

Gewijzigd

Bijlage D. Programma van eisen WMO Hulpmiddelen CZINK 22-03-19

De Inschrijver dient in de conformiteitverklaring (bijlage I) aan te geven of hij aan de eisen van de Opdrachtgever kan voldoen. **Het niet voldoen aan de eisen van het Programma van eisen door een Inschrijver leidt tot het terzijde schuiven van diens aanmelding.**

A. Overname van hulpmiddelen bij einde Raamovereenkomst	
1	Opdrachtnemer stelt na einde Raamovereenkomst (inclusief eventuele verlenging) de hulpmiddelen die hij heeft uitstaan ter overname aan de partij of partijen die een nieuwe Raamovereenkomst gegund krijgen tegen de in de branche gebruikelijke vergoeding. Bij de beëindiging van de contracten moet de Opdrachtnemer nog maximaal zes (6) maanden de overeengekomen dienstverlening voortzetten, zolang er geen overeenstemming is bereikt tussen partijen over de overname en de Opdrachtgever als mediator optreedt. De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor een warme overdracht aan een andere aanbieder. Als er in de periode van zes (6) maanden geen overeenstemming wordt bereikt worden de uitstaande hulpmiddelen teruggenomen door de Opdrachtnemer. Als de Opdrachtnemer na afloop van de huidige raamovereenkomst opnieuw een Raamovereenkomst gegund krijgt, hoeft hij de hulpmiddelen niet ter overname aan te bieden, maar levert hij de hulpmiddelen tegen de in de nieuwe Raamovereenkomst geldende voorwaarden en tarieven. Overname is verplicht en de begin en eindregeling zijn gelijk.
2	Een gebruikelijke berekening is Bruto Catalogus Prijs (BCP) 20%/84 maanden (60 maanden bij kindershulpmiddelen). Hierbij geldt dat bij de berekening van de waardebeoordeling het jaar van aanschaf wordt gehanteerd. Ook zal er een minimale restwaarde van 5% worden aangehouden.
3	Bij het niet bereiken van overeenstemming tussen partijen over de overdracht van de hulpmiddelen, treedt de Opdrachtgever als mediator op.
4	Aan de overdracht van de hulpmiddelen aan de partij of partijen die een vervolg Raamovereenkomst gegund krijgen, zijn geen kosten verbonden aan de Opdrachtgever.

B. Eisen aan en specificaties van de hulpmiddelen	
1	Opdrachtnemer is in staat om alle hulpmiddelen (genoemd in alle productgroepen (zie hiervoor de Productencatalogus (PDC)) te leveren. Specifiek omschreven betekent dit dat Opdrachtnemer 100% dekking heeft op de verschillende categorieën. Daarnaast is het duidelijk voor de Opdrachtnemer dat er geen onderscheid in categorieën wordt gemaakt tussen volwassen- en kind-voorzieningen. Onder de dekking vallen alle aanpassingen, maatvoeringen, antropometrie, opties, accessoires, individueel maatwerk en heavy duty-voorzieningen.
2	Opdrachtnemer zet enkel hulpmiddelen in die voldoen aan de functionele beschrijving zoals beschreven in het PDC (zie bijlage E).
3	Opdrachtnemer draagt op basis van de verstrekte indicatie zorg dat hij één of meerdere hulpmiddelen aanbiedt en levert die passend zijn bij de situatie en vraag van de Cliënt.
4	De Opdrachtnemer garandeert een technische levensduur van minimaal zeven (7) jaar voor alle nieuw afgegeven hulpmiddelen, met uitzondering van de kindershulpmiddelen waarvoor een technische levensduur van minimaal vijf (5) jaar geldt. Voor tilliften geldt een technische levensduur van minimaal tien (10) jaar .
5	Opdrachtgever zet hoog in op optimale inzet van hulpmiddelen en de mogelijkheid tot hergebruik. Opdrachtgever maakt het daarom mogelijk om gebruikte hulpmiddelen uit depot van de Opdrachtnemer - wat wil zeggen dat het artikel of een deel ervan al eerder in gebruik is geweest- in te zetten.

	Opdrachtnemer garandeert bij de inzet van gebruikte hulpmiddelen, dat deze een technische (rest)levensduur van ten minste twee (2) jaar hebben. Bij aflevering van het gebruikte hulpmiddel dient de Opdrachtnemer zorg te dragen dat deze aan de volgende criteria voldoet: - het hulpmiddel dient kwalitatief en in technisch goede staat te zijn (functioneel adequaat); - het hulpmiddel dient voorafgaand aan de levering volledig nagekeken/gecontroleerd te zijn en indien nodig voorzien zijn van een servicebeurt; - het hulpmiddel heeft de uitstraling van een nieuw hulpmiddel of is zoveel als mogelijk in 'de nieuwe status' teruggebracht. De aanbestedende dienst gaat wel akkoord met hulpmiddelen die lichte gebruikssporen bevatten, welke het functioneel gebruik niet belemmert; - het hulpmiddel dient schoon en direct inzetbaar te zijn. Eventuele werkzaamheden om aan de onder a. t/m d. genoemde condities te voldoen, kunnen niet separaat in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever. Voor de gebruikte hulpmiddelen, ontvangt de Opdrachtnemer een gelijke huurprijs als de nieuw geleverde hulpmiddelen. Opdrachtnemer garandeert dat bij hulpmiddelen die niet als nieuw worden verstrekt, op verzoek van de Opdrachtgever de gebruikshistorie (inclusief een overzicht van de reparaties) ter inzage wordt aangeboden. Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om het door de Opdrachtnemer ingezette gebruikte hulpmiddel te weigeren, indien deze niet voldoet aan de eerder gestelde voorwaarden of als de voorziening niet functioneel gebruikt kan worden door cliënt.
6	De Opdrachtnemer zet enkel hulpmiddelen in die voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en aan de functionele beschrijving zoals vermeld in bijlage E.
7	Opdrachtnemer levert hulpmiddelen en richt zijn organisatie in volgens minimaal, voor zover van toepassing, de volgende normen, certificering en wet- en regelgeving: Wetten - Algemene verordening gegevensbescherming (AVG); - Wet medische hulpmiddelen; - Verordening (EU) 2017/745; - Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Normen voor hulpmiddelen die genoemd zijn in de "Regeling Medische Hulpmiddelen" betreffen uitdrukkelijk, maar niet onuitputtelijk: - EN 12183 (Handbewogen rolstoelen); - EN ISO 10535 (Patiëntenliften); - EN 12182 (Hulpmiddelen gehandicapten in het algemeen). Normen voor hulpmiddelen die niet genoemd zijn in de Regeling Medische Hulpmiddelen, maar wel van toepassing zijn: - IEC 60601-1 (Algemene veiligheid van medische elektrische apparatuur, bijvoorbeeld elektrisch verstelbare stoelen). Normen voorkomend uit de code Veilig Verkeer Rolstoelinzittenden (VVR) betreffen: - ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen); - ISO 10542- 1 t/m 5 (Normen voor botsveilige vastzetsystemen voor de rolstoel en inzittende). Voor tilliften, geldt de volgende norm en keurmerk: - Een officieel certificaat (zoals van Stichting garantiekeurmerk hulpmiddelen (Stigah) waaruit blijkt dat de lift is goedgekeurd.
8	Opdrachtnemer verleent, op verzoek van de Opdrachtgever, inzage in het kwaliteitsbeleid die zij hanteert aan Opdrachtgever.

C. Eisen aan de levering en levertijden	
1	Opdrachtnemer voert de selectie, (in)metingen, montage (na)aanpassingen, aflevering en (rij) instructies uit.
2	De selectie en/of (in)meting kan plaatsvinden op de volgende locaties: a. het verblijfadres van de Cliënt; b. een vestiging van de Opdrachtnemer, indien deze in gelegen binnen een straal van vijf (5) openbaar vervoerszones rondom de gemeentegrenzen van de gemeente Nissewaard. Opdrachtnemer stemt de keus in locatie af met de Cliënt en houdt rekening met zijn/haar mogelijkheden.
3	Indien Opdrachtnemer na selectie van het hulpmiddel en/of aanpassing constateert dat het hulpmiddel en/of aanpassing dat is toegewezen niet adequaat is voor de Cliënt, neemt de Opdrachtnemer contact op met de Opdrachtgever als dit leidt tot wijziging in de indicatie om de aanvraag en de toekenning van het hulpmiddel en/of aanpassing te herzien.
4	Opdrachtnemer voert de selectie en (in)meting van de hulpmiddelen uit, binnen de gestelde levertermijnen die in de eisen C.5, C.6, C.7 en C.8 zijn benoemd.
5	Opdrachtnemer garandeert dat hij de volgende hulpmiddelen binnen tien (10) werkdagen levert, nadat de opdracht tot levering door de Opdrachtgever is verstrekt: - Rolstoelen voor incidenteel gebruik; - Standaard douche- en toiletstoelen.
6	Opdrachtnemer garandeert dat hij de volgende hulpmiddelen binnen vijftien (15) werkdagen levert, nadat de opdracht tot levering door de Opdrachtgever is verstrekt: - Standaard kantelrolstoelen; - Standaard actieve rolstoelen; - Standaard elektrische rolstoelen; - Standaard tilliften; - Standaard scootmobielen; - Standaard (driewiel)fietsen; - Douche en toiletstoelvoorzieningen zonder elektrische verstellingen; - Standaard handbikes / hulpmotoren; - Standaard kinderbuggy's; - Standaard (kinder) autostoeltjes.
7	Opdrachtnemer garandeert dat hij de volgende hulpmiddelen binnen dertig (30) werkdagen levert, nadat de opdracht tot levering door de Opdrachtgever is verstrekt: - Complexe kantelrolstoelen; - Complexe actieve rolstoelen; - Complexe elektrische rolstoelen; - Complexe tilliften; - Complexe scootmobielen met aanpassingen; - Complexe (driewiel)fietsen met aanpassingen; - Complexe handbikes / hulpmotoren met aanpassingen; - Complexe douche- en toiletstoelen met elektrische verstellingen; - Complexe kinderbuggy's met aanpassingen; - Complexe (kinder) autostoeltjes met aanpassingen.
8	Opdrachtnemer garandeert dat hij orthesen, binnen veertig (40) werkdagen levert, nadat de opdracht tot levering door de Opdrachtgever is verstrekt.
9	Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever, als de hulpmiddelen niet tijdig geleverd kunnen worden conform de eisen C.5, C.6, C.7 en C.8. Dit geldt eveneens voor het uitvoeren van aanpassingen aan de hulpmiddelen die al geleverd zijn. De Opdrachtgever treedt zo nodig in overleg met de Opdrachtnemer om de vervolg stappen te bepalen.
10	Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen de termijn van het leveren van een hulpmiddel verruimen, op het moment dat is vastgesteld dat er sprake is van overmacht (zoals omschreven in artikel 6:74

	Burgerlijk Wetboek en verder). De verruiming van de levertijd wordt door de Opdrachtnemer gedeeld met de Cliënt en de Opdrachtgever. In urgente situaties is de termijn van leveren van een hulpmiddel maximaal tien (10) werkdagen.
11	Opdrachtgever is gerechtigd om bij een derde partij de gewenste activiteit dan wel het gewenste hulpmiddel te betrekken, wanneer de Opdrachtnemer niet in overeenstemming met de afgesproken termijnen selecteert, past, onderhoudt en/of levert.
12	Alle materiele en immateriële schade die Cliënt en/of Opdrachtgever lijdt/lijden, als gevolg van het niet of niet leveren van een hulpmiddel binnen de contractuele termijnen uit de eisen C.5, C.6, C.7 en C.8, kan door de Opdrachtgever verhaald worden op de Opdrachtnemer. Het omgaan met deze bepaling zal in redelijkheid en billijkheid geschieden en alleen in uitzonderlijke gevallen wordt een beroep op dit beding gedaan.
13	Opdrachtnemer garandeert dat de huur per direct, na de stopmelding van de Opdrachtgever of einde duur van de opdracht tot levering, stopt en het hulpmiddel binnen vijf (5) werkdagen kosteloos wordt opgehaald. Opdrachtnemer kan op verzoek van de Cliënt of zijn contactpersoon afwijken van de voorgestelde termijn van 5 werkdagen en een afwijkende ophaaltermijn afspreken Opdrachtnemer kan bij een afwijkende ophaaltermijn die met de Cliënt of zijn contactpersoon is overeengekomen, geen kosten in rekening brengen bij de Opdrachtgever.
14	De Opdrachtgever kan de levering van de hulpmiddelen eindigen door middel van een inname-opdracht, indien Cliënt geen recht meer heeft op het hulpmiddel of als het hulpmiddel niet adequaat is voor de Cliënt. Hiervan wordt de Opdrachtnemer in kennis gesteld.
15	De opdracht tot de levering van het hulpmiddel eindigt van rechtswege: - als de duur van de opdracht, zoals in de opdrachtbevestiging is vermeld, is verstreken; - als de Opdrachtgever de opdracht tot levering eindigt door een inname-opdracht; - als de Raamovereenkomst tussentijds eindigt door opzegging; of - als de duur van de Raamovereenkomst van rechtswege is verstreken.
16	Opdrachtnemer stelt in tweevoud een volledig ingevulde bruikleenovereenkomst op en laat deze, nadat het hulpmiddel voldoet aan de opdracht vanuit de Opdrachtgever, door de Cliënt ondertekenen. Een van de ondertekende exemplaren is bedoeld voor de administratie van de Cliënt, het ander exemplaar is voor de administratie van de Opdrachtnemer.
17	Opdrachtnemer garandeert dat bij aflevering van een hulpmiddel dat deze voldoet aan de eisen zoals vermeld onder B. Daarnaast garandeert de Opdrachtnemer dat bij aflevering van een hulpmiddel, dat: - deze gebruiksklaar is; - indien nodig, voorzien is van een verzekeringsplaatje; - voorzien is van een herkenbare sticker met daarop een registratienummer, de naam en het telefoonnummer van het servicepunt van de Opdrachtnemer; - de Cliënt zowel mondeling als schriftelijk informatie gegeven wordt over de werking van het hulpmiddel, de werkwijze en de serviceverlening van de Opdrachtnemer.
18	Opdrachtnemer verzorgt bij aflevering van een hulpmiddel, waarmee de Cliënt deelneemt aan het openbaar verkeer, een gewenningsles. Opdrachtnemer geeft bij een gewenningsles de Cliënt instructies over het hulpmiddel en laat deze daadwerkelijk gebruik maken van betreffende hulpmiddel door de Cliënt er mee te laten rijden. De gewenningsles is bedoeld om de Cliënt op de hoogte te brengen over het veilig gebruik van betreffende hulpmiddel. Op basis van de instructie en het daadwerkelijk gebruik van het hulpmiddel, beoordeelt de Opdrachtnemer de rijvaardigheid van de Cliënt en rapporteert bij twijfel hierover aan de Opdrachtgever. Voor de verzorging van de gewenningsles en de beoordeling van de rijvaardigheid, brengt de Opdrachtnemer geen kosten in rekening.
19	Indien de client na de gewenningsles naar het oordeel van de Opdrachtnemer niet (voldoende) rijvaardig is kan de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever adviseren dat de Cliënt rijvaardigheidslessen

	nodig heeft, voor het veilig gebruik van het hulpmiddel door de Cliënt. Het aantal benodigde rijvaardigheidslessen wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd, gebaseerd op de behoefte van de Cliënt. De rijvaardigheidsles wordt zo laagdrempelig mogelijk en op een zo dicht mogelijk (geografisch) locatie bij de Cliënt gegeven en georganiseerd. De les duurt minimaal 45 minuten. Opdrachtnemer draagt zorg dat een medewerker wordt ingezet, die beschikt over de nodige kennis en vaardigheden om deze lessen te kunnen verzorgen. Opdrachtgever draagt de kosten van de rijvaardigheidslessen aan een Cliënt. De vergoeding voor deze lessen bedraagt maximaal € 50,00 per les. Als de client na oordeel van de Opdrachtnemer voldoende rijvaardig is wordt het hulpmiddel verstrekt.
20	Opdrachtnemer garandeert bij de aflevering van een tillift een schriftelijke handleiding en een praktische training en instructie (door een tillift expert) aan te bieden aan de verzorgers en/of mantelzorgers van de Cliënt, zodat zij de tillift adequaat en veilig kunnen gebruiken.
21	Opdrachtnemer garandeert als het een hulpmiddel buiten het kernassortiment betreft en daar een offerte voor wordt aangevraagd, dat de Opdrachtgever uiterlijk tien (10) werkdagen na het offerteverzoek de offerte digitaal heeft ontvangen.
22	De Opdrachtgever controleert steekproefsgewijs of de hulpmiddelen daadwerkelijk, tijdig en volgens de gestelde eisen in dit Programma van Eisen zijn geleverd. De Opdrachtnemer werkt mee aan de controle die door of namens de Opdrachtgever wordt uitgevoerd.

D. Eisen aan de service en onderhoud	
1	Opdrachtnemer zorgt voor de WA-verzekering van alle hulpmiddelen waarvoor deze verzekering wettelijk verplicht is en draagt zorg voor de afhandeling (inclusief kosten en bevestiging) van de verzekeringsplaatjes.
2	Opdrachtnemer laat het onderhoud en reparaties van de hulpmiddelen uitvoeren door voldoende gekwalificeerde medewerkers.
3	Opdrachtnemer garandeert bij een calamiteit dat binnen één (1) uur na melding van de calamiteit een reparateur bij de Cliënt aanwezig is, voor de reparatie van het hulpmiddel. Onder een calamiteit verstaan de partijen: - een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de Cliënt veroorzaakt, bijvoorbeeld in de woning of woonomgeving zonder directe hulp; of - een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de Cliënt met het hulpmiddel de woning of de bestemming niet meer kan bereiken.
4	Als er gedurende een periode van 24 maanden na levering van het hulpmiddel geen contact geweest is met de cliënt neemt de Opdrachtnemer contact op met de cliënt. Ten minste de volgende vragen worden gesteld: - is het hulpmiddel nog adequaat? - Maakt de client nog actief gebruik van het geleverde hulpmiddel? De bevindingen van dit gesprek worden teruggekoppeld naar de Opdrachtgever.
5	Opdrachtnemer garandeert bij Cliënten die volledig afhankelijk zijn van een hulpmiddel en waarbij geen sprake is van een calamiteit, dat de reparatie aan het hulpmiddel alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen (indien de storing de mobiliteit van de cliënt beperkt) zo snel als mogelijk, maar maximaal binnen vier (4) uur na melding geschiedt.
6	Opdrachtnemer garandeert dat reparatie aan hulpmiddelen evenals het herstellen van schade en opheffen van storingen binnen 48 uur (= 2 werkdagen) na contact met Cliënt geschiedt of dat een voor de gebruiker adequaat en gelijkwaardig vervangend hulpmiddel wordt gerealiseerd, als het hulpmiddel zonder grote belemmeringen veilig door de Cliënt te gebruiken is en de mobiliteit op een verantwoorde wijze blijft gehandhaafd (tenzij er sprake is van omstandigheden (calamiteit) zoals in eis D3 en/of eis D5).

7	Opdrachtnemer kondigt onderhoudsbezoeken van tevoren aan bij de Cliënt. De gemaakte afspraak wordt schriftelijk (of per SMS of telefonisch) bevestigd. Preventief onderhoud vindt plaats naar inzicht van de leverancier. Uitzondering is periodiek onderhoud welke door wet -en regelgeving wordt bepaald (bijvoorbeeld tilliften).
8	Opdrachtnemer garandeert dat het onderhoud en de reparatie, voor zover mogelijk, uitgevoerd wordt bij de Cliënt thuis op een zodanige wijze dat Cliënt hier zo min mogelijk hinder van ondervindt.
9	Opdrachtnemer garandeert, als hulpmiddelen niet ter plaatse kunnen worden gerepareerd, zorg te dragen voor transport van het hulpmiddel naar de werkplaats en terug naar de Cliënt. De transportkosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vervoer van de Cliënt naar haar/zijn verblijfadres, wanneer het hulpmiddel niet langer of gebrekkig functioneert en er geen vervangend adequaat hulpmiddel kan worden ingezet. De betaling voor dit vervoer komt voor rekening van de Opdrachtnemer. Voor het vervoer van Cliënten dient geconformeerd te worden aan de nieuwste richtlijnen voor het vervoer en de richtlijnen voor chauffeurs 'Code VVR' (Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden). Transportrolstoelen dienen vervoerd te worden in ingeklapte toestand en de gebruiker dient een transfer te maken naar een voertuigstoel. De Cliënten mogen niet in de transportrolstoelen met een veiligheidsgordel worden vastgezet. De Cliënt van een scootmobiel dient een transfer te maken naar een voertuigstoel. De scootmobiel dient separaat te worden vastgezet in overeenstemming met de geldende richtlijnen. De Cliënt in een (elektrische) rolstoel dient vastgezet te worden met een daarvoor bedoeld vastzetsysteem gekoppeld aan het vastzetsysteem van de rolstoel of de carrosserie van het voertuig. De Opdrachtnemer dient, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, zich direct te conformeren aan vigerende en eventueel in de toekomst tot stand komende wet- en regelgeving, voorschriften of normen voor veiligheid zoals botsveilige rolstoelvastzetsystemen.
11	Opdrachtnemer stelt, in de gevallen dat een hulpmiddel voor de uitvoering van onderhoud en/of aanpassingen in wordt genomen, gedurende de periode van onderhoud en/of aanpassing kosteloos een gelijkwaardige en adequaat vervangend hulpmiddel ter beschikking.

E. Eisen aan de dienstverlening	
1	Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die technische handelingen uitvoeren beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden.
2	Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die de selectie uitvoeren beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden.
3	Opdrachtnemer garandeert dat de medewerkers die de (in)metingen uitvoeren beschikken over de benodigde kennis en vaardigheden.
4	Opdrachtnemer hanteert een klachtenprotocol. In dit protocol wordt minimaal beschreven op welke wijze en binnen welke termijn Opdrachtnemer klachten afhandelt. Opdrachtnemer maakt melding van het klachtenprotocol aan de Cliënt. De Opdrachtgever gaat er mee akkoord dat de Opdrachtnemer informatie over het klachtenprotocol wordt vermeld in een informatiemap.
5	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte bejegening door zijn medewerkers richting de Cliënten, hierbij dient de Opdrachtnemer rekening te houden met de kwetsbaarheid/afhankelijkheid van de doelgroep.
6	Opdrachtnemer garandeert een dagelijkse bereikbaarheid voor algemene vragen vanuit de Cliënten van maandag tot en met vrijdag tussen minimaal 08.30 uur tot 17.00 uur, met uitzondering van calamiteiten, waarvoor een aangepaste bereikbaarheid geldt.
7	Opdrachtnemer garandeert dat de serviceafdeling 24 uur per dag, 7 dagen per week direct telefonisch bereikbaar is (voor de gebruiker tegen gebruikelijke belkosten).
8	Opdrachtnemer beschikt per ingangsdatum van de Raamovereenkomst over een Nederlandstalige website. Op de website zijn minimaal de volgende gegevens vermeld: - de contactgegevens van de Opdrachtnemer, - de contactgegevens van de serviceafdeling van de Opdrachtnemer, - en de mogelijkheden om reparatieverzoeken in te dienen;

	- calamiteiten nummer (met uitleg wat onder calamiteit verstaan wordt); - Vermelding Klachtenprotocol.
9	De medewerkers die worden ingezet beschikken over voldoende sociale vaardigheden om de Cliënt adequaat en met respect te woord te staan en te helpen, beschikken over een adequate opleiding(en) en zijn in staat de Cliënt in begrijpelijk Nederlands te woord te staan. Alle medewerkers die cliëntencontact hebben zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), zij kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens Opdrachtnemer.
10	Opdrachtnemer voert jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uit, naar de geleverde hulpmiddelen en dienstverlening. De Opdrachtnemer stelt de vragen voor het klanttevredenheidsonderzoek samen met de Opdrachtgever op. Hiertoe wordt ook advies gevraagd aan de Adviesraad Sociaal Domein. In het werkafsprakenboek worden hier nadere afspraken over gemaakt. Opdrachtnemer stelt de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek ter beschikking aan de Opdrachtgever. In de vragenlijst worden tenminste de volgende gegevens gevraagd: - mate van tevredenheid over de Opdrachtnemer, de levertijd en de wijze van oplevering; - mate van tevredenheid over het gebruik en functioneren van het hulpmiddel; - mate van tevredenheid over het onderhoud; - mate van tevredenheid over het afhandelen van reparaties en storingen; - aantal klachten en resultaat daarvan; - overige op- en/of aanmerkingen. De Opdrachtnemer maakt een totaalrapportage van alle retour gekomen formulieren. De resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek worden verstrekt aan de Opdrachtgever. Als eis wordt gesteld dat minimaal 80% van de ondervraagde personen tevreden tot zeer tevreden is over de geleverde dienstverlening. Als het percentage lager is, gaat de Opdrachtgever in gesprek met Opdrachtnemer voor het treffen van passende maatregelen. Voor het klanttevredenheidsonderzoek worden geen kosten aan Opdrachtgever berekend.

F. Tarifiering, declaratie en betaling	
1.	De Opdrachtnemer ontvangt een vast maandelijks all-in huurtarief per hulpmiddel, de all-in huurtarieven zijn te vinden op het prijzenblad (bijlage B).
2.	In de all-in huurtarieven zijn tenminste de volgende onderdelen opgenomen: - de hulpmiddelen volgens de functionele beschrijving conform bijlage E, inclusief alle noodzakelijke aanpassingen/opties die niet in bijlage E zijn benoemd en inclusief noodzakelijke na-aanpassingen; - het selecteren en inmeten van een hulpmiddel na toewijzing; - het afleveren van de hulpmiddelen, inclusief kosten vervoer (conform de Algemene inkoopvoorwaarden) en inclusief de instructie/gewenningsles aan de Cliënt; - het ophalen, innemen, reinigen en beheren van de hulpmiddelen; - alle toeslagen, zoals een verwijderingsbijdrage; - de WA-verzekering van alle hulpmiddelen waarvoor deze verzekering wettelijk verplicht is en draagt zorg voor de afhandeling (inclusief kosten en bevestiging) van de verzekeringsplaatjes; - het repareren en periodiek onderhouden van het hulpmiddel, waar in ieder geval de arbeidsloon, administratiekosten, onderdelen, voorrijkosten, vervangende hulpmiddelen en hulp bij pech gevallen; - voor de tilliften geldt aanvullend preventief onderhoud en een jaarlijkse keuring.
3.	De all-in huurtarieven zijn franco afleveringsadres in overeenstemming met de Algemene inkoopvoorwaarden Leveringen Diensten 2019 Gemeente Nissewaard.

4.	Opdrachtnemer factureert in overeenstemming met de werkafspraken die in het Werkafsprakenboek zijn opgenomen. De Opdrachtnemer kan de huurkosten declareren vanaf het moment van leveren. Vanaf de datum van het vervallen van de indicatie of op een andere wijze terugnemen van het verstrekte hulpmiddel is er geen huur meer verschuldigd.
----	--

G. Overlegstructuur

1	De Opdrachtgever organiseert minimaal een (1) keer per jaar, of zo vaak als nodig wordt geacht, een overleg met de Opdrachtnemer. Partijen bespreken dan de voortgang van de Raamovereenkomst, waar o.a. kwaliteit, klachtenregelingen, managementrapportages, onderwerp van gesprek kunnen zijn en waar eventuele nadere afspraken uit kunnen voortvloeien. De nadere afspraken die voortvloeien uit de overleggen, worden in het Werkafsprakenboek vastgelegd. De Opdrachtgever organiseert en stelt de agenda samen voor betreffende overleggen. Partijen kunnen agendapunten inbrengen en zorgen dat zij een vertegenwoordigingsbevoegde afvaardigt voor deelname aan betreffende overleggen.
---	---

H. Eisen aan de verantwoording en administratie

1	Op verzoek van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer op elk gewenst moment, de volgende gegevens beschikbaar gesteld: - aantal uitstaande middelen zijnde per categorie en specifiek middel. Cijfers moeten opvraagbaar zijn door Opdrachtgever op elk gewenste peildatum, incl. terugwerkende kracht; - voortgang van de opdracht, wijzigingen, doorlooptijden van iedere opdracht tot feitelijke levering van het hulpmiddel, levertijdoverschrijdingen en reden hiervan; - aantal verstrekte hulpmiddelen, opgesplitst in nieuwe en herverstrekte (gebruikte) hulpmiddelen, per productgroep en per type middel. Cijfers moeten opvraagbaar zijn per in te geven periode, in ieder geval per maand, kwartaal en per jaar; - aantal buiten kernassortiment verstrekte middelen moet opvraagbaar zijn per in te geven periode, in ieder geval per maand, kwartaal en per jaar; - actueel klantenbestand (naam, adres en geboortedatum) met uitstaande hulpmiddel(en) per categorie en specifiek middel. Dit is inclusief het reeds uitstaande bestand hulpmiddelen van Opdrachtgever welke voor ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst bestond; - aantal reparaties per productgroep en specifiek middel en moet opvraagbaar zijn per in te geven periode, in ieder geval per maand, kwartaal en per jaar; - aantal openstaande opdrachten inclusief status aanvraag; - aantal ingediende klachten, termijn van afhandeling, resultaat van afhandeling en genomen maatregel.
2	Opdrachtnemer werkt volledig via het berichtenverkeer via gemeentelijk gegevensknooppunt van Opdrachtgever
3	Opdrachtgever werkt met een beveiligd mailverkeer en Opdrachtnemer dient deze werkwijze te implementeren in haar werkproces.
4	Opdrachtnemer stelt in samenspraak met de Opdrachtgever een Werkafsprakenboek samen met daarin de werkafspraken tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever aangaande de Wmo hulpmiddelen, bijvoorbeeld wijze van indiening van facturatie, et cetera. Het Werkafsprakenboek kan tussentijds met wederzijds goedvinden gewijzigd worden. Het gewijzigde Werkafsprakenboek treedt in werking, nadat er wederzijds goedvinden is bereikt en het Werkafsprakenboek door alle partijen ondertekend is. De aanbestedingsdocumenten maken integraal onderdeel uit van de werkafspraken.

I. Eisen ten aanzien van innovatie en onderlinge samenwerking	
1	Opdrachtnemer denkt met de Opdrachtgever mee over mogelijke innovaties op het gebied van de hulpmiddelen. Hier bij kan worden gedacht aan innovaties op het gebied van het (collectief) gebruik maken van hulpmiddelen, (structurele) kennisoverdracht en samenwerking aanbieders (bijvoorbeeld bij schaarste van onderdelen of bij het gezamenlijk organiseren van gewenningslessen). Ten behoeve van het bevorderen van innovatie en samenwerking kan hiertoe door de Opdrachtgever een overlegtafel worden georganiseerd.