

Bijlage 4 Programma van Eisen opdrachtnemer

Kwaliteit van de dienstverlening

Nr.	Minimumeisen kwaliteit van de dienstverlening
1.	Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op waarin uiteen gezet is hoe per ingang van de overeenkomst de gevraagde en aangeboden dienstverlening operationeel gerealiseerd is. Opdrachtnemer overlegt het concept implementatieplan binnen 1 week na definitieve gunning aan de Opdrachtgever. Uiterlijk 1 maand na definitieve gunning dient het implementatieplan afgerond te zijn. De Opdrachtgever kan hierop vragen om aanvullingen en aanpassingen; vaststelling van het implementatieplan vindt plaats in overleg met de Opdrachtgever. In het implementatieplan wordt tenminste ingegaan op: • Samenstelling implementatieteam en (beoogd) uitvoerend team, inclusief belegging verantwoordelijkheden; • Implementatieplanning met mijlpalen en overlegmomenten etc; • Hoe ontzorgt Opdrachtnemer de Opdrachtgever; • Communicatie richting Eindgebruikers, zowel tijdens implementatie als uitvoering; • Communicatie met overige externe partijen/stakeholders; • KPI's Onderdeel van de implementatie is tevens afstemming over het klachtenreglement, zodat dat in lijn is met het klachtenreglement van de Opdrachtgever en in lijn met de Wmo 2015.
2.	Opdrachtnemer beschikt bij de uitvoering van de Opdracht over een intern klachtenreglement dat voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Stbl. 407,2015) of gelijkwaardig. Op 1e verzoek van Opdrachtgever, na definitieve gunning van de Opdracht, dient dit klachtenreglement te worden overgelegd. In dit reglement wordt ten minste invulling gegeven aan de volgende punten: definitie Klacht, registratie en procedure voor de indiening en afhandeling van een Klacht. Opdrachtnemer voert een beleid dat erop gericht is het aantal Klachten te reduceren. Klachten worden minimaal binnen 5 werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die Opdrachtnemer in zijn klachtenreglement hanteert, maar uiterlijk binnen één maand. De uitkomst van de klachtenafhandeling wordt schriftelijk teruggekoppeld aan de Eindgebruiker en Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt mondeling ontvangen Klachten op schrift en informeert de Opdrachtgever over de ontvangst. Opdrachtnemer communiceert vooraf duidelijk met de Eindgebruiker hoe de Eindgebruiker een eventuele Klacht kenbaar kan maken. Opdrachtnemer rapporteert per maand aan de Opdrachtgever over het aantal Klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen.
3.	Opdrachtnemer maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken van Eindgebruikers te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolcontacten ook direct opvraagbaar zijn, door Opdrachtgever en Eindgebruiker. Er is sprake van 24-uurs bereikbaarheid tegen maximaal de voor de beller gebruikelijke belkosten. De Eindgebruiker wordt persoonlijk te woord gestaan, dus <u>niet</u> met behulp van een voicemailstelsel of een telefonisch keuzemenu met méér dan eenmaal een keuzemoment. Zoveel mogelijk vragen worden in één gesprek beantwoord en eventuele afspraken worden gemaakt zonder terug te bellen. Hierbij heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting om wachttijden voor Eindgebruikers te minimaliseren. Wij gaan er hierbij vanuit dat een wachttijd van 5 minuten te lang is.
4.	De Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van Eindgebruikers en periodieke evaluatie. Hiertoe dient Opdrachtnemer een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek uit te (laten) voeren. De resultaten hiervan worden per kwartaal gerapporteerd aan de Opdrachtgever.
5.	Opdrachtnemer heeft alle artikelen uit het assortiment, in alle gevallen voor passing beschikbaar. Dit betreft geen voorraad eis, de beschikbaarheid van een geschikte voorziening voor passing is leidend.

Nr.	Minimumeisen kwaliteit van de dienstverlening
6.	Opdrachtnemer is in staat alle hulpmiddelen, met betrekking tot deze aanbesteding en welke passen binnen de uitgevraagde categorieën (bijlage 17) en functionaliteit, te leveren, ongeacht het type of merk. Het principe van meest economisch adequaat, in combinatie met de functionele behoefte, staat hierbij voorop. Indien er geen aantoonbaar functionele behoefte is voor een eventueel voorkeurstype, blijft de selectie van Opdrachtnemer leidend.
7.	Opdrachtnemer kan tijdens contacten met Eindgebruikers tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buitenproportionele slijtage van hulpmiddelen, oneigenlijk of geen gebruik, et cetera. Een actieve signaalfunctie richting de Opdrachtgever is hierbij noodzakelijk. Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen deze signaalfunctie richting de Opdrachtgever adequaat uitvoeren middels een mail aan de betrokken consulent en contractmanager.
8.	Alle medewerkers die bij de Eindgebruiker thuis komen voor advies of onderhoud, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens bedrijf van Opdrachtnemer. Zij beschikken allen over voldoende aantoonbare kwalificaties voor de functie en sociale vaardigheden om de Eindgebruiker adequaat te woord te staan en te helpen. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding en zijn in staat de Eindgebruiker in goed Nederlands te woord te staan.
9.	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze bij ondertekening van de Overeenkomst een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtgever stelt ook een vast contactpersoon aan en een vaste vervanger. De Opdrachtgever heeft het recht een andere contactpersoon te krijgen als zij daar om vraagt in alle redelijkheid en billijkheid.
10.	Opdrachtnemer evalueert periodiek met de Opdrachtgever de gang van zaken met betrekking tot de overeenkomst. Hierin worden onder andere relevante ontwikkelingen besproken op het gebied van de Wmo en de hulpmiddelenmarkt. Opdrachtnemer verplicht zich tot een actieve inbreng in dit overleg.
11.	Consulenten kunnen een overzicht van openstaande acties (zoals, maar niet uitsluitend: leveringen, reparaties, innamen, Klachten) elk moment zelf digitaal raadplegen.
12.	Zowel Opdrachtnemer als de Opdrachtgever onderschrijft expliciet zich in te spannen voor een werkwijze overeenkomstig het landelijk normenkader hulpmiddelen.
13.	Opdrachtnemer en Opdrachtgever spannen zich gezamenlijk in om verhuizingen van Eindgebruikers naar andere Opdrachtgevers af te wikkelen conform convenant verhuizing. Daarnaast moet een Eindgebruiker met een Wmo-hulpmiddel die bijvoorbeeld naar een Wlz-instelling verhuist, ook ontzorgd worden.
14.	Opdrachtnemer verstrekt desgewenst, op verzoek van de Opdrachtgever, hulpmiddelen voor gebruik in een pool, met inachtneming van de volgende afspraken: - De poolpunten bevinden zich op centrale punten, bijvoorbeeld een verzorgingstehuis. De aantallen poolmiddelen en locaties worden in overleg met de Opdrachtgever bepaald. - De hulpmiddelen die worden ingezet voor de pool worden afgenomen onder dezelfde voorwaarden als overige verstrekkingen binnen deze aanbesteding, inclusief onderhoud en conform uw prijsaanbieding voor de betreffende categorie.

Kwaliteit levering hulpmiddel

Nr.	Minimumeisen kwaliteit levering hulpmiddel
15.	Bij aflevering ontvangt de Eindgebruiker een aflevermap met minimaal de volgende items: afleverbon, Nederlandstalig instructieboekje, informatie betreffende onderhoud en service, waaronder telefonische bereikbaarheid (servicenummer) en een kopie van het verzekeringsbewijs – een verzekeringsplaatje bevestigd aan het hulpmiddel voldoet eveneens. Op verzoek dient het mogelijk te zijn een groene kaart te verstrekken t.b.v. reizen buiten Nederland. Het informatiemateriaal dient transparant en goed te begrijpen zijn voor de Eindgebruiker, ook voor laaggeletterden en audio-/visueel beperkten waar van toepassing. Bij aflevering wordt door Opdrachtnemer gecontroleerd/nagevraagd bij de Eindgebruiker of de informatie voor hem / haar duidelijk en begrijpelijk is. Af te leveren hulpmiddelen zijn gebruiksklaar, worden afgesteld op de Eindgebruiker/begeleider en inclusief instructie afgeleverd; zie tevens eis 27. Bij elektrische hulpmiddelen ontvangt de Eindgebruiker, dan wel “de begeleider”, een volle accu en instructie over het gebruik van de accu en acculader en stalling van elektrische hulpmiddelen. Indien gewenst verleent u assistentie bij het bevestigen van verzekeringsplaatjes en dergelijke. Indien Eindgebruiker of begeleider achteraf aangeeft dat de instructie onvoldoende was, bent u bereid om de betreffende onderwerpen eenmalig opnieuw te instrueren.
16.	Passing vindt in beginsel thuis plaats. Opdrachtnemer garandeert passing in overeenstemming met de door (of namens) de Opdrachtgever geïndiceerde categorie en opties. Het moet mogelijk zijn dat een vertegenwoordiger van de opdrachtgever of externe adviesinstantie bij de passing aanwezig is. Wanneer passing thuis niet mogelijk is, vindt deze plaats op een overeengekomen locatie in afstemming met de Eindgebruiker, welke praktisch toegankelijk is en goed bereikbaar voor de Eindgebruiker – maximaal 60 minuten reistijd. Die locatie voldoet aan de eisen voor toegankelijkheid voor gehandicapten en is voorzien van een aangepast toilet en een afschermende ruimte i.v.m. de privacy tijdens de passing. Het hulpmiddel dat wordt gebruikt bij de passing is bij voorkeur het te leveren hulpmiddel, anders een zoveel mogelijk vergelijkbaar hulpmiddel. Tijdens de passing kan het middel uitgetest worden en eventueel direct gereserveerd/geleverd worden.
17.	Op verzoek van de Opdrachtgever brengt opdrachtnemer geïndiceerde standaard- en individuele aanpassingen (maatwerk) aan. Opdrachtnemer beoordeelt mede met de consultant de noodzaak van een standaard- of individuele aanpassing. Bij een eventueel meningsverschil hierover met de Eindgebruiker of Opdrachtgever, heeft de Opdrachtgever hierbij het laatste woord.
18.	Op verzoek van de Opdrachtgever selecteert opdrachtnemer hulpmiddelen en levert opdrachtnemer via Wmo-Ned een orderbevestiging en/of een offerte aan. Herverstrekking gaat hierbij altijd voor een nieuw levering. Een alternatieve, passende categorie ter herverstrekking gaat ook vóór een nieuwlevering. Opdrachtnemer draagt zorg om de Opdrachtgever hierover proactief te informeren. Voor de prijsbepaling kan opdrachtnemer ervan uitgaan dat opdrachtnemer van de aanbestedende dienst een categorieopdracht krijgt, aangevuld met functionele eisen. De Opdrachtgever kan gebruik maken van een (onafhankelijke) adviseur om deze activiteit voor haar te verrichten. Bovenstaande houdt in dat opdrachtnemer levert volgens het principe ‘meest economisch adequaat’. Bij een verschil van mening over het te selecteren middel beslist de Opdrachtgever.
19.	In sommige gevallen kan het voorkomen dat de consultant van de Opdrachtgever over onvoldoende informatie beschikt om bij een aanvraag een eenduidige categorieopdracht te verstrekken. In deze gevallen kan de consultant ervoor kiezen om Opdrachtnemer een passingsopdracht te verstrekken, waarbij gevraagd wordt om voorzieningen uit elke van de potentiële categorieën te passen bij de Eindgebruiker. Opdrachtnemer wordt geacht hierbij een adviserende rol in te nemen naar de consultant toe en de passing gezamenlijk met de consultant uit te voeren. De Opdrachtgever gaat dan na passing over tot daadwerkelijke opdrachtverstrekking.
20.	Bij beëindiging van de verstrekking aan de Eindgebruiker garandeert opdrachtnemer inname van het hulpmiddel. Inname van het hulpmiddel vindt uiterlijk 10 werkdagen na opdracht van de Opdrachtgever of in overleg met de Eindgebruiker plaats. Het individuele onderhoudscontract loopt door tot maximaal 10 werkdagen na opdracht tot beëindiging. Hierbij is de peildatum de datum van opdracht tot inname.

Nr.	Minimumeisen kwaliteit levering hulpmiddel
21.	Opdrachtnemer voorziet elk hulpmiddel (nieuw en herverstrekt) van een uniek identificatienummer en een logboek. Deze informatie is 24/7 digitaal beschikbaar. Dit logboek bevat minimaal: • Cliëntnummer (huidig en evt. voorgaand), • categorie voorziening, • merk/ type, • maatvoering (zitbreedte, zitdiepte, zithoogte) • (standaard en individuele) aanpassingen, • bouwjaar & bouwmaand, • datum eerste inzet (wanneer bekend), • Correctief en Preventief onderhoud: datum, werkzaamheden etc. • bijzonderheden. Na de startdatum van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtnemer 18 maanden de tijd om te zorgen voor een complete administratie, er vanuit gaande dat u dan alle hulpmiddelen minimaal 1x heeft gezien. Deze informatie is aan het einde van de looptijd van de overeenkomst eenvoudig over te dragen naar eventuele nieuwe Opdrachtnemers.
22.	Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie van 3 maanden als het pas- en selectieproces wordt uitgevoerd en blijkt dat het geleverde hulpmiddel niet voldoet aan de door de Opdrachtgever voor de betreffende Eindgebruiker gestelde eisen (bij gelijkblijvende situatie van de gebruiker). Indien er een hulpmiddel uit eventueel een andere categorie wordt geselecteerd binnen deze termijn, dan wordt het hulpmiddel ingenomen en gecrediteerd.
23.	Opdrachtnemer accepteert de verplichtingen uit verdragen, de wet en opgestelde normen voor zowel henzelf als voor de door hen geleverde hulpmiddelen en diensten. Dit betreft onder andere, maar niet uitsluitend, de volgende verdragen en normen: De verdragen betreffen: - 93/42/EEG (Richtlijn Medische Hulpmiddelen) - 89/336/EEC (Richtlijn voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters) - 73/23/EEC (Laagspanningsrichtlijn, voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters) - 85/364/EEC (Aansprakelijkheidsrichtlijn) - 99/44/EEC (Garantie op consumentenproducten) De wettelijke bepalingen betreffen: - Wet Medische Hulpmiddelen, Opdrachtnemer kan aantonen dat zijn product aan de Essentiële Eisen voldoet - Eisen uit de Verkeerswet 1994 Normen voor hulpmiddelen die genoemd zijn in de Richtlijn Medische Hulpmiddelen betreffen (o.a.): - EN 12183 (Handbewogen rolstoelen) - EN 12184 (Elektrische rolstoelen en scooters) - EN ISO 10535 (patiëntentilliften) - EN 12182 (Hulpmiddelen gehandicapten in het algemeen) Normen voortkomend uit de code VVR betreffen: - ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen) - ISO 10542-1 t/m 5 (Normen voor botsveilige vastzetsystemen voor de rolstoel en inzittende, van toepassing in die gevallen waar Opdrachtnemer zorg draagt voor het vervoer van een Eindgebruiker, bijvoorbeeld in het kader van eis 50.) Eventuele andere verdragen, wetten en normen die van toepassing zijn op (de verstrekking van) medische hulpmiddelen binnen de Wmo 2015, zijn ook op deze opdracht van toepassing. De in te zetten hulpmiddelen (ook middelen ter herverstreking) voldoen aan alle relevante eisen in dit Programma van Eisen en zijn technisch-functioneel in een goede staat van onderhoud; er is geen sprake van opzichtige of belemmerende schade. Alle hulpmiddelen binnen de categorieën rolstoelen, elektrische rolstoelen en scootmobielen dienen in beginsel te voldoen aan de Code VVR. Afwijken hiervan is toegestaan, echter uitsluitend in overleg met en schriftelijk akkoord van zowel de Opdrachtgever en de Eindgebruiker. De inschatting van de Opdrachtgever is dat dit slechts in enkele tientallen gevallen per jaar voorkomt.
24.	Bij complexe aanvragen waarbij door de behandeld consultant namens de Opdrachtgever wordt voorzien dat er voor Opdrachtnemer meer dan 4 <u>inhoudelijke</u> contactmomenten benodigd zullen zijn en bij acute situaties wijst u een vaste Casemanager toe aan de betreffende Eindgebruiker. Deze Casemanager bewaakt en optimaliseert het leveringsproces en het welzijn van de Eindgebruiker met betrekking tot de gespecificeerde behoeften.

Nr.	Minimumeisen kwaliteit levering hulpmiddel
25.	Bij elektrische voorzieningen wordt standaard één gratis gewenningsles bij aflevering verzorgd. Indien er meer gewenningsrijlessen benodigd zijn, wordt dit afgestemd met de Opdrachtgever en dient opdrachtnemer hier medewerking aan te verlenen. Deze eis is niet van toepassing op vervangingsleveringen. Verzoek om zichtzending door ergotherapeut: voor standaard voorzieningen zoals een scootmobiel, driewiel fiets of rolstoel, kan de ergotherapeut rechtstreeks contact opnemen met de leverancier. Voor voorzieningen die niet standaard op de vestiging staan of die gemonteerd moeten worden op de eigen rolstoel, zoals handbike of duwondersteuning, verwijst de leverancier de klant/ergotherapeut door naar de gemeente. Gemeente doet vervolgens eerst onderzoek. Voor het op zicht zetten van een voorziening wordt een maximale termijn van 2 weken gehanteerd
26.	Tijdens de passing en selectie van de voorziening wordt de rijvaardigheid van de Eindgebruiker beoordeeld. Indien er twijfel is of de Eindgebruiker rijgeschikt is, verzorgt opdrachtnemer eventuele haalbaarheidsrijlessen. Deze eventuele haalbaarheidsrijlessen door de Opdrachtnemer worden door een ergotherapeut, dan wel gelijkwaardige functionaris verzorgd. Deze rijles duurt minimaal 45 minuten per keer. Van deze rijlessen vindt tevens een rapportage plaats, waarbij de mate van rijvaardigheid wordt verantwoord aan de Opdrachtgever. Indien de Eindgebruiker onvoldoende in staat wordt geacht om gebruik te maken van de voorziening op basis van de rijles, volgt geen aflevering van de voorziening. In de rapportage neemt opdrachtnemer minimaal de volgende aspecten op: Rijvaardigheid en verkeersinzicht (inclusief verkeersborden en regels), bediening, rijden, manoeuvreren (inclusief stalling en drempels), speciale situaties. Alle aspecten dienen met een voldoende beoordeeld te zijn alvorens de levering akkoord is. Onderdeel van de implementatie is afstemming over de definitieve rapportage. Indien er sprake is van een ongewijzigde (medische) situatie van Eindgebruiker en er blijkt dat Eindgebruiker na de lessen, waarbij een positief advies gegeven is voor het hulpmiddel, niet adequaat gebruik kan maken van het hulpmiddel, dan wordt de voorziening gecrediteerd.
27.	Drie weken na levering van het Wmo hulpmiddel neemt opdrachtnemer contact op met de Cliënt of het Wmo hulpmiddel bevalt en of de instructie voldoende is geweest om het Wmo hulpmiddel geheel zelfstandig te gebruiken. Alle door Opdrachtnemer te leveren nieuwe Wmo hulpmiddelen, al dan niet met aanpassingen en/of persoonsgebonden maatwerk, hebben bij aflevering een minimale technische levensduurgarantie van 7 jaar. Voor kindvoorzieningen geldt 5 jaar. Als een hulpmiddel eerder wordt vervangen vanwege technische noodzaak, vindt overleg plaats met de Opdrachtgever. Bij eerdere vervanging wegens intensief gebruik heeft het hulpmiddel in beginsel zijn doel bereikt en wordt opdrachtnemer niet gehouden aan de garantiebepaling. Echter, bij discussie of twijfel beslist de Opdrachtgever en behoudt zij het recht voor om externe expertise in te zetten. Na het verlopen van de technische levensduur wil de Opdrachtgever hulpmiddelen zo lang mogelijk in gebruik houden, in het kader van duurzaamheid. Hierbij wordt wel rekening gehouden met economische levensvatbaarheid: kostbare reparaties (materiaalkosten > € 500,- (excl. BTW) hoeven niet binnen het onderhoudscontract uitgevoerd te worden als de technische levensduur verstreken is. Bij noodzaak hiertoe vindt te allen tijde overleg plaats met de Opdrachtgever, voordat overgegaan wordt tot vervanging of reparatie.
28.	Opdrachtnemer geeft garantie op de (her)verstrekte hulpmiddelen. De Opdrachtgever verwacht dat de hulpmiddelen ten minste conform de minimale technische levensduurgarantie gebruikt kunnen worden, zie eis 27. Indien een voorziening voortijdig vervangen moet worden vanwege intensief gebruik, volgt overleg met de Opdrachtgever en hoeft Opdrachtnemer, uitsluitend na het aantoonbaar maken van het intensief gebruik, geen garantie te verstrekken. Het afgekeurde middel wordt vernietigd, ingezet als tijdelijk vervangend hulpmiddel in de Opdrachtgever gemeente Rhenen of wordt zoveel mogelijk gedemonteerd en hergebruikt, conform de nog te maken afspraken met de Opdrachtgever. Verkoop of herinzet van afgekeurde middelen is niet toegestaan.
29.	De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ter toetsing van de kwaliteit van de geleverde Wmo hulpmiddelen extern advies in te winnen. Opdrachtnemer verleent hieraan volledig kosteloze medewerking.
30.	Bij complexe maatwerkvoorzieningen waarvan afkeur voorzien wordt, draagt Opdrachtnemer zorg voor de tijdige melding van de noodzaak tot vervanging, bij zowel Opdrachtgever als Eindgebruiker. Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor tijdige levering, zodat de Eindgebruiker zo min mogelijk last ervaart van het vervangingsproces en mobiel blijft.

Levertijd

Nr.	Minimumeisen Levertijd
31.	Opdrachtnemer voldoet aan volgende levertijden: <u>Soort opdracht en tijdsduur tussen opdracht en definitieve levering:</u> • Levering zonder maatwerk: maximaal 10 werkdagen • Levering met maatwerk, (fabrieksaanpassingen): maximaal 20 werkdagen • Levering met individueel maatwerk: maximaal 40 werkdagen • Na-aanpassing, fabrieksaanpassingen: maximaal 10 werkdagen • Na-aanpassing, individueel maatwerk: maximaal 40 werkdagen Cliënten kunnen rechtstreeks contact opnemen met de leverancier voor het uitvoeren van een na-aanpassing. Definities: Datum opdracht: de datum waarop het opdrachtformulier in Wmo-ned staat en gedownload kan worden door de leverancier. Dan wel opgestuurd is per mail. Datum levering: de datum waarop de voorziening gebruiksklaar is en het moment waarop de gebruikersovereenkomst wordt ondertekend. <u>Overschrijding van levertijden:</u> • Overschrijding van de levertijden worden schriftelijk aan de cliënt en aan de Opdrachtgever doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. • Bij overschrijding van de levertijd gaat opdrachtnemer met Cliënt in overleg over een passende tijdelijke oplossing ter overbrugging van de levertijd.
32.	Servicetijden • Cliënt kan het Wmo hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken en Cliënt is volledig afhankelijk van het hulpmiddel: Zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 2 uur, na de eerste melding. • Cliënt kan het hulpmiddel niet zonder reparatie gebruiken en Cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel: Zo veel mogelijk binnen 24 uur, maar uiterlijk binnen 2 werkdagen na de eerste melding. • Cliënt kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken en Cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel: In overleg met de Cliënt maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na de eerste melding bij de leverancier. Deze termijn mag alleen overschreden worden op initiatief van de Cliënt. Definitie: Datum afronding service: datum dat het probleem volledig is verholpen en de klant de voorziening weer volledig kan gebruiken.
33.	Bij acute situaties of een zeer progressief ziektebeeld, is opdrachtnemer in staat om een specifieke, passende spoedprocedure in werking te stellen. In nauw overleg met de Opdrachtgever kan opdrachtnemer hiertoe een plan van aanpak overleggen, wijst een casemanager toe conform eis 24 en stemt de voortgang continu af met de Opdrachtgever en de Eindgebruiker.
34.	Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht van de Opdrachtgever, neemt opdrachtnemer contact op met de Eindgebruiker over het leveringsproces. Opdrachtnemer houdt de Eindgebruiker en de Opdrachtgever proactief en periodiek via Wmo-Ned op de hoogte van de voortgang van zijn/haar aanvraag, passingen en verwachte levering van het hulpmiddel.

Nr.	Minimumeisen Levertijd
35.	Bij aanvragen waar opdrachtnemer expertise van derden of toeleveranciers benodigd heeft om maatwerk te kunnen leveren, dient een vertegenwoordiger van deze derde partij zo spoedig mogelijk en tenminste bij passing betrokken te zijn, zodat tijdige aansluiting op de behoefte geborgd wordt.
36.	Opdrachtnemer garandeert dat overschrijding van de Levertijden, minimaal schriftelijk en het liefst ook telefonisch, aan de Eindgebruiker en de consulent wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. In overleg met de Eindgebruiker kan opdrachtnemer hier ook volstaan met een e-mail of een online portal. Opdrachtnemer draagt zorg om zowel Eindgebruiker als Opdrachtgever proactief te informeren in dit kader en bij eventuele wijzigingen hierin.
37.	Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden zoals benoemd bij eis 31, dan verstrekt opdrachtnemer de Eindgebruiker een tijdelijk vervangend hulpmiddel (voorloopvoorziening), dat qua functionaliteit zoveel mogelijk gelijkwaardig is. Afwijken van deze eis is alleen toegestaan in overleg met de betrokken consulent van de Opdrachtgever.

Service

Nr.	Minimumeisen service
38.	Opdrachtnemer voert alle service, reparatie en onderhoud (Preventief en Correctief) voor alle hulpmiddelen in het kader van deze aanbesteding uit, ook voor hulpmiddelen die reeds uitstaan bij ingang van het contract. Indien opdrachtnemer, binnen 4 maanden na ingang van de overeenkomst, achterstallig onderhoud constateert en van mening is dat dit niet aan hemzelf te verwijten valt, dient Opdrachtnemer dit te rapporteren aan de Opdrachtgever. De rapportage bevat tenminste een schriftelijk verslag van de constatering, aangevuld met foto's en advies. De Opdrachtgever verricht daarop eigen onderzoek, waarbij onder andere onderzocht wordt wanneer het hulpmiddel voor het laatst onderhouden is door de voorgaande Opdrachtnemer. Hiervoor worden onder andere rapportages en onderhoudsgegevens van de voorgaande Opdrachtnemer geraadpleegd. Indien uit dat onderzoek blijkt dat er daadwerkelijk sprake is van achterstallig onderhoud, zijnde verwijtbaar aan de huidige/voorgaande Opdrachtnemer, mogen de noodzakelijke reparatiekosten apart in rekening worden gebracht. Deze kosten worden dan door de Opdrachtgever doorbelast aan de huidige/voorgaande Opdrachtnemer. Voor de nieuwe Opdrachtnemer geldt, dat hij na afloop van de overeenkomst alle hulpmiddelen in goed onderhoud dient achter te laten, anders gelden daarbij dezelfde voorwaarden als hier beschreven.
39.	Opdrachtnemer draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het in goede staat van onderhoud houden van de uitstaande hulpmiddelen. Hierbij vereist de Opdrachtgever voor alle elektrische en elektrisch ondersteunde hulpmiddelen en fireblockers minimaal 1 keer per jaar een servicebeurt. Tilliften dienen 1 maal per jaar te worden gekeurd, conform Stigah of gelijkwaardig.
40.	Alle gebreken die geconstateerd worden bij de uitvoering van Preventief onderhoud dan wel serviceopdracht dienen gelijk in behandeling genomen te worden, als zijnde gelijkwaardig aan een reparatiemelding prioriteit 3 inclusief maximale termijn. De informatie voortkomend uit dit onderzoek legt opdrachtnemer digitaal vast.
41.	Meldingen van gebreken of schade bij uitstaande middelen dienen altijd als zodanig te worden geregistreerd, aangevuld met de afhandeling hiervan. Deze gegevens zijn digitaal inzichtelijk voor de Opdrachtgever. Schades zijn gedekt: Hierbij valt te denken aan schade oorzaken als brand, ontploffing, explosie, zelfontbranding, kortsluiting, diefstal, verduistering alsmede verlies of beschadiging van de voorziening, schade veroorzaakt door te water gaan, van de weg geraken, omslaan, botsingen en elk plotseling van buiten komend onheil. Eventueel gedekt door een casco verzekering af te sluiten.
42.	Een aanpassing (standaard, individueel of een accessoire) op een uitstaand middel valt onder service en onderhoud en kan niet apart worden gefactureerd.
43.	Opdrachtnemer rapporteert direct na constatering aan de Opdrachtgever het niet, niet adequaat en/of oneigenlijk gebruik van of schade aan een hulpmiddel. Opdrachtnemer is bereid om samen met de Opdrachtgever te onderzoeken welke (juridische) mogelijkheden er hierbij zijn met behulp van het uitlezen op afstand van elektrische hulpmiddelen. Na 18 maanden heeft opdrachtnemer het hulpmiddel in ieder geval 1x gezien en heeft opdrachtnemer eventueel oneigenlijk gebruik kunnen constateren en melden aan de Opdrachtgever. Deze informatie legt opdrachtnemer digitaal vast.
44.	Indien er sprake is van reparaties ten gevolge van verwijtbaar gedrag stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever op de hoogte van het gedrag, door middel van een reparatieofferte met toelichting, aangevuld met foto's en advies. Indien er sprake is van noodzakelijke reparaties, wordt met Opdrachtgever overlegd of het mogelijk is door Opdrachtnemer of de Opdrachtgever de kosten van de reparatie te verhalen op de Eindgebruiker.

Nr.	Minimumeisen service												
45.	Opdrachtnemer verricht alle service, onderhoud en reparatie van alle hulpmiddelen door middel van een serviceorganisatie met landelijke dekking die 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is voor Calamiteiten.												
46.	Opdrachtnemer hanteert onderstaande reparatietermijnen indien een melding van reparatie van een Eindgebruiker zich voordoet: <table><tr><th>Prioriteit</th><th>Situatie</th><th>Termijn</th></tr><tr><td>1</td><td>Eindgebruiker kan het WMO hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.</td><td>Aanwezigheid van een medewerker van of namens uw organisatie uiterlijk binnen 2 uur na melding is gerepareerd.</td></tr><tr><td>2</td><td>Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.</td><td>Hersteltijd van uiterlijk 2 volledige werkdagen na melding.</td></tr><tr><td>3</td><td>Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken of kan zonder het hulpmiddel dagelijkse activiteiten verrichten.</td><td>Hersteltijd van uiterlijk 5 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de gebruiker.</td></tr></table> Met de Eindgebruiker wordt een afspraak gemaakt voor een tijdvak van maximaal 3 uur, waarbinnen de monteur langskomt. Indien dit dagdeel niet haalbaar blijkt, wordt de Eindgebruiker hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld. Eventueel afwijkende afspraken worden in overleg met de Eindgebruiker gemaakt en vermeld in de relevante rapportages. Het gevolg van dergelijke afspraken voor de doorlooptijd wordt hierin inzichtelijk gemaakt. Opdrachtnemer houdt de Eindgebruiker continu op de hoogte van eventuele wijzigingen en verwachtingen ten aanzien van de reparatie. Bij Calamiteiten (prioriteit 1) binnen Nederland garandeert opdrachtnemer aanwezigheid van een medewerker van of namens de eigen organisatie binnen 2 uur na de melding van de Calamiteit. De Waddeneilanden zijn uitgezonderd van deze bepaling. Ook daar behoudt opdrachtnemer echter een inspanningsverplichting om zo snel mogelijk te handelen.	Prioriteit	Situatie	Termijn	1	Eindgebruiker kan het WMO hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Aanwezigheid van een medewerker van of namens uw organisatie uiterlijk binnen 2 uur na melding is gerepareerd.	2	Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Hersteltijd van uiterlijk 2 volledige werkdagen na melding.	3	Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken of kan zonder het hulpmiddel dagelijkse activiteiten verrichten.	Hersteltijd van uiterlijk 5 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de gebruiker.
Prioriteit	Situatie	Termijn											
1	Eindgebruiker kan het WMO hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Aanwezigheid van een medewerker van of namens uw organisatie uiterlijk binnen 2 uur na melding is gerepareerd.											
2	Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Eindgebruiker is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Hersteltijd van uiterlijk 2 volledige werkdagen na melding.											
3	Eindgebruiker kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken of kan zonder het hulpmiddel dagelijkse activiteiten verrichten.	Hersteltijd van uiterlijk 5 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de gebruiker.											
47.	Opdrachtnemer dient service, reparaties en onderhoud bij de Eindgebruiker thuis, op locatie dan wel op de vestiging uit te voeren. De voorkeur van de Eindgebruiker is in deze leidend. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn (zie eis 46) gerepareerd kan worden, dan verstrekt opdrachtnemer de Eindgebruiker een gratis vervangend hulpmiddel, dat qua functionaliteit zoveel mogelijk gelijkwaardig is.												
48.	Indien, bij het verlenen van service, problemen met het hulpmiddel ter plekke niet kunnen worden verholpen, dient opdrachtnemer er voor te zorgen dat de Eindgebruiker op een adequate en veilige manier thuis komt. Dit mag ook middels inzet van derden gerealiseerd worden.												

Administratie

Nr.	Minimumeisen administratie
49.	Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijkse elektronische bestandsvergelijking via Wmo-Ned met de Opdrachtgever mogelijk is.
50.	Dossiers dienen altijd volledig te zijn. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van externe expertise vormt dit onderdeel van het dossier.
51.	In verband met de veilige uitwisseling van persoonsgegevens, dient opdrachtnemer te kunnen communiceren met de Opdrachtgever via de dienst Zorgmail of een vergelijkbare dienst. De keuze van de Opdrachtgever is hierin leidend. De inrichting en afstemming van de communicatie met de Opdrachtgever dient per ingang van de overeenkomst rond te zijn.
52.	- De onderhoudsfactuur, die maandelijks als bulkfactuur wordt verstuurd, omvat tevens afzonderlijk de in- en uitstroom en prolongaties van alle hulpmiddelen. - Afleveringen gedurende de maand worden de opvolgende gefactureerd. Peildatum is afleverdatum. De facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de voorgaande maand te worden aangeleverd. Nieuwe verstrekkingen dienen in de eerstvolgende maand gefactureerd te worden (nadat de voorziening volledig gebruiksklaar is voor de Eindgebruiker). Een voorziening wordt pas beschouwd als afgeleverd nadat de voorziening volledig gebruiksklaar is voor de Eindgebruiker, inclusief opties en aanpassingen, én de rijvaardigheid van de Eindgebruiker akkoord is bevonden. De facturen dienen digitaal beschikbaar te zijn, waarbij door de Opdrachtgever het format wordt bepaald.

Nr.	Minimumeisen administratie
53.	Facturering van de nieuwe leveringen en herverstrekingen vindt digitaal plaats. Uitwisseling van cliëntgegevens en aanleveren van facturen geschiedt door input en uitlezen van WMO-Ned. • De leverancier voert in Wmo-Ned leverdata en inname data in. • Eens per maand dient hij de factuur in door middel van een voorgeschreven Wmo format.
54.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door de Opdrachtgever, of niet betaling door de Opdrachtgever van facturen op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid of ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestatie geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen. De Opdrachtgever controleert de factuur en betaalt alleen die factuurregels die correct zijn.
55.	Opdrachtnemer garandeert dat het technische-, onderhouds- en reparatiegegevens, bouwjaar, bouwmaand en aflevermaand per hulpmiddel zal verwerken in het door opdrachtnemer op te stellen logboek gekoppeld aan het door opdrachtnemer per hulpmiddel toegekende identificatienummer. Zie ook eis 21.
56.	Na levering zorgt opdrachtnemer ervoor dat een getekende gebruikersovereenkomst binnen 1 maand aan de opdrachtgever wordt verstrekt.
57.	Opdrachtnemer garandeert kosteloze informatieverschaffing aan de Opdrachtgever ten behoeve van interne beleidsvorming. Tijdens de contractperiode verstrekt opdrachtnemer per kwartaal digitale managementrapportages. Het aanleveren van de managementinformatie vindt plaats binnen 14 dagen na het einde van een maand. De Opdrachtgever zal tijdens de implementatiefase in overleg met Opdrachtnemer de definitieve lay-out bepalen. Per kwartaal wordt de managementrapportage opgesteld en aan de opdrachtgever aangeboden. In de rapportages zijn ten minste opgenomen: • de klachtenregistratie; • aantallen nieuw en herverstrekt per categorie en de herverstrekkingsgraad; • aantallen uitstaand (per maand bijgewerkt) in een jaaroverzicht; • gemiddelde maandelijkse opdrachtverstrekking, offerte- en levertijd totaal en uitgesplitst; • naar hulpmiddelen/ Hulpmiddelencategorie en levertijdafspraken in werkdagen (per maand/kwartaal bijgewerkt in een jaaroverzicht); • totale kosten naar hulpmiddelen/ categorie (per maand in een jaaroverzicht); • gerealiseerde dekkingpercentages categorieën; • service overzichten naar hulpmiddelen / categorie preventief en correctief onderhoud; • service -/ hersteltijden naar hulpmiddelen / categorie; • bestandsoverzichten naar leeftijd, hulpmiddelen / categorie.
58.	Opdrachtnemer dient eventuele externe vertragingen met betrekking tot de doorlooptijden van leveringen, inkomsten en reparaties zelf bij te houden en aantoonbaar te kunnen maken. Ontoerekenbare vertragingen die niet volledig gespecificeerd zijn, zijn anders onderdeel van de totale doorlooptijd en worden verwijtbaar geacht. Tot ontoerekenbare vertragingen behoren bijvoorbeeld afspraken die op initiatief van of in overleg met de Eindgebruiker gemaakt zijn ten aanzien van de dienstverlening, of gevallen van overmacht. Deze gegevens zijn aantoonbaar middels bijvoorbeeld een logboek en zijn digitaal inzichtelijk door de Opdrachtgever op aanvraag en in de managementrapportages. Toerekenbare vertragingen zijn alle feiten die volgen uit de eigen bedrijfsvoering van Opdrachtnemer of de bedrijfsvoering of prestatie van toeleveranciers en andere bedrijven waar de Opdrachtgever geen direct contact mee heeft in het kader van deze Overeenkomst.
59.	Steekproef, ten aanzien van controle, registratie en uitvoering: • De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor door eigen medewerkers of in te huren derden steekproefcontroles te houden naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of Opdrachtnemer op een juiste wijze uitvoering geeft aan de levering en bijbehorende dienstverlening van Hulpmiddelen, zoals weergegeven in dit Aanbestedingsdocument. • De steekproefcontrole kan tevens betreffen: het vergelijken van de aangeleverde data van Opdrachtnemer met de data van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht om onvoorwaardelijk aan deze onderzoeken mee te werken. Hieronder wordt ook verstaan het voor een periode van vijf (5) jaar bewaren en beschikbaar stellen van de relevante en benodigde gegevens. De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij Opdrachtnemer op te vragen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de uitvoering levering en bijbehorende dienstverlening van Hulpmiddelen door Opdrachtnemer te (laten) controleren met behulp van een gecertificeerde auditor.

Sancties

Nr.	Minimumeisen sancties
60.	De sanctie bij wanprestatie op cliëntniveau bestaat uit het vervallen van exclusiviteit van leveren op cliëntniveau. Echter is opdrachtnemer dan nog steeds gehouden om de elders verkregen voorzieningen in onderhoud te nemen. In geval van wanprestatie wordt een ingebrekestelling verstuurd door de aanbestedende dienst. Wanneer een hersteltermijn hierbij niet mogelijk of redelijkerwijs haalbaar is, gelet op de aard van de te leveren dienst, kan de aanbestedende dienst deze dienst inkopen bij derden, de meerkosten hiervan zijn in dat geval voor de Opdrachtnemer. Indien de Opdrachtnemer, na ingebrekestelling, in verzuim is en blijft, is de Opdrachtnemer de dag na einde hersteltermijn een direct opeisbare en niet voor rechterlijke matiging vatbare boete van € 250,- verschuldigd, per dag dat de tekortkoming voortduurt. Deze boete kan voor maximaal 30 dagen en slechts eenmaal per ingebrekestelling worden opgelegd.
61.	In het geval bij Opdrachtnemer, binnen 18 maanden tijd, ten minste 3 gevallen van individueel wanprestatie zijn geconstateerd én er tenminste 2 ingebrekestellingen per geval zijn verstuurd door de Opdrachtgever (overeenkomstig eis 62), kan de Opdrachtgever besluiten om aanvullende sancties in te stellen. De mogelijke sancties waartoe de Opdrachtgever kan besluiten zijn: 1. Geen leveringsopdrachten meer toe te kennen aan Opdrachtnemer; deze worden tijdelijk buiten de overeenkomst betrokken; óf 2. De betalingen aan Opdrachtnemer op te schorten. In beide gevallen heeft de Opdrachtgever het recht om haar inwoners te informeren dat er sancties in zijn gesteld tegen Opdrachtnemer. De ingestelde sancties blijven van kracht totdat alle gevallen van wanprestatie naar tevredenheid van de Opdrachtgever zijn opgelost, inclusief enige nieuwe gevallen die zich voordoen na instelling van de sanctie(s).
62.	De Opdrachtgever heeft het recht periodiek een audit te (doen) uitvoeren, al dan niet door middel van extern ingehuurd expertise, waarin de gemaakte afspraken worden getoetst aan de praktijk. Indien hiervan gebruik wordt gemaakt, is opdrachtnemer verplicht kosteloos medewerking te verlenen aan deze audit.

Prijzen

Nr.	Minimumeisen Prijzen
63.	Opdrachtnemer accepteert dat prijsstelling en levering zijn gebaseerd op het Adequaateitsprincipe. Dit betekent dat Opdrachtnemer van de Opdrachtgever een categorie-opdracht krijgt. De Opdrachtgever kan gebruik maken van een (onafhankelijke) adviseur om deze activiteit voor haar te verrichten. Binnen de aangegeven categorie met eventuele opties selecteert Opdrachtnemer de "meest adequate" oplossing. Bij een verschil van mening beslist de Opdrachtgever.
64.	Opdrachtnemer neemt (de in de offerte aanvraag / opdrachtverstrekking benoemde) standaardaanpassingen/ fabrieks-/ dealeropties en individuele aanpassingen (maatwerk) op in de all-in aanschafprijs.
65.	De prijzen liggen vast gedurende de looptijd van de overeenkomst.
66.	De Opdrachtgever heeft met dit bestek voor ogen dat alle te leveren hulpmiddelen, (na)aanpassingen en alle andere vormen van dienstverlening en kosten worden verrekend met de categorieprijs, met als enige uitzondering daar waar anders bepaald in het Beschrijvend Document. De Opdrachtgever aanvaardt gedurende de looptijd van de overeenkomst dan ook geen aanvullende facturen, opslagen of hogere dan de opgegeven prijzen per categorie.
67.	Opdrachtnemer doet na gunning, op verzoek van de Opdrachtgever in uitzonderlijke gevallen, een voorstel met betrekking tot het huren van hulpmiddelen voor Eindgebruikers (zowel kinderen als volwassenen) met een progressieve of tijdelijke aandoening.

Algemeen

Nr.	Minimumeisen Algemeen
68.	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Opdrachtnemer worden vergoed aan de Opdrachtgever. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Opdrachtnemer de boete welke de Opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.
69.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.

Clientverdeling

Nr.	Clientverdeling
70.	De gemeente Rhenen kiest voor twee aanbieders. Dit doen we om ruimte te geven aan keuzevrijheid van de cliënt en om, als een aanbieder als gevolg van een samenloop van omstandigheden, niet tijdig kan leveren, een uitwijkmogelijkheid te hebben.
71.	Verdeling over twee aanbieders De cliënt kiest voor één van de twee aanbieders. Wanneer de cliënt geen keuze maakt, dan worden de opdrachten op basis van achternaam verdeeld over de twee aanbieders: A t/m K voor aanbieder 1 en L t/m Z voor aanbieder 2. Wanneer een cliënt ontevreden is over een aanbieder en de mogelijkheid gegeven is aan deze aanbieder om die ontevredenheid weg te nemen, dan kan de cliënt kiezen voor de andere aanbieder. Bij de start van het contract kiest de cliënt 1 aanbieder, na een half jaar kan de cliënt bij ontevredenheid kiezen voor de andere aanbieder. In dat half jaar heeft de aanbieder van de eerste keus de kans om zich te bewijzen voor deze cliënt.