (fabrieke-)opties, accessoires en (na)aanpassingen (op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen hierin niet meegenomen) binnen maximaal 20 werkdagen na datum van opdrachtverstrekking af te ronden. Voor hulpmiddelen waarbij sprake is van op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen stelt opdrachtnemer zich tot doel bovengenoemd proces binnen maximaal 40 werkdagen na datum van opdrachtverstrekking af te ronden. Mocht dit niet mogelijk zijn dan wordt binnen 1 werkdag na passing aan cliënt een alternatieve reële marktconforme leverdatum gecommuniceerd en vastgelegd. Opdrachtnemer is verplicht deze leverdatum te realiseren.

Bovenstaande geldt tevens voor later op het hulpmiddel aan te brengen op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen.

Afwijkingen van de vastgelegde leverdatum zijn uitsluitend mogelijk indien sprake is van overmacht (een niet-toerekenbare onmogelijkheid om een verplichting na te komen). Onder overmacht wordt expliciet niet verstaan: situaties veroorzaakt door opdrachtnemer, personeel van opdrachtnemer, systemen/middelen en materialen van opdrachtnemer en (toe)leveranciers van opdrachtnemer. Of daadwerkelijk sprake is van overmacht is uiteindelijk te bepalen door opdrachtgever. In geval van vertraging is de opdrachtnemer verplicht de cliënt en opdrachtgever digitaal of desgewenst telefonisch of met sms op de hoogte te stellen van de vertraging en dient tevens een gewijzigde en reële leverdatum aangegeven te worden inclusief de reden van vertraging. Een vergelijkbare informatieplicht geldt eveneens in geval van het niet realiseren van de met de cliënt of opdrachtgever overeengekomen reparatietermijn.

Indien opdrachtgever op grond van een aanvraag twijfels heeft over het door de cliënt veilig gebruik kunnen maken van een elektrische of fietsvoorziening (wanneer daarmee wordt deelgenomen aan het verkeer) zal er, op verzoek van opdrachtgever, voorafgaand aan de selectie en passing, kosteloos een proefles worden gegeven door opdrachtnemer of door (een ergotherapeut van) opdrachtgever. Indien de proefles door (de ergotherapeut van) de opdrachtgever wordt uitgevoerd, stelt de opdrachtnemer kosteloos de beoogde elektrische of fietsvoorziening ter beschikking voor uitvoering van de proefles. Na een proefles uitgevoerd door opdrachtnemer, geeft opdrachtnemer de bevindingen van de proefles en eventuele bijzonderheden door aan opdrachtgever. Op grond van de resultaten van de proefles zal de opdrachtgever besluiten of er een opdracht verstrekt wordt tot selectie en passing van het hulpmiddel. Het is daarbij tevens mogelijk voor opdrachtgever om te vragen om een proefplaatsing. Voor een proefplaatsing en de duur van de proefplaatsing (maximaal 2 weken) worden geen kosten in rekening gebracht. Mocht na proefplaatsing het hulpmiddel geschikt blijken te zijn zodat het kan blijven staan bij cliënt. Dan kan opdrachtnemer de huurkosten voor het hulpmiddel in rekening brengen bij opdrachtgever vanaf dag 1 van proefplaatsing.

4.1 Eisen aan de selectie

1. Het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen is door opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de dienstverleningsopdracht beschikbaar gestelde gegevens door opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden en leidt, mede middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van opdrachtnemer, tot het passende hulpmiddel voor de cliënt. De door opdrachtgever te verstrekken gegevens bestaan uit onder andere de aangegeven categorie, waar mogelijk antropometrische gegevens zoals o.a. lichaamslengte, lichaamsgewicht en de gebruiksomgeving en frequentie en eventuele verdere bijzonderheden. Afstemming, kennisdeling, kennisuitwisseling en partnerschap zijn in deze essentieel om het proces van opdracht tot uitvoering zo optimaal mogelijk te laten verlopen.
2. Indien opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet de opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer. Dit geldt tevens indien opdrachtnemer voor specifieke aanpassingen, kindershulpmiddelen of (zit)orthesen een specifieke deskundige wenst in te schakelen.

4.2 Eisen aan de passing

1. De passing vindt plaats in overleg met de cliënt en is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt, tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet kan of opdrachtgever/cliënt dit op een andere locatie wenst. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt draagt opdrachtnemer desgewenst kosteloos zorg voor vervoer van de cliënt van en naar deze locatie.
2. Passing wordt door een hiertoe volledig gekwalificeerde en toegeruste medewerker uitgevoerd (hieronder wordt zeker niet verstaan een afleveraar) en is om de cliëntbelasting te beperken, complexe aanpassingen en (zit)ortheses hiervan uitgezonderd, gemaximeerd tot 1 passingsessie (met als resultaat: het passende hulpmiddel) of meerdere opeenvolgende sessies op 1 dag (met als resultaat: het passende hulpmiddel). Afwijking van voornoemde is enkel toegestaan indien hiertoe vooraf toestemming is gevraagd bij opdrachtgever en deze toestemming is verleend. Indien mogelijk dient de passing gelijktijdig met de levering plaats te vinden.
3. De passing wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever, indicatieadviseurs, specialisten of bij de cliënt betrokken behandelaar(s), verzorger(s) en/of cliëntvertegenwoordiger. Dit zal met name het geval zijn bij specifieke of complexe (kinder-)hulpmiddelen voor cliënt, waarbij voor complexe zithouding en bijzondere bedieningsvraagstukken een multidisciplinaire aanpak gewenst is.
4. In de situaties zoals benoemd onder 3 schakelt opdrachtnemer zo nodig, voor zijn kosten, externe expertise in zoals bij de kindershulpmiddelen een hierin gespecialiseerde adviseur.

Opdrachtnemer stelt bij specifieke of complexe passingen als benoemd onder 3 een plan van aanpak op inclusief tijdsschema welke dient te worden geaccordeerd door de cliënt/cliëntvertegenwoordiger met een kopie naar opdrachtgever.

5. Een passingsessie omvat:
 - a. Een voor de cliënt en cliëntvertegenwoordiger/naaste begrijpelijke en heldere uitleg over het hulpmiddel, bediening, bedieningsknoppen en verstellingen en de mogelijkheden hiervan. Ingeval van een elektrische tillift is tenminste één cliëntinstructie (voor rekening van opdrachtnemer) te geven aan de cliëntvertegenwoordiger en/of verzorgende van de cliënt.
 - b. De passing zelf: met behulp van op voorhand geselecteerde hulpmiddel(en) aan de hand van de dienstverleningsopdracht, de fysieke kenmerken van de cliënt en de inbreng van de cliënt (en/of diens vertegenwoordiger), middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen het best passende hulpmiddel voor de cliënt samen te stellen.
 - c. Een toets/gewenningsles (inclusief terugkoppeling bij eventuele bijzonderheden in het portaal) voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de cliënt betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door de cliënt. Als de rij-/gebruiksvaardigheid of het verkeersinzicht hierna nog te wensen over laat wordt door opdrachtnemer in overleg getreden met opdrachtgever over eventueel uit te voeren rijlessen (60 minuten per rijles) door opdrachtnemer. Deze rijlessen worden desgewenst uitgevoerd door opdrachtnemer indien hiervoor specifiek opdracht wordt gegeven voor het vaste all-in tarief (extra) rijles van € 60,00.
 - d. Een toets;
 - a. bereikbaarheid woonlocatie;
 - b. beschikbaarheid goede stallingsmogelijkheid;
 - e. Een korte vastlegging van bevindingen in het portaal waarin de keuze voor het hulpmiddel, eventuele bijzonderheden inclusief het resultaat van de toets/gewenningsles en de toets bereikbaarheid geschiktheid stalling kort worden gemotiveerd.
6. Binnen 1 werkdag na passing wordt met cliënt de leverdatum ingepland. Deze datum wordt vastgelegd in het portaal. Opdrachtnemer verplicht zich het hulpmiddel te leveren binnen de vastgelegde leverdatum.

4.3 Eisen aan de levering en instructie

1. Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- dan wel de verblijfslocatie van de cliënt, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en indien van toepassing een afleverles, persoonlijk gebruiksklaar aan de cliënt wordt overhandigd. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s) en/of cliëntvertegenwoordiger.
2. Opdrachtnemer overhandigt aan de cliënt een begrijpelijke gebruiksaanwijzing en overige relevante cliëntdocumentatie inclusief waar van toepassing een gebruikersovereenkomst en waar van toepassing informatie over de verzekering van het hulpmiddel en licht deze toe.
3. Opdrachtnemer toetst of de bij de passingsessie gegeven uitleg en instructie nog helder is en herhaald waar nodig. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor één afleverles op locatie en in de woonomgeving van de cliënt onder andere gericht op vaak voorkomende situaties in openbare ruimten (inbegrepen in de all-in categorieprijs huur). Wanneer de opdrachtnemer nog steeds twijfelt over de rijvaardigheid van de cliënt, dan wordt hiervan melding gedaan bij de opdrachtgever en wordt in overleg getreden. Het is vervolgens aan de opdrachtgever om nadere rijlessen op te (laten) starten, of een proefplaatsing te vereisen en pas na aantoonbaar in staat zijn tot goed gebruik over te gaan tot definitieve levering dan wel de indicatie te herzien.
4. Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de cliënt de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, ondertekenen opdrachtnemer en de cliënt een door opdrachtnemer meegenomen gebruikersovereenkomst (inhoud is afgestemd en geaccordeerd met opdrachtgever) waarin in de bijlage tevens onder andere (zie

gebruikersovereenkomst) het merk, type, uniek identificatienummer en bouwjaar is opgenomen.

5. Opdrachtnemer neemt de gebruikersovereenkomst op in het portaal of stuurt direct na de levering een kopie naar opdrachtgever.
6. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van hetgeen opgenomen is de in de opdracht van opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
7. Mocht bij controle blijken dat het hulpmiddel niet voldoet aan hetgeen vermeld in de opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, dan lost opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

§.5. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING

5.1 Eisen aan storingsmelding en passend onderhoud

1. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct en in ieder geval telefonisch bereikbaar is voor storingen, die de cliënt op gebruiksvriendelijke wijze met aantoonbare technische kennis van hulpmiddelen faciliteert zonder bijkomende kosten voor de cliënt. Het is toegestaan per gesprek een éénmalig keuzemenu te hanteren van maximaal vier keuzemogelijkheden direct na het inbellen, mits direct wordt begonnen met de keuze inzake het melden van storingen en cliënt na keuze direct wordt doorverbonden en automatische doorverbinding met een medewerker bij geen keuze.
2. De direct bereikbare serviceorganisatie is continu bemand door ter zake kundige medewerkers met aantoonbare technische kennis van hulpmiddelen die zijn toegerust de cliënt op gebruiksvriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting de cliënt.
3. Opdrachtnemer verricht binnen geheel Nederland passend onderhoud aan de geleverde hulpmiddelen. Middels passend onderhoud wordt door opdrachtnemer zorggedragen dat het hulpmiddel:
 - a. Veilig, deugdelijk, doelmatig en cliëntgericht is en blijft;
 - b. Op ieder moment in een goede staat van onderhoud verkeert, storingen tot een minimum beperkt blijven en de continuïteit en het gebruik van het hulpmiddel gewaarborgd is en blijft;
 - c. Functioneel compleet, duurzaam en passend is en blijft;
 - d. Blijft beantwoorden aan de stand van wetenschap en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgenoten en voortvloeiende uit de professionele standaard(en);
 - e. Is en blijft afgestemd op de reële behoefte van cliënt, zijn/haar persoonskenmerken (o.a. fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen) en op andere vormen van zorg, hulpmiddelen, ondersteuning of begeleiding die de cliënt ontvangt.
4. Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud te allen tijde aan de vigerende wet- en regelgeving en is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk.
5. Opdrachtnemer maakt voor passend onderhoud waar mogelijk gebruik van lokale MKB-opdrachtnemers. Bijvoorbeeld, maar niet limitatief, lokale fietsenmakers.
6. Passend onderhoud is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de cliënt. In het geval de cliënt onderweg is gestrand, is passend onderhoud zo mogelijk ter plekke uit te voeren. Indien dit niet mogelijk is, draagt opdrachtnemer voor eigen rekening zorg voor de organisatie van het transport van de cliënt en het hulpmiddel naar het verblijfsadres van de cliënt. Dit geldt tevens indien een cliënt is gestrand op een locatie buiten de gemeente.
7. Indien een reparatie niet direct op locatie bij de cliënt is uit te voeren dan dient de cliënt door opdrachtnemer, indien nodig, kosteloos binnen 24 uur voorzien te worden van een vervangend –functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel en dienen voor de cliënt noodzakelijke opties en

- accessoires te worden overgezet op het betreffende hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt indien nodig tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.
8. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de cliënt zijn bepalend voor de responsetijd⁴ waarop de reparatie aanvangt en de reparatie is afgerond met in acht name hetgeen gesteld bij lid 6 en 7. Meer specifiek opdrachtnemer garandeert dat voor het uitvoeren van (nood-) reparaties en het verlenen van ("wegenwacht") hulp een gekwalificeerd monteur in de regio beschikbaar is die, te rekenen vanaf het eerste moment van melding:
- a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen, binnen ~~24 uur~~ 1 werkdag na melding verhelpt;
 - b. Bij storingen bij cliënt binnenshuis die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 3 uur ter plaatse is en de storingen bij voorkeur binnen 4 uur na melding maar uiterlijk dezelfde dag hersteld en waar nodig onderdelen vervangt teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;
 - c. Bij spoed (te bepalen door opdrachtgever) en/of een cliënt die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en/of bij cliënt die onderweg zijn gestrand zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 1 uur ter plaatse is en met de herstelwerkzaamheden start en de storing binnen 2 uur na het ter plaatse zijn heeft verhopend en waar nodig onderdelen vervangt teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen. Indien dit niet mogelijk is binnen 3 uur na het ter plaatse zijn bij de cliënt dan voorziet opdrachtnemer cliënt dezelfde dag van een vervangend – functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel;
9. De plaats waar de storing optreedt en de mate van afhankelijkheid van de cliënt kan in voorkomende gevallen aanleiding zijn onverwijld noodhulp te verlenen en/of directe vervanging van het hulpmiddel te realiseren en/of de cliënt direct naar de woonlocatie/verblijfplaats te vervoeren (zoals bijvoorbeeld bij een cliënt die buitenshuis is gestrand en afhankelijk is van een zuurstofvoorziening).
10. Ten aanzien van preventief passend onderhoud geldt:
- a. elektrische hulpmiddelen/hulpmiddelen met elektrische/mechanische opties, accessoires en aanpassingen en tilliften minimaal 1x per jaar;
 - b. overige hulpmiddelen minimaal 1x per twee jaar, of zoveel meer als op basis van vigerende wet- en regelgeving en/of vanuit de fabrikant van het hulpmiddel is vereist om het hulpmiddel in goede staat van passend onderhoud te houden.
11. Ten aanzien van schade is het volgende van toepassing: schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van cliënt moedwilligheid in het spel is, wordt door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal opdrachtgever ter vergoeding aan opdrachtnemer, de kosten verhalen op de cliënt, opdrachtgever financiert in deze voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.
12. Als tijdens het uitvoeren van passend onderhoud wordt geconstateerd dat het hulpmiddel niet gebruikt wordt en/of het niet adequaat is met en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel of er binnen een jaar meerdere schades worden gereden danwel andere zaken die vallen binnen de signaleringsfunctie van opdrachtnemer, dan geeft opdrachtnemer (signaleringsfunctie) dit direct aan opdrachtgever door en treedt met opdrachtgever in overleg.
13. Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient opdrachtnemer zorg te dragen dat cliënt of diens vertegenwoordiger akkoord geeft voor het onderhoud door een handtekening of paraaf op een

⁴ Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van passend onderhoud tussen 17:00 uur en 09:00 uur en in weekdagen en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van het hulpmiddel niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van het hulpmiddel of de gezondheid van gebruiker.

onderhoudsbon of een ander medium. Deze gegevens zijn inzichtelijk of opvraagbaar voor opdrachtgever.

5.2 Eisen aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening

1. Het aanbrengen van benodigde (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen op de reeds geleverde voorziening zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur en worden direct na constatering door opdrachtnemer uitgevoerd. Dit geldt tevens voor het passend maken van het hulpmiddel voor het kind (aanpassingen bijvoorbeeld als gevolg van groei zijn dus ook inbegrepen in de all-in categorieprijs), de productuitstraling van kinderhulpmiddelen (kleurstelling, stoffering e.d.) en andere aanpassingen. Hiervoor is geen specifieke opdracht van opdrachtgever noodzakelijk.
2. Bij aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening zorgt opdrachtnemer ervoor dat de cliënt het hulpmiddel slechts voor een beperkte duur hoeft te missen tenzij cliënt afhankelijk is van het hulpmiddel. In een dergelijke situatie wordt zorggedragen voor een vervangend hulpmiddel indien nodig.
3. De mobiliteit van de cliënt blijft bij totale afhankelijkheid van het hulpmiddel te allen tijde gewaarborgd (ook bij scootmobielen). Aanpassingen worden desnoods doch in uitzonderingssituaties 's nachts uitgevoerd.
4. In het geval van aanpassingen aan een bestaand hulpmiddel en verstrekking van een tijdelijk vervangend hulpmiddel wordt nimmer een extra vergoeding, zoals een dubbele all-in categorieprijs huur in rekening gebracht.

5.3 Eisen inname

1. Opdrachtnemer haalt binnen een redelijke termijn (maar uiterlijk binnen 10 werkdagen) na de opdracht tot inname van opdrachtgever het hulpmiddel op tenzij met opdrachtgever of cliënt, mantelzorgers of nabestaanden anders is overeengekomen.
2. Indien er sprake is van tussentijdse overdracht van gebruikersovereenkomsten, verhuizing of een situatie dat cliënt komt te vallen onder de WLZ draagt opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever het hulpmiddel over.
3. De opdrachtnemer haalt voor zijn rekening ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland, als de cliënt is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente.
- ~~4. Nadat opdrachtgever opdrachtnemer schriftelijk toestemming geeft, voert opdrachtnemer het hulpmiddel af en draagt zorg voor een milieuvriendelijke verwerking.~~
5. Opdrachtnemer geeft de daadwerkelijke datum van inname door aan opdrachtgever, binnen 5 dagen na inname.

5.4 Eisen activiteiten bevordering kennis, beheersing en rijvaardigheid

1. Opdrachtnemer organiseert en initieert, waar mogelijk met lokale ergotherapeuten, activiteiten ter bevordering van kennis van de hulpmiddelen, beheersing en rijvaardigheid;
2. Opdrachtnemer organiseert minimaal 1x per jaar rijvaardigheidsdagen voor mensen met een hulpmiddel of levert een actieve bijdrage hieraan;
3. Opdrachtnemer organiseert jaarlijks activiteiten en opfrismomenten voor cliënt. In de gebruikersovereenkomst wordt vastgelegd dat cliënt hierin ook zelf een verantwoordelijkheid heeft om hieraan deel te nemen.

§.6. MINIMUMEISEN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN EN SROI

6.1 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en duurzaamheid

Opdrachtgever eist dat opdrachtnemer maatschappelijk verantwoord onderneemt, zich daarvoor inzet en zich aantoonbaar inspant bij het voeren van de eigen bedrijfsvoering. Het betreft hierbij onder meer:

- Kwaliteit en duurzaamheid van hulpmiddelen en servicedienstverlening

Opdrachtgever heeft gekozen voor een op de toekomstgericht beleid dat leidt tot een duurzaam gebruik van Wmo hulpmiddelen onder meer door hergebruik van hulpmiddelen te stimuleren. Zo is het toegestaan dat opdrachtnemer gereconditioneerde hulpmiddelen inzet.

- Sociale aspecten:
Opdrachtnemer draagt zorg voor goede arbeidsomstandigheden en houdt zich aan de internationaal vastgestelde criteria ten aanzien van mensenrechten bij de productie van hulpmiddelen en onderdelen daarvan ook in het buitenland. Opdrachtnemer pleegt eerlijke handel.
- Milieuaspecten:
Opdrachtnemer houdt bij de productie en uitvoering van zijn werkzaamheden rekening met de invloed van zijn activiteiten op de leefomgeving. Denk hierbij aan het beperken van CO2 uitstoot en het beperken van afvalstromen.
- Circulariteit:
Opdrachtnemer hanteert een circulaire werkwijze wat betekent dat ieder ingenomen hulpmiddel en/of de tot het hulpmiddel behorende onderdelen aantoonbaar worden hergebruikt en heringezet en/of worden gebruikt als grondstof voor een ander product of proces.

Opdrachtnemer is verplicht om met de jaarlijkse verantwoording ook een MVO-verslag toe te sturen aan Opdrachtgever.

6.2 Social Return On Investment

Opdrachtgever is aangesloten bij de arbeidsmarktregio Noordoost – Brabant en heeft in dat kader de kadernotitie social return onderschreven. Meer mensen aan het werk', is een belangrijk uitgangspunt van de uitvoeringsplannen van de arbeidsmarktregio Noordoost-Brabant. Social return is een aanpak om meer werkgelegenheid te creëren voor deze mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

In dit kader maken de publieke opdrachtgevers in Noordoost-Brabant ook afspraken met organisaties bij de inkoop over sociale criteria die opgenomen zijn in de opdrachtverstrekking. Deze publieke opdrachtgevers vragen van hun opdrachtnemers in ruil voor de verkregen opdracht een deel werkgelegenheid terug. Dit noemen we 'Social Return' of SROI (Social Return On Investment, hierna social return).

Social return wordt doorgaans opgenomen als contract-eis en daarmee als contractvoorwaarde. De prestatie-eis verplicht de opdrachtnemer om bij **niet** arbeidsintensieve opdrachten (opdrachten met een arbeidsdeel van **minstens minder dan** 30% van de totale opdrachtsom) wat in deze opdracht het geval is minimaal **52%** van de opdrachtsom excl. BTW te besteden aan de invulling van de Social return aan de volgende doelgroep:

- Personen met een uitkering van de gemeente op grond van de Participatiewet, IOAW of IOAZ;
- Personen met een uitkering van het UWV op grond van de WAO, WIA, WAZ of Wajong;
- Personen met een WSW-dienstverband of –indicatie, of met een indicatie beschut werken;
- Personen met minimaal een half jaar een WW-uitkering;
- Personen die een werkleerovereenkomst (BBL) of een stage-overeenkomst (BOL) hebben die opleidt tot niveau 1 of niveau 2 MBO;
- Personen behorend tot de doelgroep niet-uitkeringsgerechtigde: iemand die staat ingeschreven als niet werkend-werkzoekende bij het UWV, geen uitkering ontvangt, en een indicatie heeft voor het doelgroepenregister, óf een jongere tussen 16 en 27 jaar die staat ingeschreven als niet werkend-werkzoekende bij het UWV, geen uitkering ontvangt met of zonder indicatie doelgroepenregister;
- Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (Pro) die een stage-overeenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidingsstage.

Opdrachtnemer is dan ook verplicht om minimaal **52%** van de opdrachtsom excl. BTW te besteden aan de invulling van de Social return aan bovenstaande doelgroep. Opdrachtnemers die vanaf de start van de uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele duur van de opdracht aan minimaal trede 2 van de PSO voldoen (en dit kunnen aantonen met een geldig PSO-certificaat; niet ouder dan 2 jaar), voldoen automatisch aan de Social return contract-eis.

In het maken van de werkafspraken worden door partijen nadere afspraken gemaakt over de invulling van de SROI-verplichting.

§.7. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE EN INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING

Opdrachtgever houdt voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door opdrachtnemer op basis van deze overeenkomst. Dit vindt plaats door middel van cliënttevredenheids- en cliëntervaringsonderzoeken en steekproeven waarin minimaal een voldoende of positieve score volgt op de gevraagde onderwerpen. Opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos zijn medewerking. Bij Opdrachtgever is een nieuwe vorm van continue Cliëntervaringsonderzoeken in ontwikkeling met expliciete vragen over de Wmo Hulpmiddelen. Opdrachtnemer scoort in deze onderzoeken minimaal een ruim voldoende of een 7,5. Opdrachtnemer laat daarnaast onafhankelijk eigen cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren en scoort ook hierop minimaal een 7,5.

Daarnaast behaalt opdrachtnemer minimaal de volgende Kritische Prestatie Indicatoren (hierna te noemen KPI's). De KPI's worden gemeten door opdrachtnemer zelf op basis van managementinformatie en eigen onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek. De methodiek en gehanteerde vraagstellingen in het cliënttevredenheidsonderzoek van opdrachtnemer worden na overleg met opdrachtgever vastgesteld.

7.1 KPI'S

1. Het klachtenpercentage per half jaar bedraagt maximaal 1 % van alle cliënten van gemeente met een hulpmiddel en cliënten waarvoor opdrachtnemer een opdracht van gemeente heeft ontvangen.
2. Opdrachtnemer scoort in het eigen jaarlijks onafhankelijk uit te voeren cliënttevredenheidsonderzoek minimaal een 7,5.
3. Opdrachtnemer scoort in het jaarlijks uit te voeren cliëntervaringsonderzoeken van gemeente minimaal een ruim voldoende of in het geval van een cijfermatige schaal een 7,5 in dit onderzoek.
4. De hulpmiddelen worden iedere 6 maanden in 99% van de gevallen binnen de gestelde termijnen gerepareerd.
5. Opdrachtnemer levert de hulpmiddelen in 99% binnen de met de cliënt 1 werkdag na passing gecommuniceerde termijn.
6. Opdrachtgever heeft op ieder moment inzicht in alle uitstaande maatwerkvoorzieningen en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen onderhoud. Ieder door opdrachtnemer geleverd hulpmiddel inclusief opties, accessoires en aanpassingen is volledig herleidbaar.

7.2 Algemeen

1. Opdrachtnemer geeft ieder kwartaal in een memo bij de kwartaalrapportage aan tegen welke zaken opdrachtnemer is aangelopen in het eigen handelen en de eigen uitvoering. Dit kan gaan over bijvoorbeeld productie, levering, administratie en facturatie of de communicatie met de opdrachtgever wat invloed kan hebben op de nakoming van deze overeenkomst. Deze informatie dient ertoe om processen te optimaliseren, elkaar scherp te houden en (mogelijke) afwijkingen vroegtijdig te signaleren zodat hiernaar vroegtijdig door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer gehandeld kan worden en problemen kunnen worden voorkomen.

2. Opdrachtgever controleert en reageert en vult waar mogelijk de onder 1 genoemde memo aan en geeft aan of hij, deze eventuele niet verwijtbare afwijkingen en de gevolgen hiervan, voor nakoming van overeengekomen contractafspraken accepteert. De format voor de memo wordt na samenspraak met opdrachtnemer door opdrachtgever opgesteld.
3. Bij dreigende escalaties of afwijkingen ten opzichte van de omschreven eisen/(contract)voorwaarden en KPI's neemt opdrachtnemer proactief contact op met opdrachtgever en wordt een SMART aanpak opgesteld met concrete maatregelen om afwijking of overschrijding voortaan te voorkomen. De planning omvat een duidelijke planning en eindtermijnen. De planning en eindtermijn wordt met opdrachtgever besproken en na akkoord uitgevoerd.
4. Opdrachtnemer voldoet aan de omschreven eisen/(contact)voorwaarden en behaalt de in de overeenkomst omschreven KPI's, door opdrachtgever geaccepteerde niet verwijtbare afwijkingen ten aanzien van de nakoming indien deze gegrond zijn gemotiveerd daarvan uitgezonderd.
5. Opdrachtgever heeft op ieder moment inzicht in alle uitstaande maatwerkvoorzieningen en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen onderhoud. Ieder door opdrachtnemer geleverd en ieder uitstaand hulpmiddel inclusief opties, accessoires en aanpassingen is volledig herleidbaar.
6. Bij het niet voldoen aan het hiervoor benoemde ontvangt opdrachtnemer een gele kaart en in extreme situaties een rode kaart zoals is omschreven in artikel 12 en 15 van de raamovereenkomst.
7. Uitkomsten van onderzoeken en gele kaarten naar oorsprong worden, desgewenst door opdrachtgever, gepubliceerd dan wel bekend gemaakt aan burgers, cliënt (benchmarking) met in acht name van privacywetgeving.

7.3 Managementinformatie en verantwoording Wmo

1. Registratie van de gegevens van de cliënt met een hulpmiddel, dient door opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de cliënt in gevaar is) onmiddellijk terug te herleiden is.
2. Ten behoeve van de managementinformatie en rapportages, houdt opdrachtnemer uitgesplitst per categorie (nr. en omschrijving) een up-to-date digitaal register bij met in achtneming van het onderstaand weergegeven overzicht:

A. Uitstaande hulpmiddelen	B. Overige informatie
Nieuw/mutatie/prolongatie	
Uniek registratienummer hulpmiddel (bekend bij opdrachtgever en opdrachtnemer)	Alle bij cliënt uitstaande hulpmiddelen
Categorie, merk en type hulpmiddel	Alle geleverde hulpmiddelen totaal en op cliënt niveau
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Gefactureerde bedragen
Datum opdrachtverstrekking opdrachtgever	
Datum levering hulpmiddel bij huidige cliënt	Alle ontvangen klachten vanuit cliënten uit het Land van Cuijk met daarbij aangegeven per klacht de aard (naar proces), wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied;
Datum inname (indien van toepassing)	Het percentage dat het hulpmiddel in een kwartaal conform de vastgelegde afspraak met cliënt wordt geleverd.

Catalogusprijs eerste levering ooit	Het percentage dat het hulpmiddel binnen de gestelde doelstellingstermijn wordt geleverd.
Datum levering opdrachtnemer bij huidige cliënt	Het percentage dat het hulpmiddel middels één effectieve passingsessie worden gepast, uitgezonderd die hulpmiddelen waartoe opdrachtgever toestemming heeft gegeven tot meerdere passingsessies;
All-in categorieprijs huur	Het percentage dat opdrachtnemer binnen de vereiste reactietermijn ter plaatse is.
Datum één na laatste keer passend onderhoud	Het percentage dat opdrachtnemer storingen binnen de vereiste termijnen heeft opgelost en het hulpmiddel heeft gerepareerd. Inclusief de aard en oorzaak van de storingsmeldingen.
Datum laatste keer passend onderhoud	Het percentage cliënttevredenheid en medewerkerstevredenheid per jaar.
Maatvoering	
Voor opdrachtgever te herleiden geanonimiseerde cliëntgegevens	
Bruto cataloguswaarde hulpmiddel inclusief opties en accessoires	

- Vanuit het register “a en b” rapporteert opdrachtnemer binnen 20 werkdagen na afloop van elk kwartaal in een overzichtelijk Excel bestand de voor dat kwartaal relevante gegevens inclusief de doorlooptijden waarbij voor de bij de cliënt uitstaande hulpmiddelen de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.
- KPI's en servicelevels worden in de kwartaalrapportage in Excel aangeleverd in een overzichtelijk voorblad, met achterliggende detailinformatie in tabbladen.
- Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het cliëntdossier van de opdrachtgever, het logboek van het hulpmiddel en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan opdrachtgever.

7.4 Evaluatie en overleg

Opdrachtnemer neemt minimaal 1x per half jaar indien wenselijk door opdrachtgever deel aan individueel overleg met opdrachtgever, of zoveel vaker als opdrachtgever dit wensen, waarin in ieder geval de KPI's, servicelevels en de managementinformatie worden besproken. Daarnaast neemt opdrachtnemer 1x per half jaar indien opdrachtgever dat wenst deel aan gezamenlijk overleg met de andere opdrachtnemers.

§.8. MINIMUMEISEN WMO HULPMIDDELEN

Opdrachtgever heeft de hulpmiddelen ingedeeld in 17 categorieën waar alle noodzakelijke hulpmiddelen te verstrekken vanuit de Wmo 2015 in zijn onder te brengen. De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in functionele en herkenbare categorieën die gerelateerd zijn aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen.

Er worden geen merken of typen vastgelegd in een categorie. Opdrachtnemer is dus vrij om die hulpmiddelen in te zetten (inclusief alle functioneel en adequaat duurzame (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen) die nodig en passend zijn binnen de betreffende categorie zolang ze voldoen aan wat is opgenomen in de opdracht van opdrachtgever en voldoen aan al wat daartoe is opgenomen in de overeenkomst.

Een hulpmiddel moet kwalitatief goed, functioneel, veilig en doelmatig zijn. Het hulpmiddel moet passen en aansluiten bij de situatie en mogelijkheden van de cliënt en zijn omgeving en daarop zijn afgestemd. Het hulpmiddel moet dus de beperkingen van de individuele cliënt in lijn met de opdracht van opdrachtgever adequaat compenseren. Het hulpmiddel is proportioneel dus afgestemd op dat wat er daadwerkelijk nodig is maar ook niet meer of minder. Ter illustratie; als een cliënt frequent lange afstanden moet afleggen met de scootmobiel moet deze zijn uitgerust met een accu met een grote actieradius. Wordt de scootmobiel gebruikt voor korte afstanden en minder frequent dan kan een accu met een beperkte actieradius ook prima zijn.

Enkel in de hoogst uitzonderlijke situatie (maximaal 2% van de gevallen) dat een hulpmiddel niet binnen 1 van 17 categorieën valt (te bepalen door opdrachtgever) is sprake van categorie 18 Overige Hulpmiddelen en zal een offerte worden opgevraagd waarbij als maximaal all-in kooptarief wordt gehanteerd; bruto catalogusprijs hulpmiddel inclusief opties, accessoires en aanpassingen minus **40%-30 %**. Indien opdrachtgever voor deze hulpmiddelen gebruik wenst te maken van een servicedienstverleningstarief is dit all-in servicedienstverleningstarief per maand maximaal 1,5% van de Bruto catalogusprijs.

8.1 Eisen aan de in te zetten hulpmiddelen en functionele categorieën

Ieder in te zetten hulpmiddel heeft na eerste levering een minimale technische levensduur van 7 jaar (84 maanden). Door de uitvoering van servicedienstverlening en het vervangen van onderdelen, (fabrieks-)opties accessoires en aanpassingen die om technische redenen vervangen moeten worden (allemaal inbegrepen in de all-in categorieprijs huur), draagt opdrachtnemer er zorg voor dat deze minimale technische levensduur van 84 maanden wordt behaald.

Alle te leveren en geleverde Wmo hulpmiddelen voldoen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname te allen tijde aan de van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving, bepalingen uit verdragen en daaruit volgende normen en richtlijnen. Ten tijde van deze aanbesteding betreft dit tenminste, en niet limitatief bedoeld, de navolgende wet- en regelgeving en verdragen:

1. Verdragen:
 - a. 93/42/EEG (De Europese Richtlijn voor Medische Hulpmiddelen) en de Medical Device Regulation 2017/745;
 - b. 89/336/EEC (Richtlijn voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters;
 - c. 73/23/EEC (Laagspanningsrichtlijn, voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters);
 - d. 85/364/EEC (Aansprakelijkheidsrichtlijn);
 - e. 99/44/EEC (Garantie op consumentenproducten);
2. Wettelijke bepalingen:

- a. De bepalingen van Wet Medische Hulpmiddelen, Kon. Besluit 243 van 30 maart 1995, gewijzigd 30 augustus 2001;
 - b. Eisen uit de verkeerswet 1994.
3. Normen (o.a. genoemd in de Wet Medische Hulpmiddelen) en richtlijnen:
 - a. EN 12183 (voor handbewogen rolstoelen);
 - b. EN 12184 (voor elektrische rolstoelen en scootmobielen);
 - c. EN-ISO 10535, NEN 7505 (voor tilliften);
 - d. EN 12182 (Voor hulpmiddelen bedoeld voor personen met een functiestoornis en waarvoor geen specifieke productnorm bestaat).
 - e. Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren de Laagspanningsrichtlijn 2006/95/EG en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG;
 - f. Iedere rolstoel (inclusief (zit)ortheses en andere aanpassingen) is en blijft veilig te vervoeren en voldoet te allen tijde aan de vigerende "Code Veilig Vervoer Rolstoelcliënt" (Code VVR), categorie 1 daarvan uitgezonderd.
 - g. Met uitzondering van categorie 1 is iedere rolstoel is voorzien van een taxifixatie/rolstoelbevestiging voor in personenauto/rolstoeltaxi/collectief vervoer welke minimaal voldoet aan de navolgende normen voortkomend uit de code VVR:
 - ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen) herkenbaar aan de sticker met het haaksymbool;
En daarnaast moet het hulpmiddel geschikt zijn om bevestigd te worden aan een botsveilig vastzetsysteem wat voldoet aan de norm:
 - ISO 10542 (Normen voor botsveilige vastzetsystemen voor de rolstoel en inzittende).
4. Alle overige niet bovengenoemde vigerende NEN – EN/ ISO/ CE/ EMC normen;

Daarnaast eist opdrachtgever van de door opdrachtnemer in te zetten Wmo hulpmiddelen het volgende:

1. Ongestoorde, veilige, doeltreffende en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op:
 - a. Deugdelijkheid;
 - b. Functionaliteit in relatie tot de cliëntgroep;
 - c. Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de cliënt;
 - d. Veiligheid;
 - e. Bedieningsgemak voor de cliënt;
 - f. Lage storingsgevoeligheid (2 storingsmeldingen of meer aan de motor van een gemotoriseerd/elektrisch hulpmiddel in het voorgaande kalenderjaar waarvoor reparatie noodzakelijk was ondanks aantoonbare uitvoering van servicedienstverlening) beperkte onderhoudslasten, opdat de cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
2. Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
3. Tilliften zijn, worden en blijven jaarlijks Stigah gekeurd of voldoen aan de NEN7506, waarbij opdrachtnemer aanvullend zorgdraagt voor jaarlijkse keuring van de tilliften en de tilbanden en waar nodig zorgdraagt voor vervanging of reparatie.
4. Er mag geen technologie worden toegepast die achterhaald is en zich aan het einde van de "life cycle" bevindt.
5. De WA-verzekering van alle hulpmiddelen is inbegrepen in de all-in categorieprijs huur. Voor elektrische/elektrisch aangedreven hulpmiddelen draagt opdrachtnemer zorg voor het plaatsen van de toegezonden verzekeringssticker op of binnen 500 meter van de woon- of verblijfplaats van de cliënt, indien de cliënt niet in staat is dit zelf te regelen.
6. Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen. Naast alle nodige onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen zijn ook antidecubituskussens inclusief (extra) Hoezen en zuurstoffleshouders en alle typen rugleuningen en zittingen evenals noodzakelijke

opties accessoires en aanpassingen die nodig zijn voor veilig vervoer indien nodig en vereist voor de cliënt inbegrepen in de all-in categorieprijs huur, evenals indien van toepassing de (WAM) verzekering, en het plaatsen en vervangen van de verzekeringssticker.

7. Voor het in standhouden van hulpmiddelen is het hergebruik van onderdelen en materialen en aanpassingen toegestaan, voor zover:
 - a. Het hulpmiddel onverminderd voldoet aan de gestelde eisen aan de hulpmiddelen in deze dienstverleningsvoorwaarden;
 - b. Kleuren en toplagen 1 op 1 gelijk zijn aan de originele kleurstelling en toplagen van het hulpmiddel;
 - c. Een her te gebruiken motor, elektronica en onderdelen van hetzelfde merk en type dan wel gelijkwaardig zijn aan de originele motor(en), elektronica of onderdelen;
8. In alle categorieën uit het assortiment zijn heavy duty uitvoeringen van hulpmiddelen en hulpmiddelen voor kleine mensen of mensen met andere afwijkende lichaamsmaten indien van toepassing en vereist voor cliënt in de all-in categorieprijs huur inbegrepen.
9. Voor alle categorieën geldt; indien het hulpmiddel bedoeld is voor een kind wordt bij de keuze voor het hulpmiddel en de uitstraling (o.a. uitwisselbare genderneutrale kleurstelling, stoffering e.d.) en uitvoering (opties en accessoires) expliciet rekening gehouden met het kind.
10. Het hulpmiddel kent geen beperkingen voor de cliënt (in de ruimste zin van het woord) in het gebruik van het hulpmiddel in het kader van de Wmo.
11. Opdrachtnemer is verplicht een eventuele vervanging van het hulpmiddel inclusief de nieuwe gegevens van het hulpmiddel door te geven aan opdrachtgever en dit door te voeren in het overzicht bestandsgegevens.

8.1.1 Categorieën inclusief functionele omschrijving

In onderstaand overzicht zijn de verschillende categorieën functioneel omschreven. Voor iedere categorie geldt een all-in categorieprijs huur wat betekend dat alle hulpmiddelen die tot de categorie behoren ongeacht uitvoering, moment van introductie op de markt en aan te brengen of mee te leveren onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanspassingen zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur van de desbetreffende categorie. In de all-in categorieprijs huur zijn ook inbegrepen alle benodigde (dus niet limitatief) op het hulpmiddel bij levering en zolang een hulpmiddel uitstaat bij de betreffende cliënt aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanspassingen zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.

De tarieven zijn exclusief Btw. Als er sprake is van een ander btw-tarief binnen de categorie zal hier administratief een separate code aan worden gehangen waarbij de all-in categorieprijs huur exclusief Btw. voor de desbetreffende categorie niet wijzigt. Specifieke inrichting hiervan geschiedt in overleg met opdrachtnemers in de implementatie.

Ter illustratie: voor iedere elektrische rolstoel is dezelfde all-in categorieprijs huur voor categorie 5 te allen tijde van toepassing;

- of het nu een rolstoel die nu al op de markt is of gedurende de looptijd van de overeenkomst op de markt komt, en;
- of een bruto catalogusprijs van 5.000 euro of 35.000 euro van toepassing is, en;
- en iedere andere afwijking binnen de categorie.

Bovenstaande is ook van toepassing op ieder hulpmiddel in de andere categorieën.

Onderstaand de verschillende categorieën functioneel omschreven.

Categorie:	1	Naam:	Handbewogen rolstoel voor kortdurend/incidenteel gebruik
Beschrijving:			

Deze categorie bevat handbewogen rolstoelen kortdurend/incidenteel gebruik bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel kortdurend/incidenteel gebruik, die voor het overbruggen van middellange afstanden een rolstoel nodig heeft. De cliënt kan zich over korte stukken (soms) zelfstandig voortbewegen maar wordt buitenshuis veelal geduwd.

Aanbod:

All-in (inclusief heavy duty), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende handbewogen rolstoel voor kortdurend/incidenteel gebruik geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn. Hier horen dus onder andere ook ~~freewheel~~, (ad)zitkussens, eventueel verstelbare beensteunen en stompsteunen bij.

Functionele eisen

Gebruik:	(Regelmatig) Kortdurend gebruik van het middel, nadruk ligt op de rijeigenschappen.
Zithouding:	De rolstoel en vooral ook de zithouding is functioneel instel- en verstelbaar, ondersteuning is toereikend en toe te spitsen op de beperkingen en mogelijkheden van de cliënt.
Omgeving:	Gebruik (overwegend) buiten en/of binnen
Verplaatsen:	Voornamelijk door middel van duwen, maar de mogelijkheid bestaat tot het zelfstandig rijden van kleine stukjes.
Meeneembaarheid:	Belangrijk opvouwbaar en te verkleinen, licht van gewicht. Makkelijk mee te nemen.
Overig:	Op het hulpmiddel dient een universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor cliënt, dan wel begeleider zijn aan te brengen (zie ook categorie 13 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).

Categorieën:	2	Naam:	Handbewogen (comfort)rolstoel permanent/passief gebruik (met kantelverstelling)
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen, met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel permanent/passief gebruik met kantelverstelling, met een lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. De cliënt zit de gehele dag in de rolstoel en is doorgaans niet in staat om deze zelfstandig voort te bewegen. Om de houding te kunnen variëren kan de rolstoel indien nodig gekanteld worden.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty) voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende handbewogen (comfort)rolstoel permanent/passief gebruik geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte (elektrische)onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig			

en passend zijn. Hier horen dus onder andere ook freewheel, (ad)zitkussens, eventueel verstelbare beensteunen en stompsteunen bij.

Functionele eisen

Gebruik:	Frequent/continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per dag.
Zithouding:	Zitcomfort en zitondersteuning is essentieel en de hoogste prioriteit, zithouding is permanent instelbaar, rolstoel is uitgebreid en functioneel in- en verstelbaar en aanpasbaar door middel van fabrieksopties en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek. Kantelverstelling is in de meeste gevallen noodzakelijk.
Omgeving:	Binnenshuis alsook minder frequent buitenshuis.
Verplaatsen:	Voornamelijk verplaatsing middels duwen
Meeneembaarheid:	Moet veilig zittend vervoerd kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Op het hulpmiddel dient een universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor cliënt, dan wel begeleider zijn aan te brengen (zie ook categorie 13 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur). Dit geldt tevens voor de mogelijkheid tot het aanbrengen van een Individueel op maat vervaardigde (zit)orthese (zie ook categorie 17 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).

Categorie:	3	Naam:	Handbewogen rolstoel voor actief of (semi) permanent gebruik vouwframe
-------------------	---	--------------	--

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of (semi) permanent gebruik, die de rolstoel frequent of continu gebruiken gedurende langere periodes per dag. De cliënt kan meestal zelfstandig ADL-activiteiten uitvoeren vanuit de rolstoel en kan zich in meer of mindere mate zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis al dan niet elektrisch ondersteund. Hier horen dus onder andere ook freewheel, (ad)zitkussens, eventueel verstelbare beensteunen en stompsteunen bij.

Aanbod:

All-in (inclusief heavy duty, voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende handbewogen (comfort)rolstoel actief of (semi) permanent gebruik geleverd, volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.

Functionele eisen

Gebruik:	Frequent of continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per dag.
Zithouding:	Zitondersteuning heeft prioriteit, zitcomfort is belangrijk. Voor de actieve cliënt hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit. Rolstoel is compleet functioneel in- en verstelbaar en is goed aanpasbaar door middel van fabrieksopties, accessoires en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek.
Omgeving:	Binnenshuis alsook buitenshuis.

Verplaatsen:	Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenhuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen maar ook duwen door derden zal nodig zijn en moet mogelijk zijn.
Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is zeer belangrijk, is opvouwbaar/ verkleinbaar en is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Op het hulpmiddel dient een universele “losse” elektrische hulpaandrijving voor cliënt, dan wel begeleider zijn aan te brengen (zie ook categorie 13 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur). Dit geldt tevens voor de mogelijkheid tot het aanbrengen van een Individueel op maat vervaardigde (zit)orthese (zie ook categorie 17 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur). Dat geldt tevens voor de mogelijkheid voor het aanbrengen van een aankoppelbaar fietsdeel/handbike (zie ook categorie 12 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).

Categorie:	4	Naam:	Handbewogen rolstoel voor actief gebruik vastframe
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief gebruik vastframe, die de rolstoel continu gebruiken. De cliënt kan in hoge mate zelfstandig ADL-activiteiten uitvoeren vanuit de rolstoel en kan zich volledig zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis. Hier horen dus onder andere ook freewheel, (ad)zitkussens, eventueel verstelbare beensteunen en stompsteunen bij.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty, voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende handbewogen (comfort)rolstoel actief of (semi) permanent gebruik geleverd, volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per dag.		
Zithouding:	Zitondersteuning heeft prioriteit, zitcomfort is belangrijk. Rijeigenschappen hebben een hoge prioriteit. Rolstoel is compleet functioneel in- en verstelbaar en is goed aanpasbaar door middel van fabrieksopties, accessoires en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek.		
Omgeving:	Binnenshuis alsook buitenshuis.		
Verplaatsen:	Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenhuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen.		
Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is zeer belangrijk, is zo nodig daartoe verkleinbaar en is geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.		
Overig:	Op het hulpmiddel dient een universele “losse” elektrische hulpaandrijving voor cliënt, dan wel begeleider zijn aan te brengen (zie ook categorie 13 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur). Dit geldt tevens voor de mogelijkheid tot het aanbrengen van een Individueel op maat vervaardigde (zit)orthese (zie ook categorie 17 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur). Dat geldt tevens voor		

de mogelijkheid voor het aanbrengen van een aankoppelbaar fietsdeel/handbike (zie ook categorie 12 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).
--

Categorie:	5	Naam:	Elektrische rolstoel
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische rolstoel, met beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scootmobiel niet of niet volledig functioneel en adequaat is. Cliënt heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. De elektrische rolstoel stelt de cliënt in staat zich binnen en buiten de woning te verplaatsen.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende elektrische rolstoel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn. Dit geldt tevens voor aangepaste bediening van de rolstoel in alle nodige vormen.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Frequent gebruik gedurende langere periodes per dag door middel van zelfstandige verplaatsing en bediening.		
Zithouding:	Zithouding is uitgebreid instelbaar/verstelbaar. Middel is voorzien van uitgebreide mogelijkheden tot functionele (elektrische)instel- en verstelbaarheid (o.a. niet limitatief zithoogte, kantel, rugleuninginstelling, beensteuninstelling). Middel is te allen tijde uitgebreid aanpasbaar op de individuele situatie en (on)mogelijkheden van de cliënt door middel van alle beschikbare (elektrische) (fabrieks-)opties en accessoires (er zijn vele (elektrische) (fabrieks-)opties en accessoires beschikbaar en toe te passen) afgestemd op de individuele situatie en (on)mogelijkheden van de cliënt, ook ten behoeve van complexe zitproblematiek.		
Omgeving:	Geschikt voor gebruik binnen en buiten (uitvoering rolstoel wordt afgestemd op het gebruiksdoel), indien nodig moeten langere afstanden dan de minimale afstand van 25 km kunnen worden overbrugd (hiervoor kan en mag door opdrachtnemer een aanvullende marktconforme bijdrage van de cliënt worden gevraagd).		
Verplaatsen:	Elektrisch aangedreven door meerdere motoren en elektrisch te bedienen/besturen (o.a. niet limitatief joystick, uniscanners, hoofdbediening, blaas/zuigbediening), compact, goed wendbaar, draaicirkel (achterwiel-, voorwiel- of midwielbesturing) wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsruimte, manoeuvreren ten opzichte van obstakels en/of positioneringsmogelijkheden. Mogelijkheid tot het comfortabel afleggen van minimaal 25 km hiertoe instelbaar in meerdere snelheden rekening houdend met de fysieke en medische beperkingen en eigenschappen van de cliënt. De maximumsnelheid is in principe 12 km/h tenzij er geen adequate rolstoel is te leveren met deze maximumsnelheid. In beginsel actieradius minimaal 25 km mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen		

Meeneembaarheid:	een accu met een ruimere actieradius te betalen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende elektrische rolstoel behoort. Snelheid van de elektrische rolstoel vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier, los van dat de snelheid wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt (dus hogere snelheid wanneer nodig), geen specifieke eisen aan worden gesteld. Op het hulpmiddel bestaat de mogelijkheid tot het aanbrengen van een Individueel op maat vervaardigde (zit)orthese (zie ook categorie 17 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur). Rolstoel is niet verkleinbaar/opvouwbaar/demontabel, maar wel geschikt voor veilig zittend vervoer in daartoe uitgeruste voertuigen. Rolstoel is indien nodig te duwen al dan niet elektrisch ondersteund door een begeleider.
------------------	--

Categorie:	6	Naam:	Scootmobiel
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische scootmobiel. Cliënt heeft in het algemeen loopproblemen en is niet in staat om zich met ondersteuning op de (elektrische) fiets buitenshuis (directe woonomgeving) te verplaatsen. De scootmobiel is standaard geveerd doormiddel van een licht verend onderstel en lichte stoelvering waardoor de scootmobiel comfortabel te gebruiken is. Voor cliënten met specifieke zitproblemen en/of schokgevoeligheid waarvoor extra en/of extra zware vering en/of andere specifieke aanpassingen nodig en noodzakelijk zijn worden deze aangebracht			
Aanbod:			
All-in, voor alle cliënten in de doelgroep (inclusief heavy duty). Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende scootmobiel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig kortdurend gebruik van het middel voor verplaatsing over (fiets)afstanden buitenshuis (minimaal 35 km).		
Zithouding:	Zithouding is functioneel instelbaar en verstelbaar. Middel is geschikt en aanpasbaar voor eenvoudige, beperkte of juist complexe zitproblematiek of (zit)problematiek en of schokgevoeligheid waarvoor extra vering noodzakelijk is anders dan de standaardvering die reeds bij het hulpmiddel toebehoort. Middel is volledig functioneel aanpasbaar op basis van (fabrieks-) opties, accessoires en (dealer)aanpassingen.		
Omgeving:	Buitenshuis in- of indirecte (woon)omgeving of ruim toegankelijke gebouwen en/of in grotere regio. In beginsel actieradius minimaal 35 km mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius te betalen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende scootmobiel behoort. Snelheid van de scootmobiel vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt (dus hogere snelheid wanneer nodig) geen specifieke eisen aan worden gesteld.		

Verplaatsen:	Elektrische aandrijving, met de hand te sturen. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot instelling van de snelheid op basis van de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt. De maximumsnelheid is in principe 15 km/h tenzij er geen adequate scooter is te leveren met deze maximumsnelheid.
Meeneembaarheid:	Scooter is in incidentele gevallen afhankelijk van de functionele vervoersbehoefte veilig te vervoeren zonder cliënt in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Standaard driewiel uitvoering maar op het moment dat een vierwiel uitvoering nodig en passend is moet deze worden geleverd.

Categorie:	7	Naam:	Driewiel fiets alle leeftijden
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënten van alle leeftijden, inclusief heavy duty en indien nodig elektrische ondersteuning/aandrijving, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening driewiel fiets, die zelfstandig kan fietsen, zelfstandig kan op- en afstappen en kan sturen maar onvoldoende balans heeft voor het gebruik van een tweewiel fiets. Wanneer de beperkingen van de cliënt daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische ondersteuning/aandrijving of een driewiel fiets worden verstrekt binnen de all-in categorieprijs huur.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en indien nodig elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende driewiel fiets geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig gebruik		
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op balansproblematiek en benodigde zitondersteuning.		
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio. In beginsel actieradius minimaal 35 km bij gebruik van volledige elektrische ondersteuning. Mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius te betalen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende driewiel fiets behoort. Snelheid van de driewiel fiets vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt geen specifieke eisen aan worden gesteld.		
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht cliënt of spierkracht ondersteund met elektrische trapondersteuning indien noodzakelijk door mogelijkheden en onmogelijkheden van de cliënt. De driewiel fiets kent doorgaans een uitvoering met twee wielen achter en één wiel voor, echter in een incidentele situatie kan er een noodzaak bestaan voor twee wielen aan de voorzijde en één wiel achter.		

Categorie	8	Naam:	Duofiets/ouder kind tandem
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening duofiets of ouder kind tandem waarbij cliënt vanwege een beperking (bijvoorbeeld visueel) niet zelfstandig tot fietsen in staat is. De cliënt kan voor, naast of achter de medebestuurder plaatsnemen. Wanneer de beperkingen van de cliënt daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving worden verstrekt binnen het all-in tarief voor deze categorie.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en indien nodig elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende duofiets geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt/fietser/begeleider inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig gebruik door twee personen voor, naast elkaar (incidenteel) of achter elkaar.		
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid voor zowel cliënt als medebestuurder door accessoires en aanpassingen afgestemd op de beperking van de cliënt en eventueel benodigde zitondersteuning.		
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio. In beginsel actieradius minimaal 35 km bij gebruik van volledige elektrische ondersteuning. Mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius te betalen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende duofiets behoort. Snelheid van de duofiets vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt geen specifieke eisen aan worden gesteld.		
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht cliënt of spierkracht ondersteund met elektrische (trap)ondersteuning of aandrijving indien noodzakelijk door mogelijkheden en onmogelijkheden van cliënt/begeleider.		

Categorie	9	Naam:	Tillift passief
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening tillift passief, met een zelfstandig transferprobleem en geen of beperkte sta-functie. De tillift wordt standaard geleverd met extra accu en tilbanden, tilmat, douchemat/band. De cliënt kan vanwege zijn/haar beperking niet op eigen kracht of op eigen benen een transfer maken ((bv. bed-rolstoel; rolstoel-toilet(stoel); rolstoel-relaxfauteuil) en zich ook tijdens de transfer niet of niet verantwoord meer kan vasthouden of actief participeren.			
Aanbod:			

All-in (inclusief niet limitatief heavy duty, tilbanden, tilmat, douchemat/band, elektrische aandrijving/ondersteuning en verstelling), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende tillift passief geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.

Functionele eisen

Gebruik:	Transfer in liggende of (half) zittende houding. Actieve deelname van de cliënt is niet noodzakelijk. Cliënt moet afhankelijk van de specifieke problematiek adequaat gepositioneerd kunnen worden. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband/tilmat en het bedienen en verrijden van de lift. De gehele voorziening in functionele (elektrische) instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de cliënt en de mogelijkheden van de begeleider.
Zithouding:	Liggend of zittend in een tilband.
Omgeving:	Binnen.
Verplaatsen:	Elektrisch bediend en aangedreven indien noodzakelijk.

Categorie	10	Naam:	Tillift actief
------------------	----	--------------	----------------

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening tillift actief, met een zelfstandig transferprobleem en een beperkte sta-functie en waarbij de cliënt zich nog enigszins kan vasthouden tijdens de transfer. Het zelfstandig opstaan en gaan zitten is echter niet meer altijd mogelijk. Cliënt is afhankelijk van begeleiding bij de transfers.

Aanbod:

All-in (inclusief niet limitatief heavy duty, tilbanden, tilmat, douchemat/band, elektrische aandrijving/ondersteuning en verstelling), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende tillift actief geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.

Functionele eisen

Gebruik:	Transfer van zit naar ondersteund staande houding naar zithouding. De cliënt neemt in meer of mindere mate actief deel aan de transfer. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband/tilmat en het bedienen en verrijden van de lift. De gehele voorziening is functioneel (elektrische) instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de cliënt en de mogelijkheden van de begeleider.
Zithouding:	Zittend of ondersteunt staand in een tilband.
Omgeving:	Binnen.
Verplaatsen:	Elektrisch bediend, ondersteund en aangedreven indien noodzakelijk

Categorie	11A	Naam:	Douche-, bad en/of toilethulpmiddel verrijdbaar
------------------	-----	--------------	---

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche-, bad en/of toilethulpmiddel vrijdbaar of zelfrijder inclusief eenvoudige kanteling, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen, in bad gaan (of de transfer hier naartoe) en/of het toiletteren of in het geval van toiletteren het toilet niet tijdig kan bereiken en waarvoor een algemeen verkrijgbare douche-, bad- en/of toilethulpmiddelen waarvoor geen indicatie nodig is niet voldoende is. Hieronder vallen tevens badwagens en transferhulpmiddelen zoals bijvoorbeeld de steady.

Aanbod:

All-in (inclusief heavy duty), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend douche, bad- en/of toilethulpmiddel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.

Functionele eisen

Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer en incidenteel in woon en slaapkamer.
Zithouding:	Er kan sprake zijn van complexe (zit-/lig-) problematiek waarbij begeleiding van de cliënt noodzakelijk is. In een dergelijk geval is de stoel (of in het geval van ligproblematiek de badwagen) voorzien van complete functionele instelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek (of in het geval van de badwagen ligproblematiek) d.m.v. accessoires of maatwerk. Zelfstandig en/of door derden vrijdbaar. De stoel of badwagen is leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek. Er is voldoende steunname mogelijk bij gaan staan en gaan zitten. De po is makkelijk te demonteren, te legen, schoon te maken en weer te plaatsen door een derde in het geval van de po.
Omgeving:	Gebruik binnen
Verplaatsen:	Zelfstandig of door derden vrijdbaar. Op het hulpmiddel dient een universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor cliënt, dan wel begeleider zijn aan te brengen (zie ook categorie 13 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).

Categorie	11B	Naam:	(Elektrische) Douche-(toilet)hulpmiddel complex
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche- (toilet)hulpmiddel complex, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren waarbij verhoging en verlaging en kanteling van de stoel noodzakelijk is om een goede positie te verkrijgen of verzorging van de cliënt mogelijk te maken aangezien de cliënt veelal niet ADL zelfstandig is.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en elektrische aandrijving, verstelling en/of ondersteuning), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend douche- toiletvoorziening complex geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte			

onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.	
Functionele eisen	
Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer. en incidenteel in woon en slaapkamer.
Zithouding:	Er is veelal sprake van complexe (zit-)problematiek waarbij begeleiding van de cliënt vaak noodzakelijk is. Voorzien van complete functionele (zo nodig elektrische) instelbaarheid en kantelbaar en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek. De po is makkelijk te demonteren, te legen, schoon te maken en weer te plaatsen door een derde.
Omgeving:	Gebruik binnen
Verplaatsen:	Zelfstandig maar vaak door derden verrijdbaar. Op het hulpmiddel dient een universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor cliënt, dan wel begeleider zijn aan te brengen (zie ook categorie 13 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur). Dit geldt tevens voor de mogelijkheid tot het aanbrengen van een Individueel op maat vervaardigde (zit)orthese (zie ook categorie 17 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).

Categorie:	12	Naam:	Universeel aankoppelbaar fietsdeel/handbike
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de cliënt een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of semipermanent gebruik waarbij de cliënt zich wenst voort te bewegen over langere afstanden waarbij de cliënt de capaciteit heeft om voor langere perioden met de handen een ronddraaiende beweging te maken en te sturen. De handbike betreft overwegend een elektrische uitvoering en wordt gebruikt om zich in de regio te verplaatsen.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend aankoppelbaar (en afkoppelbaar) fietsdeel geleverd waarbij de rolstoel en het fietsdeel optimaal geschikt worden gemaakt om zelfstandig te koppelen, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Sneller voortbewegen over langere afstanden met een aan en afkoppelbaar fietsdeel met elektrische ondersteuning.		
Zithouding:	Zittend, het fietsdeel is functioneel ergonomisch afgesteld op de cliënt en waar nodig verder in te stellen.		
Omgeving:	Buitenshuis.		
Verplaatsen:	Handmatig door middel van ronddraaiende beweging (desgewenst elektrisch ondersteund en/of volledig elektrisch aangedreven), waarbij tevens wordt gestuurd.		

Categorie:	13	Naam:	Universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor cliënt, dan wel begeleider
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden en/of indirect diens vaste begeleider(s) ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de cliënt een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel, waarbij is geconstateerd dat cliënt en/of dienst vaste begeleider(s) fysiek ondersteuning nodig hebben ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen ten aanzien van het (zelfstandig) met de handen (duwen, hoepelen of trippelend) voortbewegen van de rolstoel.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty), voor alle cliënten in de doelgroep waar op een hulpmiddel een nieuwe Universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor cliënt, dan wel begeleider aanvullend moet worden aangebracht (niet reeds opgenomen in de standaardconfiguratie). met uitstaande hulpmiddelen welke geleverd zijn onder een vorige overeenkomst met opdrachtgever. Voor iedere cliënt in de doelgroep wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende hulpaandrijving aangebracht op de handbewogen rolstoel of fiets (inclusief montage) afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt en of diens begeleider inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn. De hulpmotor kan afhankelijk van de situatie en behoefte en noodzaak, op elk moment aangekoppeld of afgekoppeld worden.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Elektrische aandrijfmotor ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen bediend/bestuurd door cliënt zelf of duwer. De elektrische hulpaandrijving bedoeld voor handbewogen rolstoelen is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op alle te leveren handbewogen rolstoelen (incl. montage).		
Zithouding:	N.v.t.		
Omgeving:	N.v.t.		
Verplaatsen:	Elektrisch bediend, ondersteund en aangedreven aangevuld met veelal het handmatig hoepelen of duwen (in het geval van rolstoelen). Hulpaandrijving is eenvoudig (zonder gereedschap) door derde of zelfstandig aan te koppelen en af te koppelen.		

Categorie	14	Naam:	Buggy/(kinder)duw-wandelwagen
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor kinderen of jong volwassenen met beperkte lichaamslengte of voor cliënten die nog niet aan een rolstoel toe zijn ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening buggy/kinderduw-wandelwagen en die vervoerd moeten worden in een buggy die sterker (en groter) is dan de buggy's voor niet lichamelijk of verstandelijk beperkten, of in een aangepaste duw-wandelwagen omdat zij te weinig zitbalans hebben voor een buggy.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende buggy/duw-wandelwagen geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u>			

daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.	
Functionele eisen	
Gebruik:	(Regelmatig) gebruik van het middel
Zithouding:	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is optioneel.
Omgeving:	Gebruik binnen en/of buiten
Verplaatsen:	Door middel van duwen.
Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is belangrijk, is zo nodig verkleinbaar/opvouwbaar en is in het geval van de duwwandelwagen geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie	15	Naam:	Speciaal autozitje
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënten van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening speciaal autozitje voor:			
a. Het veilig en comfortabel kunnen vervoeren van de cliënt met de auto waarvoor gangbare autozitjes gezien de lichamelijke beperkingen niet geschikt zijn en/of b. Het veilig en comfortabel kunnen zitten zonder gebruik te maken van een ander hulpmiddel waarvoor gangbare stoelen, banken of andere zitsystemen en/of kinderzitjes op zichzelf gezien de lichamelijke beperkingen niet geschikt zijn en deze voorziening niet valt onder andere wetgeving.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep (inclusief heavy duty). Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend speciaal (auto)zitje geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn. De stoel voldoet aan ECE R44-04.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Het speciaal autozitje is door derden te plaatsen en te fixeren of zwenkbaar vast te monteren. De cliënt kan goed en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald. Het speciaal (auto)zitje is instelbaar (zo nodig draaibaar) en aanpasbaar afhankelijk van de problematiek van de cliënt. Alle noodzakelijke accessoires voor de cliënten worden meegeleverd zoals bijvoorbeeld speciale gordels.		
Zithouding:	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek.		
Verplaatsen:	De cliënt kan goed en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald.		
Meeneembaarheid:	Makkelijk monteerbaar en demonteerbaar door derde.		
Opmerkingen:			

- Een speciaal autozitje wordt enkel als separate categorie beschouwd indien deze “zelfstandig” (niet toegepast/geplaatst op een andere voorziening) wordt gebruikt.

Categorie	16	Naam:	Rolstoelfiets
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening rolstoelfiets waarbij de rolstoel gebonden cliënt niet zelfstandig tot fietsen in staat is wel de behoefte en de mogelijkheden heeft zich te verplaatsen waarbij ze door middel van een rolstoelfiets wordt gereden door een derde. Wanneer eventuele beperkingen van de fietser daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving worden verstrekt binnen het all-in tarief voor deze categorie. Binnen deze categorie vallen ook de aupair en plateaufietsen indien adequaat.			
Aanbod:			
All-in (inclusief heavy duty en elektrische (trap)ondersteuning en aandrijving), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende rolstoelfiets geleverd waarbij koppeling mogelijk wordt gemaakt met de eigen rolstoel of waarbij de eigen rolstoel op een plateau wordt gereden waarmee de cliënt veilig vervoerd kan worden. De rolstoelfiets is volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Door middel van trappen voortbewegen van de cliënt buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio. In beginsel actieradius minimaal 35 km bij gebruik van volledige elektrische ondersteuning. Mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius te betalen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende driewielers behoort. Snelheid van de rolstoelfiets vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier, los van dat de snelheid wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt, geen specifieke eisen aan worden gesteld.		
Zithouding:	Cliënt is rolstoelafhankelijk, het fietsdeel is functioneel ergonomisch afgesteld op de fietser/begeleider en waar nodig verder in te stellen.		
Omgeving:	Buitenshuis.		
Verplaatsen:	Door middel van trappen (al dan niet elektrisch ondersteund of aangedreven), waarbij tevens wordt gestuurd.		

Categorie	17	Naam:	Individueel op maat vervaardigde zitorthese (enkel van toepassing voor nieuw te leveren hulpmiddelen zitortheses)
Beschrijving en doelgroep:			
Lichaamsondersteunend hulpmiddel dat optimaal comfort, ondersteuning en drukverlaging biedt bij langdurig zitten. Zitorthesen kunnen de lichaamshouding corrigeren of verdere achteruitgang voorkomen. Een zitorthese is specifiek handgemaakt vervaardigd door een daartoe opgeleide en gediplomeerde orthesebouwer voor de specifieke lichaamsvorm van cliënt. Waarbij de lichaamsvorm			

door middel van een mal of vacuüm is vastgelegd. Een zitorthese wordt veelal vervaardigd voor bevestiging op een rolstoel en worden hiervoor passend gemaakt. Zitorthesen variëren van alleen zittingen of ruggen tot volledige kuipstoelen. AD-kussens vallen niet onder deze categorie, deze zijn standaard inbegrepen in alle hiervoor genoemde categorieën. Een zitorthese wordt enkel ingezet indien de noodzaak door medisch specialist en/of behandelaar is vastgesteld en indien een voorziening vanuit de betreffende categorie waartoe het hulpmiddel behoort met aanpassingen niet zijnde een zitorthese ontoereikend is.

Aanbod:

All-in, voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende (zit)orthese geproduceerd en geleverd gemaakt van materiaal dat de anatomische vorm van het lichaam van de betreffende cliënt volledig ondersteunt of eventueel corrigeert. De (zit)orthese wordt bevestigd op de eigen rolstoel of wandelwagen. De (zit)orthese is altijd volledig op maat gemaakt voor de betreffende cliënt door een orthesebouwer/ orthesemaker en is volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.

Functionele eisen

Gebruik:	Te vervaardigen op basis van een (digitale) afdruk van het lichaam en/of biomechanische analyse door middel van mal, vacuüm of scan. Aan te brengen op de (elektrische)(rol)stoel van de cliënt. De zitorthese is instelbaar (zo nodig draaibaar) en aanpasbaar afhankelijk van de problematiek van de cliënt. Alle noodzakelijke accessoires voor de cliënten worden meegeleverd zoals bijvoorbeeld speciale gordels.
Zithouding:	Cliënt heeft beperkte rompstabiliteit en/of pijn en/of verlammingen en/of houdingsafwijkingen waardoor cliënt zonder orthese niet comfortabel en lang in een (rol)stoel kunnen zitten. De orthese is functioneel ergonomisch afgestemd, ingesteld en afgesteld op de cliënt en draagt zorg dat druk- en schuifkrachten zo goed mogelijk worden verdeeld. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek
Verplaatsen:	De cliënt kan goed en veilig zelf of indien van toepassing met behulp van een derde uit de orthese komen of worden gehaald.
Meeneembaarheid:	Indien noodzakelijk makkelijk monteerbaar en demonteerbaar door derde.

ANNEX 2: ALL-IN CATEGORIEPRIJZEN HUUR

Categorie	Omschrijving	All-in categorieprijs huur per maand
1	Handbewogen rolstoel kortdurend / incidenteel gebruik	€ 12,10
2	Handbewogen (comfort)rolstoel permanent/passief gebruik (met kantelverstelling)	€ 81,99
3	Handbewogen rolstoel actief of (semi) permanent gebruik vouwframe	€ 54,10
4	Handbewogen rolstoel actief gebruik vastframe	€ 70,72
5	Elektrische rolstoel	€ 309,19
6	Scootmobiel	€ 77,09
7	Driewiel fietsen alle leeftijden	€ 93,28
8	Duofiets / ouder kind tandem	€ 118,81
9	Tilliften passief	€ 95,85
10	Tilliften actief	€ 89,62
11a	Douche-, bad en/of toilethulpmiddel verrijdbaar	€ 27,32
11b	(Elektrische) Douche- (toilet)hulpmiddel complex	€ 75,21
12	Universeel aankoppelbaar fietsdeel/handbike	€ 105,20
13	Universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor client, dan wel begeleider	€ 85,49
14	Buggy's/(kinder)duwwandelwagen	€ 26,62
15	Speciaal (auto)zitje	€ 86,75
16	Rolstoelfiets	€ 165,89
17	Individueel op maat vervaardigde (zit)orthese (enkel van toepassing voor nieuw te leveren hulpmiddelen)	€ 67,69
18	Overige hulpmiddelen	Zie 8.1.1 uitvoeringsvoorwaarden

ANNEX 3: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN 2022 VOOR LEVERINGEN EN DIENSTEN LVC

Verstrekt aan- en geaccepteerd door opdrachtnemer tijdens de procedure. In bezit bij opdrachtgever en opdrachtnemer.

ANNEX 4: OFFERTEAANVRAAG INCLUSIEF NOTA('S) VAN INLICHTINGEN

Verstrekt aan- en geaccepteerd door opdrachtnemer tijdens de procedure. In bezit bij opdrachtgever en opdrachtnemer.

ANNEX 5: INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER

In bezit bij opdrachtgever en opdrachtnemer.

ANNEX 6: GEGEGEVENSUITWISSELINGSOVEREENKOMST LAND VAN CUIJK

Overeenkomst gegevensuitwisseling tussen verwerkingsverantwoordelijken

De ondergetekenden:

Gemeente Land van Cuijk, waarvan het college van Burgemeester en Wethouders de verwerkingsverantwoordelijke is, verder te noemen Verwerkingsverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <heer of mevrouw> <persoonsnaam>, teammanager,

en

<Bedrijf>, gevestigd te <plaatsnaam>, KVK-nummer <nummer> verder te noemen Verwerkingsverantwoordelijke, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de <de heer of mevrouw>, <persoonsnaam>, <functie>,

hierna afzonderlijk te noemen "Partij", of gezamenlijk "Partijen"

Overwegende:

- a. Partijen wisselen in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst Wmo Hulpmiddelen persoonsgegevens uit met elkaar (hetzij eenzijdige verstrekking, hetzij wederkerige uitwisseling).
- b. Partijen verwerken de betreffende persoonsgegevens allebei voor eigen doeleinden. Er is geen sprake van een gezamenlijke administratie, noch van gezamenlijke verwerkingsdoeleinden;
- c. Dat het van belang is dat deze gegevensverwerking rechtmatig en zorgvuldig geschiedt en dat geheimhouding van de persoonsgegevens die de partners aan elkaar verstrekken wordt gegarandeerd;
- d. Dat in het geval van datalekken aan de zijde van ontvangende partij de verstreckende partij hiervan op de hoogte wordt gesteld;
- e. Partijen wensen in dit addendum aanvullende afspraken te maken omtrent voornoemde uitwisseling van persoonsgegevens.

Komen het volgende overeen:

Artikel 1 Definities

- 1.1 In deze overeenkomst hebben de volgende (onderstreepte) begrippen de daaropvolgende betekenis:
 - Uitwisseling: de verwerking van persoonsgegevens op grond van de in Bijlage 1 gespecificeerde grondslag waarbij Ontvanger persoonsgegevens van Verstrekker ontvangt om deze voor eigen doeleinden (verder) te verwerken.
 - Uitgewisselde Persoonsgegevens: de op grond van de Uitwisseling tussen partijen uitgewisselde persoonsgegevens.
 - Ontvanger: de partij die persoonsgegevens in het kader van een Uitwisseling ontvangt.
 - Verstrekker: de partij die persoonsgegevens in het kader van een Uitwisseling verstrekt;
- 1.2 Elk begrip dat hier niet is gedefinieerd, maar dat wel is gedefinieerd in de Toepasselijke Privacy Wetgeving (zoals "*persoonsgegeven*", "*verwerken*", etc.), heeft in deze overeenkomst dezelfde betekenis als in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 2 Positie en samenhang met eventueel bestaande overeenkomsten

- 2.1 Deze gegevensuitwisselingsovereenkomst is van toepassing op iedere Uitwisseling.
- 2.2 Voor zover de grondslag voor de Uitwisseling is gelegen in een tussen partijen gesloten overeenkomst
 - a.) is voor hetgeen niet in deze gegevensuitwisselingsovereenkomst is geregeld het bepaalde in de betreffende overeenkomst(en) *mutatis mutandis* van toepassing.

- b.) prevaleert het bepaalde in deze gegevensuitwisselingsovereenkomst op hetgeen overigens tussen partijen is overeengekomen inzake de verwerking van persoonsgegevens;

Artikel 3 Privacypositie van partijen

- 3.1 Partijen onderkennen dat ze in het kader van de Uitwisseling allebei kwalificeren als “verwerkingsverantwoordelijke” in de zin van de Toepasselijke Privacy Wetgeving.
- 3.2 De verantwoordelijkheid voor de Uitwisseling ligt bij Verstrekker. De verantwoordelijkheid voor de verdere verwerking ligt bij Ontvanger.
- 3.3 Verstrekker garandeert jegens Ontvanger dat:
 - a.) zij de Uitgewisselde Persoonsgegevens tot aan de Uitwisseling rechtmatig verwerkte;
 - b.) de Uitwisseling rechtmatig is.
- 3.4 Ontvanger garandeert jegens Verstrekker dat:
 - a.) zij de Uitgewisselde Persoonsgegevens verder zal verwerken in overeenstemming met de Toepasselijke Privacy Wetgeving;
 - b.) Zij de Uitgewisselde Persoonsgegevens louter zal verwerken voor: de verstrekking onderhoud of eventuele aanpassing van passende hulpmiddelen aan cliënten die daar op basis van een indicatie Wmo Hulpmiddelen voor in aanmerking komen]
- 3.5 Partijen vrijwaren elkaar – met inachtneming van het bepaalde in 0 – voor claims van betrokkenen die voortvloeien uit een schending van de in de artikelen 3.3 en 3.4 verstrekte garanties.

Artikel 4 Geheimhouding

Ieder die op grond van dit convenant kennisneemt van persoonsgegevens is verplicht tot geheimhouding daarvan, tenzij de wet tot bekendmaking verplicht.

Artikel 5 Transparantie en rechten betrokkenen

- 5.1 De verplichting tot het informeren van betrokkenen over de Uitwisseling in het kader van de transparantieverplichtingen uit de AVG ligt bij beide partijen voor zover dit onder hun zelfstandige verwerkingsverantwoordelijkheid valt.
- 5.2 Eventuele vragen van betrokkenen inzake de Uitwisseling of de verdere verwerking zullen door de in artikel 3.2 aangewezen verantwoordelijke partij worden beantwoord. Partijen verwijzen betrokkenen zo nodig naar de verantwoordelijke partij en onthouden zich daarbij van het geven van een inhoudelijk oordeel jegens betrokkene.
- 5.3 Voordat de verantwoordelijke beslist over een verzoek op grond van artikelen 12-21 van de AVG pleegt hij, indien nodig, overleg met de verstrekker die de gegevens waarop de uitoefening van rechten zich richt, hebben vastgelegd.
- 5.4 Partijen stellen elkaar in kennis van iedere op verzoek van de betrokkene doorgevoerde rectificatie of wissing van persoonsgegevens of beperking van de verwerking die betrekking heeft op de Uitgewisselde Persoonsgegevens, tenzij het in kennis stellen niet te verenigen is met het betreffende verzoek van de betrokkene (bijv. omdat het geheel los stond van de Uitwisseling).
- 5.5 Ontvanger zal bijhouden aan welke derde partijen de Uitgewisselde Persoonsgegevens verder worden verstrekt en betrokkene op diens verzoek een overzicht van deze derde partijen verstrekken.

Artikel 6 Beveiligingsmaatregelen en datalekken

- 1. De verantwoordelijke neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de Persoonsgegevens die worden verwerkt te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onzorgvuldige, onrechtmatige of ongeoorloofde verwerking. De te treffen maatregelen zijn vastgelegd in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (voor niet gemeenten in de NEN/ISO 27001 en 27002 standaard).

2. Vanaf het moment van ontvangst van de Uitgewisselde Persoonsgegevens ligt de verantwoordelijkheid voor passende beveiliging bij Ontvanger.
3. Maatregelen als bedoeld in lid 1 houden ten minste voorzieningen in tegen:
 - a. beschadiging of verlies van Persoonsgegevens;
 - b. onbevoegde wijziging van Persoonsgegevens;
 - c. ontvreemding van Persoonsgegevens;
 - d. kennisneming van Persoonsgegevens door onbevoegden;
 - e. onnodige verdere verwerking en verzameling van Persoonsgegevens.
4. De verantwoordelijke conformeert zich aan de meldplicht datalekken zoals deze in de beleidsregels van de AP zijn beschreven. Iedere verantwoordelijke heeft een interne procedure voor het afhandelen van incidenten/ datalekken.
5. De verantwoordelijke die het vermeende datalek heeft doen ontstaan, en waarbij persoonsgegevens mogelijk onrechtmatig verwerkt zijn, leidt het onderzoek bij het afhandelen van incidenten/datalekken conform de eigen interne procedure. Deze verantwoordelijke treft maatregelen om de AP en betrokkenen te informeren indien dit in het kader van de meldplicht aan de orde is.
6. In het geval van datalekken welke betrekking hebben op de verstrekte persoonsgegevens aan de zijde van ontvangende partij zal hij de verstrekende partij hiervan binnen 24 uur op de hoogte stellen via **meldpuntdatalekken@landvancuijk.nl**;
7. De andere verantwoordelijke, ook wel de verstrekker van de persoonsgegevens, ondersteunt deze verantwoordelijke zo nodig bij het afhandelen van het onderzoek.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

Voor zover de grondslag voor de Uitwisseling is gelegen in een tussen partijen gesloten overeenkomst is voor hetgeen niet in deze gegevensuitwisselingsovereenkomst is geregeld het bepaalde in de betreffende overeenkomst(en) *mutatis mutandis* van toepassing, met dien verstande dat een overeengekomen volledige uitsluiting van aansprakelijkheid voor verlies of verminking van gegevens niet van toepassing is.

Artikel 8. Duur en beëindiging

De duur van deze gegevensuitwisselingsovereenkomst is:

- a.) voor zover de grondslag voor de Uitwisseling is gelegen in een tussen partijen gesloten overeenkomst, gelijk aan de duur van die overeenkomst.
- b.) in overige gevallen gelijk aan de duur van de Uitwisseling.

Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging **van deze** overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging bestaan. Tot deze verplichtingen behoren onder meer:

- c.) afgegeven garanties en vrijwaringen;
- d.) geschillenbeslechting, toepasselijk recht.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend

Namens het college van B&W gemeente Land van Cuijk

Namens (naam wederpartij)

Naam:
Titel/functie: Teammanager
Datum:

Naam:
Titel/functie:
Datum:

Handtekening

Handtekening

Bijlage 1: grondslag voor Uitwisseling

De grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens, waaronder ook bijzondere persoonsgegevens, op grond van deze overeenkomst is:

De gemeente verwerkt persoonsgegevens ter uitvoering van de Wmo. Als de gemeente op basis hiervan een rolstoel toewijst, dan worden de persoonsgegevens van de cliënt verstrekt aan de gecontracteerde hulpmiddelenaanbieder zodat de rolstoel geleverd kan worden (dat zijn dus ook bijzondere (medische) persoonsgegevens). De hoofdtak van de hulpmiddelenaanbieder is niet het Verwerken van persoonsgegevens voor de gemeente, maar het leveren van hulpmiddelen. Voor de levering hiervan moet de gecontracteerde hulpmiddelenaanbieder persoonsgegevens Verwerken. Artikel 5.1.2 lid 3 Wmo bepaalt dat een hulpmiddelenaanbieder een verwerkingsverantwoordelijke is. Bovendien is hier sprake van een gemeente die een dienst inkoopt bij een aanbieder. Over het algemeen is er dan geen sprake van een Verwerker, maar van een zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke.

