

## **BIJLAGE 2                      PROGRAMMA VAN EISEN**

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen waar de Inschrijver in het kader van de af te sluiten overeenkomst aan dient te voldoen.

Indien u vragen heeft over één of meerdere eisen kunt u deze stellen tijdens de vragenronde.

De bijlagen waar in de tekst naar verwezen wordt maken onverkort deel uit van de gevraagde dienstverlening.

De opbouw van de tekst hieronder is gericht op het proces, zoals de opdracht, de selectie en passing, bestelling, verstrekking / levering, service en onderhoud en eindigt met het onderzoek naar de klanttevredenheid. De opbouw is ook in de inhoudsopgave hieronder te vinden.

### **Inhoud**

|                                                              |           |
|--------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. DEFINITIES</b>                                         | <b>3</b>  |
| <b>2. OPDRACHT, DOELSTELLINGEN EN TE BEREIKEN RESULTATEN</b> | <b>4</b>  |
| 2.1 Opdracht                                                 | 4         |
| 2.1.1 Opdrachtomschrijving                                   | 5         |
| 2.2 Doelstellingen                                           | 7         |
| 2.3 Omvang van de opdracht                                   | 7         |
| 2.4 Doelgroep Wmo hulpmiddelen                               | 7         |
| 2.5 Toekomstige ontwikkelingen                               | 7         |
| 2.6 Wet- en regelgeving                                      | 8         |
| <b>3. SELECTIE EN PASSING VAN HULPMIDDELEN</b>               | <b>8</b>  |
| <b>4. HAALBAARHEIDSLESSEN</b>                                | <b>10</b> |
| <b>5. BESTELLING</b>                                         | <b>10</b> |
| <b>6. VERSTREKKING EN AFLEVERING</b>                         | <b>11</b> |
| <b>7. SERVICE EN ONDERHOUD</b>                               | <b>12</b> |
| <b>8. INNAME EN TERUGKOOP</b>                                | <b>14</b> |
| <b>9. FACTURATIE</b>                                         | <b>15</b> |
| <b>10. EVALUATIE EN CONTRACTBEHEER</b>                       | <b>15</b> |
| 10.1 Managementrapportage                                    | 15        |

|             |                                                                       |           |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>10.2</b> | <b>Klachten en Meldingen</b>                                          | <b>16</b> |
| <b>10.3</b> | <b>Steekproef ten aanzien van controle, registratie en uitvoering</b> | <b>17</b> |
| <b>10.4</b> | <b>Klanttevredenheidsonderzoek</b>                                    | <b>17</b> |

## **1. Definities**

In dit programma van eisen is een aantal begrippen gedefinieerd die met een hoofdletter worden geschreven. Deze begrippen hebben de volgende betekenis, tenzij de context anders vereist of tenzij in dit programma van eisen expliciet anders is vermeld.

### **Cliënt(en)**

Een inwoner van de gemeente Veenendaal, en Renswoude die op grond van de Wmo 2015 een indicatie heeft ontvangen voor een maatwerkvoorziening.

### **Contractbeheer Wmo**

Gemeente Veenendaal heeft mandaat van Renswoude om het Contractbeheer namens de twee gemeenten uit te voeren. Deze centrale contractbeheerder (contractmanager) van de gemeente Veenendaal treedt namens Opdrachtgevers op.

### **Gewenningslessen**

Gewenningslessen, zijn - gemiddeld drie - lessen die worden gegeven wanneer een hulpmiddel is geleverd en de Cliënt nog moet leren hoe hij met dit hulpmiddel om moet gaan. Mochten er bij de Opdrachtnemer twijfels zijn of de Cliënt met het hulpmiddel om kan gaan, dan wordt de Opdrachtgever hiervan in kennis gesteld.

### **Haalbaarheidsles(sen)**

Een les die een (externe) therapeut geeft aan een Cliënt indien Opdrachtgever op grond van eerste indicatie twijfels heeft of Cliënt veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel (bijvoorbeeld wanneer daarmee wordt deelgenomen aan het verkeer).

### **Hulpmiddelencategorie(ën)**

De indicatie wordt door de Opdrachtgever ingedeeld in een van de zogenaamde hulpmiddelencategorieën. De voorzieningen uit de hulpmiddelencategorieën worden geleverd inclusief benodigde maatvoering, fabrieksaanpassingen en individueel maatwerk. De hulpmiddelencategorieën zijn opgenomen in bijlage 5.

### **Individueel maatwerk**

Dit betreft niet-fabrieksmatige aanpassingen van het hulpmiddel op de beperkingen van de Cliënt toegespitst. Voorbeeld: een orthese-zitting.

### **Klacht(en)**

Alle bij Opdrachtnemer aangemelde uitingen van ontevredenheid door de cliënt. Onder Klachten wordt ook verstaan bejegening en door Cliënt ervaren onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.

### **Offerte**

Aanbieding van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor het te leveren hulpmiddel en noodzakelijke aanpassingen. De offerte geeft inzicht in de opbouw van het product met de daarbij horende prijsopbouw.

### **Opdrachtgever(s):**

De publiekrechtelijke rechtspersonen gemeenten Veenendaal en Renswoude.

### **Opdrachtnemer(s):**

De gecontracteerde leveranciers van de Wmo hulpmiddelen.

### **Order**

Opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer voor het te leveren hulpmiddel en noodzakelijke aanpassingen. De order geeft inzicht in de opbouw van het product met de daarbij horende prijsopbouw. De Opdrachtnemer heeft een generale machtiging voor het leveren van het hulpmiddel.

### **Terugkoopgarantie**

De aanbieder garandeert dat Wmo hulpmiddel bij inname teruggekocht wordt. De prijs van terugkoop is in de leveringsprijs verwerkt.

### **Wmo Hulpmiddelen**

De vervoers- en rolstoelvoorzieningen en de roerende woonvoorzieningen.

## **2. Opdracht, doelstellingen en te bereiken resultaten**

Hieronder komt aan de orde wat de Opdracht is, de doelstelling behorend bij deze Opdracht, de doelgroep Wmo-hulpmiddelen en de toekomstige ontwikkelingen waar de Opdrachtgever rekening mee houdt.

### **2.1 Opdracht**

De twee gemeenten zijn gezamenlijk op zoek naar een aanbieder waarmee een Raamovereenkomst wordt afgesloten voor het leveren van Wmo hulpmiddelen op basis van koop.

De opdracht betreft het leveren van rolstoelen, vervoersvoorzieningen (zoals fietsvoorzieningen en scootmobielen) en roerende woonvoorzieningen (zoals douchestoelen, badplanken, badliften en tilliften) inclusief de bijbehorende ondersteunende diensten, zoals levering, onderhoud, reparatie, verzekeringen en aanpassingen na levering – achteraf met de daarbij behorende mate van klantgerichtheid, deskundigheid en vriendelijke bejegening. In verband met duurzaamheid (gunningscriterium paragraaf 9.5 Beschrijvend document) wordt de leverancier de vrijheid gegeven om gebruikte – gereconditioneerde hulpmiddelen aan te bieden. Om die reden hanteren de Opdrachtgevers geen depot meer. Alle ingenomen hulpmiddelen vallen direct onder de terugkoopregeling, waarvan het bedrag verrekend is in de leveringsprijs.

Voor de gemeente Veenendaal geldt dat de doorontwikkeling van de pilot (mobiele) scootmobielpool onderdeel uitmaakt van de opdracht. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever Wmo hulpmiddelen voor een pool onder dezelfde tarieven/voorwaarden die voor individuele verstrekking van het desbetreffende Wmo hulpmiddel zijn afgesproken. De levering, service en onderhoud van deze scootmobielen worden door de Opdrachtnemer verricht. Randvoorwaarden, doorontwikkeling en beheer voor een pool worden nader afgestemd.

Significant veel cliënten maken om verschillende redenen niet (meer) gebruik van de geleverde voorziening, waaronder de scootmobiel. Wij beogen de cliënten de juiste voorziening te bieden voor hun mobiliteit. Voor de signalering of de scootmobiel voldoende voorziet in de mobiliteit eist de gemeente Veenendaal minimaal jaarlijks het uitlezen van de kilometers van alle uitstaande scootmobielen. Wanneer de scootmobiel geen mogelijkheid biedt om of kilometers of gebruiksuren te meten zal er naar servicesignalen worden gekeken.

De Opdrachtnemer garandeert met het aanbieden van de offerte dat hij ten tijde van de uitvoering van het contract over voldoende personeel beschikt dat voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde eisen met betrekking tot wet- en regelgeving en de daarvoor benodigde certificering, inclusief een VOG verklaring voor de medewerkers die cliëntcontacten hebben of met gevoelige persoonsgegevens van cliënten omgaan.

De Opdrachtnemer beschikt bij ingangsdatum en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een online digitale communicatievoorziening, die directe of indirecte informatie-uitwisseling (eventueel realtime) mogelijk maakt met het systeem van de gemeente. Op het moment van

aanbesteding is dit het WmoNed van ZorgNed. Het is de bedoeling dat deze informatie uit te wisselen c.q. te integreren is met de managementinformatie en – rapportages die Opdrachtnemer oplevert.

#### 2.1.1 Opdrachtschrijving

- a. Onderdeel van de opdracht zijn alle diensten en onderdelen zoals beschreven in het programma van eisen waaronder passingen en productselectie, maatwerkaanpassingen (achteraf – na-aanpassing), levering accessoires, logistieke zaken, service en onderhoud (zowel preventief als correctief), bestandsbeheer en administratieve zaken, retourregelingen, een WA- & All-Risk verzekering (of gelijkwaardige borg afgegeven door aanbieder) om bij schade door eigen schuld, verlies, diefstal of totalloss door ongeval de voorziening (kosteloos) te vervangen door een gelijkwaardig alternatief.
- b. Het assortiment van Opdrachtnemer dient per Hulpmiddelen categorie voldoende items te bevatten voor alle verschillende, veelvuldig voorkomende mogelijke indicaties
- c. Er worden geen merken of typen vastgelegd in een Hulpmiddelen categorie. Fabrieksaanpassingen en individueel maatwerk bij hulpmiddelen dienen geleverd te worden, indien indicatie en/of specifieke situatie van de Cliënt blijkend tijdens passing door aanbieder dit noodzakelijk maakt.
- d. De voor de cliënt noodzakelijke fabrieksaanpassingen en individueel maatwerk, zoals ortheses (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) zijn inbegrepen in de aangeboden koopprijzen, ongeacht of, en in welke mate, dit per hulpmiddel noodzakelijk is.
- e. Eventueel door de Cliënt gewenste overige producten, die volgens Opdrachtgever niet noodzakelijk zijn, behoren niet tot de opdracht.
- f. Opdrachtnemer verplicht zich bij het extra leveren van wenselijke voorzieningen en overige producten de Cliënt betrouwbare informatie te verstrekken over de kosten die de cliënt heeft.
- g. De Opdrachtnemer levert het totaalpakket van gevraagde woonvoorzieningen, rolstoelen, vervoersvoorzieningen en overige hulpmiddelen en diensten op basis van koop.
- h. In incidentele gevallen kan Opdrachtgever in plaats van koop een hulpmiddel huren. (Denk in dit geval bijvoorbeeld aan hulpmiddelen voor cliënten die in verband met een progressieve aandoening een korte levensverwachting hebben). In dergelijke gevallen zal Opdrachtgever een offerte opvragen bij Opdrachtnemer en (eventueel) andere marktpartijen. Snel schakelen en passend bij de progressie van de aandoening leveren van de juiste maatwerkvoorziening is hierbij essentieel.
- i. De Opdrachtnemer is in staat alle Wmo Hulpmiddelen in de revalidatiebranche te leveren, ongeacht het type of merk dat optimaal voorziet in de functionaliteiten passend bij de behoefte van de cliënt als aangegeven door de Opdrachtgever.
- j. Opdrachtnemer brengt onder eigen verantwoordelijkheid binnen de wet- en regelgeving omtrent (toegestane) combinaties en maatwerk de geïndiceerde fabrieks-, individuele – en de na-aanpassingen aan ongeacht of er indicatiestellers en/of behandelaars betrokken zijn bij het selectie- en passingproces.
- k. Opdrachtnemer is gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst aansprakelijk voor alle schade voortvloeiend uit de overeenkomst, alsmede schade als gevolg van verlies of diefstal van de Wmo hulpmiddelen. Door de leverancier kunnen de kosten in geen geval op de inwoners verhaald worden. Mocht incorrecte veiligstelling of oneigenlijk gebruik onomstotelijk bewezen zijn, bijvoorbeeld door politierapporten, pas dan kan de Opdrachtgever bepalen de schade te verhalen op cliënt en vervalt na de vergoeding / betaling van de vordering van de schade aan Opdrachtgever de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer (die de levering vergoed krijgt).
- l. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor de gevolgen van letsel en/of schade, die Cliënt mocht ondervinden ten gevolge van de door Opdrachtnemer verstrekte Wmo hulpmiddelen, respectievelijk het gebruik daarvan. Dit geldt ook voor verstrekte Wmo hulpmiddelen, die binnen het kader van dit bestek uit de vorige contractperiode zijn verstrekt. De aansprakelijkheid naar de vorige leverancier vervalt na eventuele noodzakelijke acties ten gevolge van de schouw, die uiterlijk binnen drie maanden na contractering heeft plaatsgevonden.

- m. Duurzaamheid: De producten die Opdrachtnemer levert zijn zo veel mogelijk modulair opgebouwd. Dit houdt in, dat onderdelen met eenvoudige gereedschappen kunnen worden vervangen door nieuwe of meer geschikte onderdelen terwijl het product verder intact blijft en dat men de te vervangen onderdelen makkelijk kan scheiden in herbruikbare reststromen.
- n. Opdrachtnemer verricht alle aanpassingen achteraf/- na levering bij de geleverde hulpmiddelen binnen de wet- en regelgeving omtrent (toegestane) combinaties en maatwerk. Wanneer een na-aanpassing maakt dat er sprake is van een categoriewijziging, wordt de Opdrachtgever hiervan op hoogte gesteld middels een offerte.
- o. Opdrachtnemer aanvaardt alle uitstaande hulpmiddelen in de staat van onderhoud op datum ingang contract. Opdrachtnemer verricht de schouw op de hulpmiddelen binnen drie maanden na aangaan contract. De geconstateerde ongeregelheden door de nieuwe Opdrachtnemer dienen binnen deze drie maanden bij de huidige aanbieder kenbaar zijn gemaakt.  
Dit houdt in dat u na contracteren verantwoordelijk bent en blijft voor de toestand van de aanwezige hulpmiddelen.
- p. Indien bij overgang van het contract naar een nieuwe leverancier afwijkingen worden geconstateerd tussen de feitelijke staat van een hulpmiddel en de staat zoals aangegeven op papier, zijn de (financiële) consequenties voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hier nadrukkelijk rekening mee te houden.
- q. Opdrachtnemer neemt de uitstaande hulpmiddelen op in onderhoud. Dat houdt in dat de Opdrachtnemer de uitstaande hulpmiddelen onderhoudt, repareert en indien noodzakelijk verzekert en na retouname in eigendom neemt.
- r. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de goede staat van onderhoud van de uitstaande en geleverde hulpmiddelen gedurende gehele contractperiode. Ook de huidige leveranciers hebben naast levering een all-in Onderhoud overeengekomen met de Opdrachtgever. Opdrachtgever verwacht daarom dat alle uitstaande voorzieningen voldoen aan een goede onderhoudsnorm. Ook verwacht de Opdrachtgever dat de huidige leverancier meewerkt om dat aan te tonen of eventueel schadeloos te stellen als tegendeel na een schouw bewezen is.
- s. Opdrachtnemer aanvaardt de verantwoordelijkheid na einde overeenkomst voor de goede staat van onderhoud van de uitstaande en geleverde hulpmiddelen.
- t. De verplichte Terugkoopgarantie bij retouname is op alle hulpmiddelen van toepassing, met uitzondering van de hulpmiddelen die in eigendom van cliënt zijn verstrekt.
- u. De Terugkoopregeling geldt ook voor hulpmiddelen die bij overdracht van de huidige contractant naar de nieuwe Opdrachtnemer bij Cliënten uitstaan.
- v. In bijlage 7B is een overzicht gegeven van de uitstaande hulpmiddelen van de gemeenten Renswoude en Veenendaal. Opdrachtnemer heeft voor de schouw de meest recente lijst nodig. Deze ontvangt Opdrachtnemer na gunning in de implementatieperiode. Het huidige bestand van hulpmiddelen verkeert door preventief en correctief onderhoud in goede conditie. Constateert Opdrachtnemer tijdens de schouw dat de voorzieningen aantoonbaar niet voldoen aan de norm voor goed onderhoud dan kan Opdrachtnemer hierover in overleg treden met de vorige contractant. Opdrachtgever ondersteunt hierbij met inzage in de (schriftelijke) afspraken rondom onderhoud, reparatie en levensduurgarantie.
- w. Hulpmiddelen, waar een technische keuring voor vereist is, zijn of worden door Opdrachtnemer voorzien van een keuringsrapport van de betreffende certificerende instantie. In het keuringsrapport staat gespecificeerd opgeschreven in welke staat het hulpmiddel zich bevindt.
- x. Periodieke evaluatie vindt plaats op overeengekomen resultaat van kwaliteit dienstverlening en leveringen. Onderhavig programma van eisen is daarbij leidend en komen terug in het SLA.
- y. De monteur(s) van Opdrachtnemer controleren op locatie bij Cliënt of de geleverde hulpmiddelen in overeenstemming zijn met de vereisten en gemaakte afspraken.
- z. Voor de gemeente Veenendaal geldt dat voor de scootmobielen die in de scootmobielpool staan separate afspraken worden gemaakt.

## 2.2 Doelstellingen

Met de inkoop van Wmo hulpmiddelen willen we de volgende doelstellingen bereiken:

- Wmo-cliënten die een indicering hebben voor een hulpmiddel ontvangen binnen de gestelde termijnen in deze aanbesteding een passend hulpmiddel;
- De hulpmiddelen en de bijbehorende dienstverlening worden door de gemeenten ingekocht tegen een reële prijs;
- Hulpmiddelen worden zo efficiënt mogelijk ingezet (= oog voor productie-duurzaamheid en herbruikbaarheid);
- De cliënt is tevreden over de geleverde hulpmiddelen en de dienstverlening van de aanbieder.

## 2.3 Omvang van de opdracht

Om u een indicatie te geven van het aantal jaarlijks verstrekte Wmo hulpmiddelen wordt in bijlage 7A een overzicht gegeven van de Wmo hulpmiddelen per gemeente over het jaar 2019 en 2020.

Het gaat hier om een indicatie van de te verstrekken Wmo hulpmiddelen. Er is gekozen om informatie te geven over de omvang in een jaar zonder en in een jaar met bewegingsbeperkingen i.v.m. corona. Het is niet zeker hoe de ontwikkelingen zullen zijn. De scootmobielpool in Veenendaal bestaat in 2021 uit 5 scootmobielen.

Verwachting is dat de aanbieders in hun bedrijfsvoering daar op in spelen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend, of garanties gegeven over de te verstrekken Wmo-hulpmiddelen.

## 2.4 Doelgroep Wmo hulpmiddelen

De doelgroep bestaat uit inwoners van de gemeenten Veenendaal en Renswoude die op grond van de Wmo 2015 een indicatie hebben voor een Wmo hulpmiddel.

| Gemeente   | Aantal inwoners | 65-80 jaar | ➤ 80 jaar |
|------------|-----------------|------------|-----------|
| Veenendaal | 66.493          | 14,1 %     | 4,3 %     |
| Renswoude  | 5.444           | 12,4%      | 2,6 %     |
| landelijk  | 17.475.425      | 15%        | 5%        |

Bron: CBS

## 2.5 Toekomstige ontwikkelingen

- a. De doorontwikkeling van een scootmobielpool (alleen voor Veenendaal) maakt onderdeel uit van de opdracht

Veenendaal is een pilot gestart voor een scootmobielpool aan de Duivenwal. Op het moment van aanbesteden bestaan er twee pools waarin totaal vijf (5) scootmobielen aanwezig zijn:

- 3 scootmobielen op locatie de Duivenwal;
- 2 scootmobielen op locatie de Kleine Beer (Morgenster en Poolster).

De levering, service en onderhoud van deze scootmobielen worden door de Opdrachtnemer verricht. De gemeente Veenendaal wil deze omzetten naar een mobiele pool, waar de cliënt naar de pool - dan wel de scootmobiel naar de cliënt wordt gebracht. Grootste vraagstuk waar de gemeente Veenendaal tegenaan loopt is het beheer en afgifte van de scootmobielen. De scootmobielen in de pilot maken onderdeel uit van de overeenkomst. Op dit moment zijn er overleggen met Automobiel en Veens Welzijnsstichting om te onderzoeken op welke wijze vormgegeven kan worden aan een mobiele pool. Bij succes kan dit worden uitgebreid naar (driewiel)fietsen en ook rolstoelen voor incidenteel gebruik. Samenwerking en creatief meedenken met de Opdrachtgever en de keten is daarbij noodzakelijk.

- b. Verandering in het beleid van de gemeente
- c. De dynamiek in het sociaal domein leidt soms tot aanpassingen in de beleidslijn van gemeenten. Deze kunnen doorwerken in de werkwijze en/of aantal hulpmiddelen dat verstrekt wordt.
- d. Meer hulpmiddelen aanwijzen als algemeen gebruikelijk

Gemeenten hebben de mogelijkheid om hulpmiddelen als algemeen gebruikelijk aan te wijzen. Deze middelen worden dan niet meer als maatwerkvoorziening verstrekt en vallen daarmee buiten het contract.

e. Veranderende wet- en regelgeving en financieringsbeleid

f. Er wordt landelijk een berichtenverkeer (iWmo) met betrekking tot hulpmiddelen ontwikkeld.

Op dit moment is er voor het werken met i-Wmo een standaard voor overeenkomsten op basis van huur en nog niet voor koop. Wij volgen de landelijke standaarden. Zodra iWmo voor koopovereenkomsten beschikbaar is wordt dit in overleg met Opdrachtnemer ingevoerd.

- Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij de iStandaard berichten (iWmo en eventueel landelijke uitbreidingen).
- Opdrachtgever hanteert de iStandaarden zoals door de VNG vastgesteld en gehanteerd. Zie <https://www.istandaarden.nl/istandaarden>.
- Opdrachtnemer is met één AGB-code aangesloten op VECOZO (iWmo moet geactiveerd zijn).
- Mocht uit de praktijk blijken dat dit nog niet optimaal werkt en Opdrachtnemer met die berichten veel minder info krijgt dan wanneer hij inlogt in WmoNed (de applicatie waarin Opdrachtgevers hun indicatiestelling en cliëntenadministratie verwerken) werken wij via dit programma en verwachten wij dat Opdrachtnemer meewerkt aan de ontwikkeling van de iStandaard (in 2022 verwachten wij nieuwe releases van de iWmo).
- Zodra de ontwikkeling van het landelijke berichtenverkeer optimaal werkt, zal ZorgNed daarop (technisch) aansluiten. Het is vooralsnog onbekend of de Opdrachtgevers daarvan gebruik gaan maken..

## **2.6Wet- en regelgeving**

Het kan zijn dat de komende jaren wijzigingen optreden in de wet- en regelgeving, het financieringsbeleid of in de taken voor de gemeente. Dit kan leiden tot wijzigingen in de (financiële) afspraken. Zo hebben alle partijen in hun programma het abonnementstarief staan. Mocht dit worden afgeschaft kan dit betekenen dat de eigen (financiële) kracht door de burgers wordt aangesproken. De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer deze burgers ondersteunt onder dezelfde voorwaarden als deze aanbesteding. Ook verwacht de Opdrachtgever dat Opdrachtnemer actief inspeelt op actuele wijzigingen die deze opdracht raken.

- a. De Opdrachtnemer neemt de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming(AVG) in acht. De gegevens die door Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden verstrekt, worden voor geen ander doel gebruikt dan waarvoor zij worden verzameld. De genoemde gegevens worden niet aan derden, anders dan de Opdrachtgever, ter beschikking gesteld.
- b. De Opdrachtnemer accepteert de verplichtingen uit verdragen, de wet en opgestelde normen voor zowel hemzelf als voor de door hem geleverde Wmo hulpmiddelen en diensten.
- c. Opdrachtgevers hebben de wettelijke verplichting te koppelen aan iWmo en te voldoen aan de iStandaarden. U helpt Opdrachtgevers te voldoen aan deze verplichting.

## **3. Selectie en passing van hulpmiddelen**

- a. Binnen de aangegeven Hulpmiddelenencategorie en volgens de indicatie selecteert de Opdrachtnemer het juiste en meest geschikte Wmo hulpmiddel. Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om de juiste productselectie te maken. De Opdrachtnemer heeft hiervoor adequaat opgeleide medewerkers in dienst. Bij verschil van mening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de keuze van het hulpmiddel beslist de Opdrachtgever.
- b. Opdrachtnemer betreft alles wat van belang - en nodig is om aan de opdracht te voldoen (juiste type en vormgeving, juiste maatvoering, de noodzakelijke accessoires, eventueel maatwerk, etc.) bij de selectie.

- c. In het kader van duurzaamheid is Opdrachtnemer toegestaan om geschikte en gereviseerde Wmo hulpmiddelen te verstrekken boven een nieuwe levering. Bij het leveren van een gereviseerd hulpmiddel moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:
- Een verwachte levensduur dat als normaal te achten is, zoals in het 'levensduur tabel' staat opgenomen (bijlage 6).
  - Technisch in normale staat, functioneel normaal werkend en met vernieuwde hygiënegevoelige onderdelen;.
  - Technisch-functioneel in een goede staat van onderhoud;
  - Voorzieningen die regelmatig onderhoud vergen leveren hindernis in het (dagelijks) leven van de cliënt. Overbelasting van cliënt dient voorkomen te worden. Er is daarom geen sprake van opzichtige of belemmerende schade en in relatie tot het gebruiksdoel zijn de hulpmiddelen nog minstens 2 jaar zonder reparatie op de vitale onderdelen te gebruiken vanaf het moment van aflevering.
  - De vervanging binnen de overeengekomen levensduur zal moeten plaatsvinden met een voorziening die op zijn minst de resterende periode zonder problemen moet kunnen overbruggen.
  - De gereviseerde voorziening dient in een dusdanige staat te zijn dat het geen storingen oplevert, anders dan bij een nieuwe.
  - Is visueel schoon en als nieuw.
- d. Indien met meerdere oplossingsconcepten goed voldaan kan worden aan de opdracht, is de Opdrachtnemer vrij om te kiezen welk oplossingsconcept toegepast gaat worden. Bij verschil van mening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de keuze van het hulpmiddel prevaleert de mening van de Opdrachtgever.
- e. In voorkomende gevallen levert Opdrachtnemer (bijvoorbeeld bij complexe aanpassingen) op speciaal verzoek van de Opdrachtgever een korte schriftelijke rapportage aan met daarin een onderbouwing en een motivatie van de keuze van de Wmo hulpmiddel in relatie tot de indicatie. Passendheid, tijdigheid en helpend om te participeren is vooral hier extra aandachtspunt.
- f. U heeft alle artikelen uit de Hulpmiddelenencategorieën in alle gevallen voor passing beschikbaar.
- g. Indien noodzakelijk kunnen de hulpmiddelen na passing een periode op proef (niet zijnde een zichtplaatsing 5.3 "Administratieve Handboek") worden geplaatst. Opdrachtgever bepaalt in dat geval de periode. Dit heeft tot heden incidenteel plaatsgevonden.
- h. Opdrachtnemer werkt mee aan een verzoek om passingen te regelen met hulpmiddelen van een andere leverancier, bijvoorbeeld wanneer de cliënt een voorziening nodig heeft die de leverancier niet ontvangt van de eigen gecontracteerde toeleveranciers en uit moet wijken naar andere leveranciers. Soms is hiervan sprake in zeer complexe maatwerkaanpassingen of afwijkende afmetingen.
- i. Cliënten die gebruik maken van een persoonsgebonden budget (PGB) kunnen kosteloos bij u terecht voor passing.
- j. U garandeert passing in overeenstemming met de door (of namens) de Opdrachtgever geïndiceerde Hulpmiddelenencategorie, opties en aanpassingen.
- k. In beginsel vindt passing bij de Cliënt thuis plaats. In voorkomende gevallen kan het noodzakelijk zijn dat de passing plaatsvindt op het adres van behandelaar (instelling, school). Het is toegestaan om de Cliënt uit te nodigen voor passing en selectie op locatie van de vestiging van de Opdrachtnemer, tenzij de Cliënt aangeeft dat hij dit niet wil of kan. Ook in geval van selectie en passing op de vestiging van de leverancier blijft het de verantwoordelijkheid van leverancier dat het geleverde hulpmiddel geen belemmeringen oplevert in de woonomgeving (binnen- en buitenshuis) van Cliënt.
- l. De Opdrachtnemer moet beschikken over een vervoermiddel en materialen die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van een adequate passing in de thuissituatie.
- m. Opdrachtnemer voert zelfstandig, dan wel in samenwerking met Opdrachtgever (consulenten) en/of overige betrokkenen (begeleiding, ergotherapeut, fysiotherapeut) onder zijn verantwoordelijkheid selecties en passingen uit.

- n. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies en draagt daarbij zorg voor de communicatie met Cliënt en alle andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip. De eventueel gewenste aanwezigheid van andere betrokkenen zal in de opdracht door Opdrachtgever aan de leverancier kenbaar worden gemaakt.
- o. Indien Opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet hij zich op eigen kosten van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise.
- p. Bij dreigende vertraging wordt de Opdrachtgever op de hoogte gesteld van reden en duur vertraging.
- q. Ten einde een functioneel advies mogelijk te maken moeten (ergo)therapeuten aangewezen door Opdrachtgever kunnen onderzoeken welk hulpmiddel voor cliënt geschikt is. Hiervoor stelt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever (of haar specialisten) op zicht beschikbaar:
  - Hulpmiddelen;
  - Ondersteuning door ter zake deskundig personeel;
  - Passende ruimte.
 Opdrachtnemer berekent hiervoor geen kosten aan Opdrachtgever.
- r. De Opdrachtnemer hanteert bij selectie en passing de navolgende methodiek:
  - Vaststellen van de best passende oplossing binnen de Hulpmiddelen categorie, op basis van analyse van het programma van eisen.
- s. Bij de passing maakt de Opdrachtnemer gebruik van het hulpmiddel dat voor de betreffende cliënt zal worden ingezet (uit de Hulpmiddelen categorie) of een volledig vergelijkbaar hulpmiddel.

#### 4. Haalbaarheidslessen

- a. Opdrachtnemer stelt de beoogde voorziening ter beschikking aan de therapeut aangewezen door één van de Opdrachtgevers voor de uitvoering van de Haalbaarheidslessen.
- b. Op grond van de resultaten van de lessen zal Opdrachtgever besluiten of er een opdracht verstrekt wordt tot levering van een hulpmiddel.

#### 5. Bestelling

- a. Indien de passing heeft geleid tot Individueel maatwerk, dan voert Opdrachtnemer altijd nogmaals een passing uit alvorens het hulpmiddel wordt afgeleverd aan Cliënt.
- b. In 2017 hebben de aanbieders tijdens de marktconsultatie de helft van de levertijden die hieronder staan geopperd als maximale levertermijnen. De Opdrachtnemer voldoet aan de levertijden zoals in onderstaande tabel is opgenomen.

| Soort hulpmiddel:                                     | Tijdsduur tussen opdracht en definitieve levering |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Hulpmiddel zonder maatwerk                            | Maximaal 10 werkdagen                             |
| Hulpmiddel met maatwerk, (fabrieksaanpassingen)       | Maximaal 20 werkdagen                             |
| Hulpmiddel met individueel maatwerk                   | Maximaal 40 werkdagen                             |
| Passing na levering, fabrieksaanpassingen             | Maximaal 20 werkdagen                             |
| Passing na levering, met individueel maatwerk         | Maximaal 40 werkdagen                             |
| Driewiel fietsen met of zonder modulaire aanpassingen | Maximaal 30 werkdagen                             |

- c. De levertijden gaan in na ontvangst van de schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.
- d. Het doen van bestellingen of niet leverbaar zijn van onderdelen geeft geen ontheffing voor het voldoen aan de levertijden.  
Ontoerekenbare vertragingen zijn bijvoorbeeld afspraken die op initiatief van of in overleg met de Cliënt gemaakt zijn ten aanzien van de dienstverlening, of gevallen van overmacht. Deze gegevens zijn aantoonbaar middels bijvoorbeeld een logboek en zijn digitaal inzichtelijk op

aanvraag van de Opdrachtgever en zijn in de managementrapportages. De ontoerekenbare vertragingen die niet (volledig) gespecificeerd zijn vormen onderdeel van de totale doorlooptijd en worden verwijtbaar geacht bij overschrijding van de termijnen.

Toerekenbare vertragingen zijn alle feiten die volgen uit de eigen bedrijfsvoering van Opdrachtnemer of de bedrijfsvoering of prestaties van toeleveranciers en andere bedrijven waar de Opdrachtgever geen contact mee heeft in het kader van deze Overeenkomst.

Ontwikkelingen in de markt, cargo-schepen die niet mogen aanmeren of globale ontwikkelingen waardoor leveringen stokken, vragen om een ander benadering van de markt waar de Opdrachtnemer de juiste acties voor kent. Opdrachtgever wil in die situaties meedenken en verwacht hiervan op de hoogte gebracht te worden door Opdrachtnemer, maar de Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk om daarop adequaat in te spelen om te zorgen dat de continuïteit van de levering geborgd blijft.

- e. Na opdracht hiertoe levert de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk specifieke individueel aangepaste hulpmiddelen conform de Order of de Offerte. Hierbij stemt de Opdrachtnemer in overleg met de Cliënt de datum van levering af zoals deze wordt opgenomen in de opdrachtbevestiging of Offerte.
- f. De Opdrachtnemer garandeert dat overschrijding van de levertijden schriftelijk aan de Cliënt en aan de Opdrachtgever wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum.
- g. Bij overschrijding van de levertijd gaat de Opdrachtnemer met Cliënt in overleg over een passende tijdelijke oplossing ter overbrugging van de resterende levertijd.
- h. Opdrachtgever kan de kosten van personele inzet, zoals beantwoorden van telefoontjes van bezorgde Cliënten, langer onnodig bezet houden van een plek/bed in een revalidatiecentrum, et cetera bij niet voldoen aan de termijnen en de daarmee samenhangende extra werk bij Opdrachtnemer beleggen. Tenzij in alle redelijkheid en billijkheid verifieerbaar blijkt dat er geen verwijtbaarheid bestaat jegens de Opdrachtnemer.

## **6. Verstrekking en aflevering**

- a. Een aantal middelen wordt in eigendom verstrekt (zie bijlage 5).

*Bij levering in de vorm van een Persoonsgebonden Budget (pgb):*

- b. Een cliënt met een Persoons Gebonden Budget (pgb) is vrij in het kiezen van de leverancier.
- c. Indien de cliënt voor een pgb kiest, dan levert de Opdrachtnemer de voorziening onder dezelfde voorwaarden als aan de Opdrachtgever. Dit geldt in de situatie dat de specifieke eisen van de cliënt voor een merk/ type of uitvoering passen binnen het door de Opdrachtgever gestelde pakket van eisen. De pgb-houder kan op basis van het aan hem/haar gestelde budget zelf bepalen waar het hulpmiddel wordt gekocht.

*Bij levering in natura:*

- d. De Opdrachtgevers sluiten een Gebruikersovereenkomst (zie bijlage 4 Administratief Handboek voor het concept) af met de cliënt. Deze laat de Opdrachtnemer bij levering aan de gebruiker tekenen. In deze Gebruikersovereenkomst staat opgenomen welke rechten en plichten de cliënt jegens de Opdrachtgever heeft ten aanzien van het verstrekte hulpmiddel. Bij ontvangst van het hulpmiddel laat de Opdrachtnemer de cliënt tekenen voor goede ontvangst. Opdrachtnemer zorgt bij afgifte van het bestelde hulpmiddel dat de Cliënt een exemplaar in duplo van de Gebruikersovereenkomst, afgegeven door de Opdrachtgevers, ontvangt en ter plekke tekent. Vervolgens geeft de Opdrachtnemer één exemplaar aan de Cliënt en stuurt Opdrachtnemer één exemplaar op via/in WmoNed.
- e. De Opdrachtnemer voorziet elk hulpmiddel (nieuw en gereconditioneerd) van een uniek identificatienummer en een logboek. Het identificatienummer moet zodanig uniek zijn dat het product altijd te traceren is.

- f. Bij aflevering verzorgt de Opdrachtnemer een instructie over algemeen gebruik en onderhoud (waaronder onderhoud van de accu's).
- g. De Opdrachtnemer informeert de cliënt tevens over de Gebruikersovereenkomst en legt hem/haar uit hoe ze 'duurzaam' met hun hulpmiddel om kunnen gaan. De verplichtingen in de Gebruikersovereenkomst zijn de aangelegenheid tussen de cliënt en de Opdrachtgever.
- h. Af te leveren hulpmiddelen zijn gereinigd en gebruiksklaar en worden afgesteld op de Cliënt. Elektrische voorzieningen worden met volle accu's afgeleverd.
- i. Bij aflevering van het hulpmiddel overhandigt de Opdrachtnemer de Cliënt de Cliëntdocumentatie met 'het serviceboekje', waarin staat omschreven waar Cliënt op kan rekenen. Deze documentatie is tenminste voorzien van:
  - Een heldere uitleg van het geleverde hulpmiddel.
  - Uitleg en instructie van gebruik en verzorging van het hulpmiddel.
  - Telefonische bereikbaarheid van leverancier; 24 uur per dag.
  - Naam contactpersoon.
  - De responsetijden, termijnen van gereed zijn van reparaties.
  - Uitleg van de klachtenprocedure van leverancier.
- j. Indien Opdrachtgever meent dat sprake is van een spoedeisende situatie spant de Opdrachtnemer zich tot het uiterste in om de levering van het hulpmiddel zo spoedig mogelijk te bewerkstelligen. In de tussentijd kan een tijdelijk hulpmiddel worden ingezet, e.e.a. in overleg tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de Cliënt.
- k. Indien na uitlevering blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet wordt het hulpmiddel kosteloos
- l. omgeruild. De Opdrachtnemer hanteert een omruilgarantie van 3 maanden na aflevering bij Cliënt.
- m. De Opdrachtnemer die na een fysieke beoordeling constateert dat een voorziening technisch niet meer in orde is levert een afkeurrapport af aan Opdrachtgever. (Namens) Opdrachtgever kan schriftelijke dan wel fysieke beoordeling plaatsvinden van het afkeurverzoek van Opdrachtnemer.
- n. Eerst nadat Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk toestemming geeft, voert de Opdrachtnemer op verantwoorde en milieuvriendelijke wijze het hulpmiddel af, zonder dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht.

## **7. Service en Onderhoud**

- a. Opdrachtnemer kan tijdens contacten met gebruikers tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buiten proportionele slijtage van hulpmiddelen, oneigenlijk of geen gebruik, ondeskundig gebruik, vermoeden van inadequaatheid van de voorziening, et cetera. Een actieve signaalfunctie richting de Opdrachtgever is noodzakelijk. De Opdrachtnemer voert in voorkomende gevallen deze signaalfunctie richting de Opdrachtgever adequaat uit.
- b. De personele bezetting dient gedurende de looptijd van het contract altijd zodanig te zijn dat kan worden voldaan aan het programma van eisen. Onderbezetting veroorzaakt door vakantieperioden of ziekteverzuim is geen overmacht. Indien dergelijke onderbezetting leidt tot tekortkomingen in de dienstverlening zijn deze tekortkomingen toerekenbaar.
- c. Alle medewerkers die bij de Cliënt thuis komen voor advies of onderhoud kunnen zich legitimeren en kunnen aantonen dat ze voor de Opdrachtnemer werken.
- d. De Opdrachtnemer verricht alle service, onderhoud, reparatie (zowel preventief als correctief) en aanpassing achteraf van alle hulpmiddelen in het kader van de Opdracht (met uitzondering van hulpmiddelen verstrekt in eigendom).
- e. Preventief onderhoud beperken wij tot alleen de motorisch/elektrisch aangedreven hulpmiddelen en tilliften met jaarlijkse keuring. Te denken valt aan hoog/laag verstelling (zoals douchebrancard), duwondersteuning op de rolstoel (motor die je aankoppelt), scootmobielen, elektrische rolstoelen, et cetera. Het onderhoud van de hulpmiddelen die niet elektrisch zijn aangedreven worden tijdens een reparatieverzoek meegenomen.
- f. Hiervoor beschikt de Opdrachtnemer over een serviceorganisatie met landelijke dekking die 24 uur per dag en 7 dagen per week (telefonisch) bereikbaar is (geen 0900-nummer waarvoor de

Cliënt moet betalen). De Opdrachtnemer garandeert een deskundige en klantvriendelijke dienstverlening, de communicatie richting Cliënten is vriendelijk en begrijpelijk (in geval van noodgevallen) tegen maximaal de 'voor de Cliënt gebruikelijke belkosten'. Waarbij de Cliënt op kan rekenen dat deze persoonlijk te woord wordt gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsysteem of een telefonisch keuzemenu met méér dan eenmaal een keuzemoment.

- g. De (service)verzoeken die geregistreerd zijn binnen een registratiesysteem zijn bij vervolcontacten direct opvraagbaar voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- h. Na een melding van een storing krijgt de Cliënt binnen 15 minuten te horen wanneer men de monteur kan verwachten.
- i. De Opdrachtnemer dient service, reparaties en onderhoud bij voorkeur bij de Cliënt thuis (of verblijfplaats) uit te voeren. Alleen bij noodzaak kan dit op locatie dan wel op de vestiging uitgevoerd worden. In het geval dat de Cliënt onderweg is gestrand, is de reparatie zo mogelijk ter plekke uit te voeren. Indien dat niet mogelijk is draagt Opdrachtnemer voor eigen rekening zorg voor de organisatie van het transport van de cliënt en het hulpmiddel.
- j. Opdrachtnemer regelt de WA- & en All-Risk verzekering, dat onderdeel uitmaakt van het onderhoudstarief, voor de hulpmiddelen voor elektrische rolstoelen, scootmobielen en elektrische driewiel fietsen, waarbij Opdrachtnemer zelf jaarlijks het voor het daarop volgende jaar van toepassing zijnde verzekeringsplaatje fysiek vervangt door het op het betreffende hulpmiddel te monteren.
- k. Casco gerelateerde schade kan bij Opdrachtnemer worden geclaimd. 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. Met "elk plotseling van buiten komend onheil" wordt bedoeld: "Een onvoorziene, plotselinge en onverwachte schadegebeurtenis, waarvan de oorzaak buiten het verzekerd object ligt." Eventueel gedekt door een All-Risk verzekering af te sluiten en in ieder geval schriftelijke garantie van dekking daarvan afgegeven door de Opdrachtnemer.
- l. Opdrachtnemer houdt van elke schade een dossier bij wat bij herhaling wordt opgebouwd. Indien bij herhaling schades worden gemeld of geconstateerd zal Opdrachtnemer met de Opdrachtgever in overleg treden over mogelijk te nemen stappen.
- m. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Cliënt beschikt over een actueel verzekeringsbewijs.
- n. Betaling van het onderhoud geschiedt per maand achteraf en gaat in per de 1e van de maand volgend op de levering. Bij beëindiging van het onderhoud eindigt de betaling van het onderhoud per 1e van de maand volgend op de inname.
- o. De Opdrachtnemer stelt een gelijkwaardig hulpmiddel beschikbaar indien het product voor het einde van de levensduur van de productgroep door Opdrachtgever wordt afgekeurd. Vervangingen binnen de termijn van de levensduurgarantie (en binnen dezelfde categorie) zijn voor rekening van de leverancier
- p. De Opdrachtnemer beschikt voor alle door de Opdrachtnemer aangeboden hulpmiddelen over onderdelen en componenten zodat onderhoud en reparatie snel en adequaat uitgevoerd kan worden.
- q. De Opdrachtnemer stelt gratis een vervangend hulpmiddel ter beschikking:
  - bij onderhouds- of reparatiewerkzaamheden die langer dan 48 uur duren en
  - bij reparaties binnen situatie I (zie tabel, reparatietermijnen hieronder) die meer dan 2 uur vergen.
- r. Indien het beschikbaar stellen van een vervangend hulpmiddel vanwege specifieke aanpassingen niet mogelijk is, stelt de Opdrachtnemer alles in het werk om onmiddellijke reparatie mogelijk te maken. Hiervan stelt de Opdrachtnemer Opdrachtgever in kennis.
- s. Voor de motorisch/elektrisch aangedreven hulpmiddelen geldt jaarlijks preventief onderhoud. Het onderhoud van de hulpmiddelen die niet elektrisch zijn aangedreven worden tijdens een reparatieverzoek meegenomen.

- t. Indien Opdrachtnemer reparaties heeft moeten uitvoeren waarvan hij aantoonbaar en onomstotelijk heeft vastgesteld dat deze het gevolg zijn van verwijtbaar gedrag (moedwillige opzet of grove nalatigheid) door de Cliënt, signaleert de Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, zodat deze kan onderzoeken of de Cliënt nog in aanmerking komt voor het hulpmiddel. De Opdrachtgever beoordeelt en bepaalt of de kosten voor de schade, in lijn met de gebruikersovereenkomst, op de gebruiker worden verhaald.
- u. Arbeidsloon, voorrijdkosten en reizen voor preventief en correctief onderhoud vallen onder service & onderhoud en worden niet in rekening gebracht.
- v. Materieel dat is gebruikt voor het uitvoeren van het (preventieve of correctieve) onderhoud worden geacht onder het service & onderhoudscontract te vallen en worden niet in rekening gebracht.
- w. In het geval de Cliënt buitenshuis is, regelt de Opdrachtnemer het vervoer van de Cliënt naar zijn huisadres.

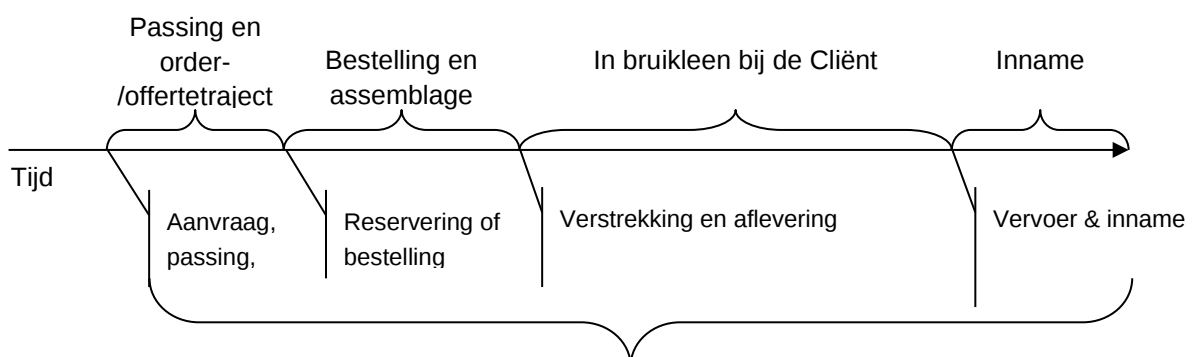
Tabel, Reparatietermijnen

| Situatie | Beschrijving                                                                                                                      | Hersteltermijn                                                                                                                                                                   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I        | Cliënt kan het Wmo hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken<br>+<br>Cliënt is volledig afhankelijk van het hulpmiddel        | Zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 2 uur,<br>na de eerste melding bij de leverancier (in heel Nederland)                                                                     |
| II       | Cliënt kan het hulpmiddel niet zonder reparatie gebruiken.<br>+<br>Cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel         | Zo veel mogelijk binnen 24 uur,<br>maar uiterlijk binnen 48 uur,<br>na de eerste melding bij de leverancier (in heel Nederland)                                                  |
| III      | Cliënt kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken<br>+<br>Cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel | In overleg met de Cliënt maar uiterlijk binnen 5 werkdagen,<br>na de eerste melding bij de leverancier. Deze termijn mag alleen overschreden worden op initiatief van de Cliënt. |

## 8. Inname en terugkoop

- a. Indien Cliënt na beëindiging van de indicatie het hulpmiddel wenst te retourneren garandeert de Opdrachtnemer dat in ontvangst name zo spoedig mogelijk na verzoek van Cliënt plaats vindt. Inname van het hulpmiddel is terugkoop door Opdrachtnemer en vindt binnen 2 weken na opdracht van Opdrachtgever in overleg met de Cliënt plaats. Prijs terugkoop is verwerkt in het prijsaanbod.
- b. Inname van pgb verstrekkingen is mogelijk in opdracht van Opdrachtgever. Aanbieder koopt deze voorzieningen conform een afschrijvingsafpraak met de Opdrachtgever. Hierover worden nadere afspraken in het Administratieve Handboek gemaakt. In zeer incidentele situaties zou dit voor kunnen komen. Opdrachtgever wil voor die enkele keren dat dit wel speelt de mogelijkheid behouden dat dit hulpmiddel door Opdrachtnemer teruggehaald wordt.
- c. Voor eenvoudige douche- en toilet geldt geen terugkoop (eigendom). Hetzelfde geldt voor eenvoudige transfermiddelen en beschermende kleding.

In onderstaande tijdslijn zijn de te verrichten activiteiten, zoals genoemd bij 5 t/m 10 weggezet:



## **9. Facturatie**

- a. Opdrachtnemer benoemt uiterlijk bij aanvang van de contractperiode een contactpersoon voor de Opdrachtgever inzake de facturering en informatievoorziening. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor alle zaken die met de facturering te maken hebben. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de in het administratieve handboek beschreven werkwijze voor administratie en berichtenverkeer.
- b. Opdrachtgevers verwerken hun indicatiestelling en cliëntenadministratie in een daartoe ingerichte applicatie, op dit moment is dat WmoNed van leverancier ZorgNed. Uitwisseling van cliëntgegevens en aanleveren van facturen geschiedt door input en uitlezen van WmoNed. Opdrachtnemer krijgt daartoe inloggegevens ter beschikking en wordt geacht dit systeem te gebruiken voor de informatie-uitwisseling daarover met de gemeenten. De vastgestelde werkwijze wordt vastgelegd in het administratieve handboek.

## **10. Evaluatie en contractbeheer**

Voor het borgen van de kwaliteit van de diensten en leveringen is primair de Opdrachtnemer verantwoordelijk. Opdrachtgever wil daarop zicht hebben en in ieder fase van de uitvoering waar nodig overzicht hebben over het totale verloop.

### **10.1 Managementrapportage**

De managementrapportage levert de totale data waaruit de signalen gehaald kunnen worden over het niveau van het voldoen aan de eisen in de Overeenkomst en daarmee heeft de rapportage een signaleringsfunctie. Daarmee is de managementrapportage een belangrijke input vanuit de data voor het in het Beschrijvend document genoemde Service Level Agreement (SLA). In het SLA staat hoe wij omgaan met de conclusies uit de managementrapportages om de dienstverlening op optimaal niveau te krijgen / te behouden.

- a. De Opdrachtnemer verstrekt kosteloos informatie binnen de kaders van de Opdracht over bijvoorbeeld de marktontwikkeling en demografische ontwikkelingen binnen de gemeenten (kerncijfers, financieel, bevolking, hulpmiddelen) aan Opdrachtgever ten behoeve van interne beleidsvorming, raadsinformatie en opdat de Opdrachtgever kan sturen op de Overeenkomst.
- b. De Opdrachtnemer – biedt zowel digitaal, waarbij realtime 24 uur/dag inzage mogelijk is als op verzoek van Opdrachtgever in hardcopy – managementrapportages.
- c. In de rapportages zijn per Hulpmiddelencategorie tenminste de volgende gegevens opgenomen:
  - aantallen verstrekkingen per Hulpmiddelencategorie onderverdeeld in nieuwe leveringen dan wel herverstrekingen / occasions;
  - aantallen uitstaand in een jaaroverzicht en duur van uitstaan van dat hulpmiddel;
  - maandelijkse opdrachtverstrekking door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, aan Opdrachtgever geleverde offerte- en levertijd totaal en uitgesplitst naar hulpmiddelen/ Hulpmiddelencategorie en levertijdafspraken in werkdagen (per maand/kwartaal bijgewerkt in een jaaroverzicht);
  - totale kosten naar hulpmiddelen/ Hulpmiddelencategorie (per maand in een jaaroverzicht);
  - service overzichten naar hulpmiddelen/ Hulpmiddelencategorie preventief en correctief onderhoud en aanpassingen achteraf;
  - service -/ hersteltijden naar hulpmiddelen/ Hulpmiddelencategorie;

- de bij 10.2 genoemde klachtenregistratie.
- d. Periodiek zullen Contractbeheer Wmo en Opdrachtnemer evaluaties houden waarbij in ieder geval de volgende onderwerpen besproken worden:
- De managementinformatie en rapportage van de voorgaande periode;
  - Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten over de voorgaande periode;
  - De actuele klanttevredenheid;
  - Op een nader tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af te stemmen tijdstip één keer per jaar, het klanttevredenheidsonderzoek;
  - De kwaliteit van de door Opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen en dienstverlening, naar aanleiding van de fysieke controle door consultant (evt. samen met de contractbeheerders).
  - Duur gemiddeld uitstaan van hulpmiddel bij cliënt.
  - Rapportage uitlezen gebruik (km's/uren) voorziening.
  - Marktkontwikkelingen en effect op prijs.
  - De samenstelling van de Hulpmiddelencategorieën en uitvoering overeenkomst.
  - Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen het verslag (opgesteld door Opdrachtnemer) bij akkoordbevinding vast.
- e. Uitvoering van Implementatieplan na contractering: de teamleider "MO-uitvoering" van de gemeente Veenendaal voert de regie over de implementatiestappen en is tijdens de implementatiefase uw aanspreekpunt voor alle gemeenten eventueel ondergemandateerd in het team.
- Aan het eind van het implementatietraject levert de Opdrachtnemer een implementatieverslag in, waarin wordt aangegeven hoe en wanneer de diverse onderdelen van het implementatieplan zijn ingevoerd en afgerond en geborgd in de toekomst. Na akkoord van de teamleider is de implementatiefase afgerond en is sprake van going concern.

## **10.2 Klachten en Meldingen**

- a. Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure.
- b. Opdrachtnemer heeft een actieve informatieplicht naar Cliënten over de klachtenprocedure bij de eerste kennismaking.
- c. Opdrachtgevers spelen eventueel bij hen binnengekomen Klachten direct door naar de Opdrachtnemer.
- d. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte en onterechte Klachten.
  - Opdrachtnemer houdt een deugdelijk en transparante klachtenadministratie bij in een daarvoor bestemd registratiesysteem. Alle Klachten, ook Klachten die direct bij de Cliënt of telefonisch worden opgelost, worden vermeld in de klachtenadministratie.
- e. Opdrachtnemer rapporteert in de klachtenadministratie wat met de Klacht is gedaan (hoe tot een oplossing is gekomen) en welke verbetervoorstellen gedaan kunnen worden.
- f. De Opdrachtgever ontvangt in de managementrapportage maandelijks een overzicht van de inhoud en status van de Klachten, op basis van de unieke nummering van de Klachten. In dat overzicht komt aan de orde het aantal Klachten, doorlooptijd en de aard (bijvoorbeeld overschrijding levertijd, bejegening) van de klachten en de afhandeling daarvan.
- g. Bij recidive van de Klachten (van Cliënt of Opdrachtgever) eist de Opdrachtgever van Opdrachtnemer een verbeterplan waaruit blijkt welke maatregelen worden genomen om in de toekomst soortgelijke Klachten te voorkomen. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Bij goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn om invulling te geven aan het verbeterplan. Leidt het verbeterplan na het verstrijken van de redelijke termijn niet tot aantoonbare verbetering, dan is Opdrachtnemer zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en kan Opdrachtgever het contract met Opdrachtnemer ontbinden.
- h. Het aantal Klachten mag in de eerste zes maanden van de overeenkomst niet hoger zijn dan 2% per kwartaal en vervolgens gedurende de resterende looptijd van het contract niet hoger dan 1% per kwartaal gerelateerd aan alle cliëntcontacten bij het aantal leveringen en het aantal onderhoudsactiviteiten.

- i. De onder 'h' genoemde percentage betreft klachten die niet naar tevredenheid van Cliënt of de Opdrachtnemer zijn opgelost. Zodra één van de twee ontevreden is met de oplossing telt de klacht mee in de beoordeling van de dienstverlening. Opdrachtgever wenst volledig inzicht en transparantie in de registratie van klachten.

### **10.3 Steekproef ten aanzien van controle, registratie en uitvoering**

- a. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om door eigen medewerkers of in te huren derden steekproefcontroles te houden naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of de Opdrachtnemer op een juiste wijze uitvoering geeft aan de leveringen en diensten van de hulpmiddelen, zoals weergegeven in de Overeenkomst. Het hoe en wat wordt nader ingevuld binnen het Service Level Agreement waarin ook de focus en de KPI's worden bepaald tijdens de implementatiefase.
- b. De steekproefcontrole kan tevens betreffen: het vergelijken van de aangeleverde data van de Opdrachtnemer met de data van de Opdrachtgever uit de eigen systemen. 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.
- c. Opdrachtnemer werkt aan de controles dan wel onderzoeken door toezichthouder, zijn de toezicht op kwaliteit, op rechtmatigheid en calamiteiten of incidenten. De Opdrachtnemer is verplicht om bij de toezichthouder de calamiteiten en incidenten te melden conform de Wmo 2015. De Opdrachtgever kan daarop nader onderzoek verrichten waaraan Opdrachtnemer onvoorwaardelijk aan dient mee te werken.
- d. De Opdrachtgever behoudt zicht en recht voor de uitvoering van de Overeenkomst de Opdrachtnemer met behulp van gecertificeerde auditor te controleren.

### **10.4 Klanttevredenheidsonderzoek**

Opdrachtgevers achten het van groot belang dat Cliënten tevreden zijn over de leveringen van - en de Wmo hulpmiddelen en de dienstverlening rond service en onderhoud uitgevoerd door de Opdrachtnemer.

- a. 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.
- b. Opdrachtnemer voert ten minste eenmaal per jaar op eigen kosten een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uit. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt door een onafhankelijk onderzoeksbureau verricht en in afstemming met de Opdrachtgever.
- c. De onderzoeken en metingen van klanttevredenheid bepalen voor een grote mate het waardeoordeel over de uitvoering van de overeenkomst.
- d. De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet Opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek toekomen aan de Opdrachtgevers. Hieraan zijn voor de Opdrachtgevers geen kosten aan verbonden.
- e. Opdrachtnemer verleent kosteloze medewerking aan het jaarlijkse (wettelijke verplichte) cliënt ervaringsonderzoek Wmo van de Opdrachtgevers.