

Bijlage 2

Programma van Eisen

INHOUDSOPGAVE

Algemeen	2
Van aanvraag tot verstrekking	3
Standaard leveringsassortiment	4
Algemene eisen.....	4
Specificaties	6
Aanpassingen	7
Keuze van hulpmiddelen.....	7
Het proces.....	7
Algemene eisen.....	7
Paslocatie/vestiging	8
Opdracht tot passing	8
'Buiten' "standaard" leveringsassortiment, individuele aanpassingen.....	8
Levering van het middel	8
Herinzetten van gebruikte middelen.....	9
Aflevering van het middel.....	9
De bruikleenovereenkomst en beëindiging.....	10
Dienstverlening, reparatie en onderhoud	10
Verzoek tot vervanging, dan wel inname van een hulpmiddel.....	11
Prijs, prijsindexeringen en overnamevoorwaarden	11
Prijsstelling, Huur	11
Prijsstelling, herverstreken/herinzetten	12
Bereidheid tot overdracht van uitstaande (verhuurde) hulpmiddelen	12
Garanties	13
Managementrapportage	13
Klanttevredenheid.....	15
Klachtenprocedure	15
Overleg	15
Declaratie.....	16
Beleidswijzigingen	16
Algemene verordening gegevensbescherming AVG.....	16
Toezicht Wmo	16

ALGEMEEN

1. De gemeente huurt momenteel.
 2. De offerteaanvraag betreft het huren, (na)aanpassen, repareren en onderhouden van hulpmiddelen.
 3. Het uitstaande huurbestand van de gemeente, zoals ter indicatie vermeld in bijlage 4, bestaat uit 973 hulpmiddelen.
 - I. Overeenkomstig de wens van de gemeente dient de winnende leverancier het uitstaande park (bijlage 4) per 1 januari 2024 over te nemen conform de vooraf overeengekomen overname bepalingen. Ter indicatie is het overnamebedrag per 1 maart 2023 vastgesteld op € 1.498.588,80 excl. btw. De producten uit het 'overgenomen' park zullen vervolgens door de inschrijver aangeboden worden volgens de nieuwe tarieven en zullen per 1 januari 2024 onder de nieuwe overeenkomst komen te vallen, zoals geoffreerd per 1 januari 2024.
 - II. Ieder nieuw in te zetten hulpmiddel c.q. elke vervanging zal per 1 januari 2024 onder de nieuwe overeenkomst komen te vallen.
 - III. Ingeval dat met de huidige leverancier de nieuwe overeenkomst aangegaan wordt dan zullen de huurmiddelen uit dit bestand per 1 januari 2024 onder de nieuwe overeenkomst komen te vallen en aangeboden worden volgens de nieuwe tarieven, zoals geoffreerd per 1 januari 2024.
 4. Eenvoudige hulpmiddelen, zoals douche- en toilethulpmiddelen, met een netto aanschafwaarde (BCP-korting) tot € 500,00 exclusief BTW worden in principe niet door de gemeente in bruikleen verstrekt, maar kunnen door de gemeente separaat aangeschaft worden en in eigendom aan de klant verstrekt worden.
 5. Een algemene voorziening zoals een hulpmiddelenpool prevaleert boven het verstrekken van individuele maatwerkvoorzieningen. Hulpmiddelen voor hulpmiddelenpools kunnen door de gemeente aangeschaft dan wel gehuurd, verstrekt en onderhouden worden. Deze hulpmiddelen worden door opdrachtgever aangeboden en onderhouden tegen de door de opdrachtnemer aangeboden tarieven. Op dit moment is een hulpmiddelenpool in ontwikkeling in Delfgauw. In de toekomst zijn meerdere pools mogelijk, waarbij de invulling, beheer en onderhoud op een andere wijze ingevuld zou kunnen worden, in overleg met de opdrachtnemer.
- Als in de offerteaanvraag en/of bijlagen specifieke merken of types worden beschreven dient dit te worden uitgelegd als 'of daarmee overeenstemmend'.
 - Medewerkers van opdrachtnemer die klantcontacten hebben dienen de Nederlandse taal te beheersen en hebben kennis van de regio.
 - Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) algemeen profiel 85, van medewerkers die klantcontacten hebben, dient in het personeelsdossier opgenomen te zijn en dient op verzoek van de gemeente verlegd te worden.
 - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) die vanaf 25 mei 2018 geldt. Door het indienen van een inschrijving geeft u aan onvoorwaardelijk te voldoen aan de verplichtingen van de AVG. Na definitieve gunning zullen gemeente en Opdrachtnemer nadere afspraken maken met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

VAN AANVRAAG TOT VERSTREKKING

De werkwijze rondom de verstrekking van hulpmiddelen is als volgt:

1. Een inwoner meldt zich bij de gemeente;
2. Medewerkers van de gemeente stellen het ondersteuningsplan op. Indien de medewerkers van de gemeente dit nodig achten wordt er medisch advies opgevraagd bij de onafhankelijk medisch adviseur;
3. De gemeente neemt contact op met opdrachtnemer voor een verzoek tot passing (en/of levering), en stelt een programma van eisen, aan de Opdrachtnemer ter beschikking;
4. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt, in overleg met de cliënt, plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht door de gemeente is gegeven. De gemeente kan verlangen dat een deskundige derde bij selectie/passing aanwezig is;
 - I. De leverancier selecteert de goedkoopste compenserende oplossing binnen het standaard leveringsassortiment of, indien het gaat om een middel buiten het standaard leveringsassortiment, vermeldt de leverancier, met redenen omkleed, welk ander middel is geselecteerd. Voor de categorie 22 doet de leverancier eveneens een specificeerde kostenopgave waarin opgenomen de eventuele kosten van individuele aanpassingen.
 - II. In het geval van “gewenning” (specifiek merk en type) door langdurig gebruik van complexe middelen, zoals een elektrisch rolstoel wordt hier bij de selectie rekening mee gehouden en wordt dit gezien als een aanvullende functionele eis.
 - III. Het passingsverslag en de, eventuele, offerte worden binnen 5 werkdagen, na passing, aan de betreffende afdeling van de gemeente beschikbaar gesteld, tenzij achteraf anders wordt overeengekomen;
5. Na expliciet schriftelijk akkoord van de gemeente, opdracht tot passing/levering, dan wel generale leveringsopdracht gaat de opdrachtnemer over tot levering van het (geoffreerde) hulpmiddel, inclusief eventuele individuele aanpassingen. Voor de levertijden gaat de gemeente uit van:
 - I. De levering van hulpmiddelen uit het standaard leveringsassortiment dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - II. De levering van hulpmiddelen met opties dient binnen maximaal 20 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - III. De levering van hulpmiddelen met individuele aanpassingen dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden, dan wel in overleg met de gemeente op basis van een uitgewerkte casus.
6. De opdrachtnemer zorgt bij levering voor een door de gebruiker ondertekende bruikleenovereenkomst, waarvan de tekst in overleg met de gemeente is opgesteld. De opdrachtnemer stuurt de getekende bruikleenovereenkomst terug naar de gemeente dan wel wordt in het portal toegevoegd aan het dossier van deze gebruiker.
7. De opdrachtnemer doet binnen 10 werkdagen na aflevering van het hulpmiddel een (telefonische) aflevercheck bij de klant of het hulpmiddel correct is afgeleverd. Na gunning van de opdracht zullen met betrekking tot de inhoud van de aflevercheck, in overleg met de leverancier, nadere afspraken gemaakt worden.

STANDAARD LEVERINGSASSORTIMENT

ALGEMENE EISEN

De inschrijver dient bij inschrijving volledig te voldoen aan de navolgende algemene eisen:

1. Een inschrijver die een offerte indient heeft daarmee aangegeven alle op de markt te verkrijgen hulpmiddelen (binnen de Nederlandse revalidatiebranche) te willen en kunnen leveren, ongeacht type of merk. Uitgangspunt is te allen tijde de, functioneel binnen de standaard categorie best passende, goedkoopste compenserende oplossing.
2. Inschrijver dient middelen te leveren die te allen tijde voldoen aan de geldende normen, wet- en regelgeving.
3. Inschrijver garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen allen van fabriekswegen voldoen aan het gestelde in het programma van eisen. inschrijver dient op verzoek van de gemeente officiële informatie van de fabrikant/importeur, van het product, toe te voegen waaruit een en ander duidelijk blijkt.
4. De categorieën 11, 12 en 13 zijn specifieke categorieën voor “kinderhulpmiddelen”. Binnen de overige categorieën dient de volledige range hulpmiddelen geleverd te kunnen worden, vallende binnen deze categorie, op basis van de gestelde/benodigde minimale technische- en functionele eisen (bijlage 3 en 5).
5. De aangeboden hulpmiddelen in de categorieën: 1, 2 (beperkt), 4, 7 en 8 dienen NEN-ISO 7176-19 goedgekeurd te zijn, wat betekent dat deze hulpmiddelen veilig vervoerbaar dienen te zijn. De uiteindelijk uit te leveren producten dienen minimaal aan de richtlijn medische hulpmiddelen dan wel de NEN-ISO 7176-19 te voldoen.
6. De aangeboden hulpmiddelen dienen minimaal geschikt te zijn voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.
7. De aangeboden hulpmiddelen dienen leverbaar te zijn op moment van indiening van uw inschrijving.
8. Inschrijver garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen tot minimaal 1 jaar na ingang van het contract op de Nederlandse markt leverbaar zijn.
9. Uit de officiële prijslijst en de officiële gebruikershandleiding van de fabrikant/importeur dient te blijken dat de aangeboden producten minimaal voldoen aan de gevraagde standaardspecificaties volgens *bijlage 5*. Accu's en laders, spiegels, stokhouders, sloten op fietsen en kilometer tellers op elektrische voorzieningen hoeven niet van de originele fabrikant/ importeur van het aangeboden middel afkomstig te zijn, deze dienen wel middels originele documentatie van de leverancier van het product te toetsen te zijn op het voldoen aan de gevraagde specificaties.

11. Jaarlijks kan een evaluatie plaatsvinden tussen inschrijver en gemeente van het standaard leveringsassortiment. Op basis van deze evaluatie kan, maximaal eenmaal per jaar, in overleg het standaard leveringsassortiment worden aangepast, bijvoorbeeld als gevolg van marktontwikkelingen.
12. De te leveren middelen hebben een minimale technische levensduur van 7 jaar en voor kinderen- en douche- en toilethulpmiddelen ten minste 5 jaar.
13. Jaarlijks, voor het einde van de maand januari, wordt de gemeente, indien gewenst, voorzien van digitale productinformatie/ prijzenboek(en) over het standaard leveringsassortiment.
14. Het door de inschrijver in zijn inschrijving aan te bieden standaard leveringsassortiment per categorie dient te worden vermeld in *bijlage 5*.
15. De door inschrijver aangeboden hulpmiddelen per categorie betreffen standaard configuraties die ten minste aan de in de bijlage 3 en 5 van de offerteaanvraag gestelde technische en functionele eisen voldoen. Inschrijver conformeert zich eraan, dat indien tijdens de contractperiode blijkt dat een door inschrijver aangeboden hulpmiddel niet (volledig) blijkt te voldoen aan de gestelde technische en functionele eisen, inschrijver in overleg met de gemeente een hulpmiddel zal inzetten dat wel aan deze eisen voldoet. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
16. Het standaard leveringsassortiment per categorie, dat wordt vastgelegd in de *bijlage 5 van uw inschrijving*, bevat per categorie 2 modellen van een verschillend merk en een verschillend type. Als door de inschrijver per hoofdgroep meer dan 2 modellen worden vermeld dan worden alleen de eerste 2 modellen in de beoordeling meegenomen, tenzij anders wordt vermeld.
17. De volgorde van de aangeboden middelen is willekeurig, er is geen voorkeur anders dan best functioneel passend middel.
18. Inschrijver garandeert dat middels de twee aangeboden middelen een dekkingsgraad van minimaal 90% per categorie behaald kan worden.
19. Indien blijkt dat de door u aangeboden middelen functioneel niet passend zijn, kan/dient uitgeweken te worden naar een "ander" middel wat wel, binnen deze categorie, aan deze functionele vereisten voldoet, max 10%.
20. Aangezien de passing en selectie geschiedt door de opdrachtnemer, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de daadwerkelijke invulling van genoemde percentages.
21. Levering buiten de standaard leveringscategorieën 1 tot en met 21, maximaal 7,5%, vindt alleen plaats na uitdrukkelijke, schriftelijke, toestemming van de gemeente.
22. Inschrijver garandeert dat een combinatie van een bruikleenhulpmiddel van de opdrachtnemer, met een (goedgekeurd) "eigen" hulpmiddel van de gebruiker, zoals een handbike, geaccepteerd wordt, zonder dat dit consequenties heeft voor de categorie van inzet.
23. Opdrachtnemer biedt de gebruiker van scootmobielen de mogelijkheid, om middels een meerprijs, voor eigen kosten en rekening, buiten de gemeente om, een zwaardere set accu's aan te schaffen indien deze niet functioneel noodzakelijk zouden zijn.

SPECIFICATIES

Hulpmiddelen categorieën	
1	Hoepelrolstoel voor actief, semipermanent/algemeen gebruik, vouwframe
2	Actief rolstoelen, vastframe
3	Hoepelrolstoel voor incidenteel gebruik (lichtgewicht uitvoering)
4	Comfortrolstoel voor permanent/langdurend gebruik, al dan niet met geïntegreerde elektrische ondersteuning
5	Scootmobielen voor gebruik in de woonomgeving
6	Scootmobielen voor buiten gebruik (inclusief extra geveerd)
7	Elektrische rolstoelen voor (semi-)permanent gebruik, in en om het huis
8	Elektrische rolstoelen voor (semi-)permanent gebruik, binnen/buiten
9	Driewielfietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar, manueel
10	Driewielfietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar, met elektrische ondersteuning
11	Driewielfietsen voor kinderen van 2 tot 5 jaar
12	Buggy's
13	Kinderduwwandelwagens
14	Verrijdbare tilliften (passief)
15	Verrijdbare tilliften (actief)
16a	16a Eenvoudige Douche/ toilethulpmiddelen en badliften
16b	16b. Eenvoudige Douche en toilethulpmiddelen koop tot € 500,00
17	Complexe Douche/ toilethulpmiddelen, verrijdbaar en permanent in hoogte en zithoek verstelbaar
18	Universele "losse" elektrische duwondersteuning begeleider
19	Universele "losse" elektrische hoepel- en/of joystickondersteuning voor gebruiker.
20	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, manueel
21	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, met elektrische ondersteuning
22	Buiten standaard leveringsassortiment

In bijlage 5 (tevens Prijzenblad) vindt u de technische eisen en de standaard specificaties. In bijlage 3 vindt u de functionele eisen per categorie.

AANPASSINGEN

Bij aanpassingen wordt onderscheid gemaakt in opties en individuele aanpassingen:

Opties:

Aanpassingen / opties, aan een voorzieningen, voorkomend op standaard verkrijgbare prijslijsten (zoals AD-kussens en rollatorrekhouders). Voor aanpassingen en opties geldt dat deze zijn inbegrepen in het all-in huurbedrag van het hulpmiddel.

Individuele aanpassingen:

Individueel op maat gemaakte aanpassing aan/van een voorziening. Voor individuele aanpassingen geldt dat deze zijn inbegrepen in het all-in huurbedrag van het hulpmiddel. Voor individuele aanpassingen geldt dat deze niet standaard verkrijgbaar zijn voor het betreffende hulpmiddel. Individuele aanpassingen aan nieuwe-, dan wel gebruikte hulpmiddelen dienen in de/een offerte separaat te worden gespecificeerd en beschikbaar en inzichtelijk voor de gemeente te zijn binnen het (digitale) klant dossier. Voor individuele aanpassingen brengt opdrachtnemer geen bijkomende kosten (zoals voorrijdkosten of passingskosten) bij de gemeente in rekening. Dit is ook van toepassing wanneer een na-passing of optie wordt aangevraagd door de gemeente bij een al aan de inwoner verstrekt hulpmiddel, vallende binnen deze overeenkomst.

KEUZE VAN HULPMIDDELEN

De keuze van het toe te kennen hulpmiddel is uiteindelijk altijd de eindverantwoordelijkheid van de gemeente, of te wel de gemeente dient formeel akkoord te gaan met uw selectie (zoals middels een generale machtiging).

Rolverdeling binnen het keuze/offerteproces:

De Wmo-consulent is verantwoordelijk voor het functionele advies/opdrachtverstrekking. Controle achteraf op de invulling van de uiteindelijke categorie en prijsstelling door de leverancier en het akkoord hierop ligt bij de backoffice, dan wel bij de contractbeheerder. Na definitieve gunning zullen hier nadere werkafspraken over gemaakt worden tussen gemeente en opdrachtnemer.

HET PROCES

ALGEMENE EISEN

24. Passing vindt in principe altijd bij de inwoner thuis plaats.
25. Het hulpmiddel dat wordt gebruikt voor de passing is bij voorkeur het te leveren hulpmiddel.
26. Tijdens de passing kan een artikel uitgeprobeerd worden en kan (indien adequaat) direct gereserveerd/geleverd worden indien met de gemeente expliciete afspraken gemaakt worden over een generale machtiging.
27. Indien wenselijk/noodzakelijk kan een hulpmiddel na een passing, dan wel levering voor maximaal 14 dagen, door de opdrachtnemer op "proef" bij de cliënt worden gezet, zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht.
28. Indien tijdens de passing blijkt dat de cliënt geen veilig gebruik zal kunnen maken van het hulpmiddel (zoals door cognitieve, neurologische problematiek, middelengebruik), dan zal opdrachtnemer dit direct melden aan de gemeente en eventueel een voorstel doen voor een vervangende keuze dan wel vervolgacties.

29. De gemeente behoudt zich het recht voor om bij een passing van het hulpmiddel aanwezig te zijn.

PASLOCATIE/VESTIGING

30. Inschrijver beschikt over een paslocatie/vestiging in de regio, waarbij de eis is dat de reistijd voor de cliënt, om naar de paslocatie te komen maximaal 45 autominuten mag zijn. Deze locatie biedt minimaal de volgende faciliteiten: servicepunt/aanwezigheid standaard leveringsassortiment en pas-, demonstratie- en oefenfaciliteiten.
31. De paslocatie dient te voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid voor gehandicapten en te zijn voorzien van een aangepast toilet. In de paslocatie dient een aparte ruimte beschikbaar te zijn voor passingen, zodat de klant met inachtneming van zijn privacy kan worden geassisteerd en geadviseerd.
32. De paslocatie is op afspraak te bezoeken.

Bij de start van de dienstverlening dient opdrachtnemer de beschikking te hebben over een locatie zoals hierboven is beschreven. De locatie dient (ter beoordeling aan de gestelde eisen) aan de gemeente te worden voorgelegd.

OPDRACHT TOT PASSING

33. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt, in overleg met de klant, plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht door de gemeente is gegeven. Het passingverslag zendt opdrachtnemer samen met de offerte binnen 5 werkdagen na de selectie aan de gemeente.
34. In het geval van standaard middelen/verstrekkingen vanuit het standaard leveringsassortiment 1 t/m 21, volstaat een "eenvoudig" pasverslag, dan wel offerte welke binnen het dossier wordt toegevoegd.
35. In het geval van afwijkingen van de standaard, dan wel complexe middelen, dan wordt gemotiveerd binnen het pasverslag waarom welke keuzes zijn gemaakt.
36. Voor de passing en selectie brengt opdrachtnemer bij de gemeente geen extra kosten (zoals voorrijdkosten) in rekening.
37. De gemeente geeft opdracht tot levering van een hulpmiddel per (beveiligde) e-mail-verbinding, via het 'portal' van de opdrachtnemer, dan wel middels elektronisch berichten verkeer iWmo, op basis van het "standaard" leveringsassortiment dan wel de uitgebrachte offerte. Hierna volgt op werkdagen binnen 24 uur een orderbevestiging van opdrachtnemer met daarin een opgave van de verwachte leveringsdatum.

'BUITEN' "STANDAARD" LEVERINGSASSORTIMENT, INDIVIDUELE AANPASSINGEN

38. Middelen buiten het "standaard" leveringsassortiment dienen altijd middels een pasverslag en offerte aan de gemeente voor akkoord voorgelegd te worden.
39. Individuele aanpassingen binnen de categorie 22 dienen op basis van een reële kostprijs aan de gemeente geoffreerd te worden.

LEVERING VAN HET MIDDEL

40. Leveringstermijnen zijn bindend inclusief de termijnen voor de levering van opties of individuele aanpassingen. De levertijden zijn als volgt:

- I. De levering van hulpmiddelen uit het standaard leveringsassortiment dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
 - II. De levering van hulpmiddelen met opties dient binnen maximaal 20 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
 - III. De levering van hulpmiddelen met individuele aanpassingen dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht plaats te vinden, dan wel in overleg met de gemeente op basis van een uitgewerkte casus.
41. Indien de afgesproken standaard of afwijkende leveringstermijn (tijdstip) niet haalbaar is rust er een actieve meldingsplicht bij opdrachtnemer richting de gemeente en de inwoner. Opdrachtnemer dient tegelijkertijd de reële levertijd op te geven. Indien opdrachtnemer, verwijtbaar, de in de opdracht vermelde hulpmiddelen niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen leveringstermijnen aflevert kan de gemeente per hulpmiddel een boete van € 50,00 per werkdag heffen voor elke dag vertraging tot aan het moment van levering, met een maximum van € 500,00 per gebeurtenis.
42. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, verstrekt de opdrachtnemer ter overbrugging en in overleg met de gemeente, zonder meerkosten, een vervangend hulpmiddel.
43. Levering dient zonder meerkosten aan huis van de inwoner te geschieden. Bij vervanging (waartoe de gemeente opdracht geeft) dient het oude hulpmiddel kosteloos retour genomen te worden.

HERINZETTEN VAN GEBRUIKTE MIDDELEN

De gemeente verwacht in de af te sluiten overeenkomst dat de levering van geschikte gebruikte middelen te allen tijde voorrang heeft op de levering van nieuwe middelen. De inschrijver is in deze gevallen verplicht om deze middelen als volgt af te leveren:

- 44. Technisch in normale staat (regulier onderhouden, voldoen aan de technisch gestelde eisen), en
- 45. Visueel als nieuw (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en ontsmet), en
- 46. Met een normaal verwachte rest levensduur (in relatie tot technische levensduur van minimaal 7 jaar of 5 jaar), en
- 47. Voor elektrische middelen geldt dat deze niet ouder dan 10 jaar zijn, tenzij een langere periode door de fabrikant wordt gegarandeerd en
- 48. Voor manuele middelen geldt dat deze niet ouder dan 15 jaar zijn, tenzij een langere periode door de fabrikant wordt gegarandeerd en
- 49. Compleet geleverd conform opdracht, en
- 50. Conform aan de eisen van het leveringsassortiment,
- 51. Voorkomende binnen het uitstaande huurpark van de gemeente, dan wel op het overeengekomen referentie assortimentsoverzicht herverstrekingen.

AFLEVERING VAN HET MIDDEL

- 52. Opdrachtnemer dient bij aflevering van het hulpmiddel informatie te verstrekken aan de inwoner over het gebruik, onderhoud en bediening van het hulpmiddel, inclusief het

verstrekken van een Nederlandstalige handleiding (desgewenst in grootletter formaat), zodat een veilig en deugdelijk gebruik van het hulpmiddel mogelijk is. Tevens wordt de klant duidelijk geïnformeerd op welke wijze de serviceverlening geregeld is.

53. Het hulpmiddel dient bij aflevering op een adequate wijze te worden afgesteld.
54. Voor mobiele elektrische middelen geldt dat één uur rijvaardigheids- en/of gewenningstraining is inbegrepen. Daarnaast zijn, indien noodzakelijk, aanvullende rijlessen inbegrepen, met een maximum van 3 lessen en u stelt de gemeente hiervan op de hoogte.
55. Indien tijdens de aflevering alsnog blijkt dat de inwoner geen veilig gebruik kan maken van het af te leveren hulpmiddel zal opdrachtnemer dit direct melden aan de gemeente en zal het middel vooralsnog niet worden afgeleverd.

DE BRUIKLEENOVEREENKOMST EN BEËINDIGING

56. Opdrachtnemer overlegt bij aflevering van het hulpmiddel een bruikleenovereenkomst en/of een afleverbewijs (ook in het geval van nalevering van opties en dergelijke) aan de inwoner en laat deze tekenen.
57. Opdrachtnemer dient binnen 48 uur, op werkdagen, na levering een kopie van bruikleenovereenkomst en/of afleverbewijs naar de gemeente te sturen, via beveiligde mail dan wel op te nemen binnen de “portal”.
58. Inschrijver ontvangt van de gemeente, door een beëindigingschrijven, opdracht om een bruikleenperiode te beëindigen. Beëindiging door de inschrijver van de bruikleenovereenkomst vindt plaats op de eerste (werk)dag volgend op de verzenddatum van het beëindigingschrijven van de gemeente.
59. Na beëindiging van de bruikleenovereenkomst dient inschrijver het hulpmiddel in overleg met de cliënt/contactpersoon binnen 5 werkdagen op te halen.
60. Vanaf de datum van beëindiging door de gemeente wordt de huurtermijn beëindigd. Gemeente wenst gebruik te maken van de middenregeling, beëindiging binnen de maand wordt volledig berekend binnen deze maand. Nieuw leveringen binnen de maand worden voor het eerst in de daaropvolgende maand berekend.

DIENSTVERLENING, REPARATIE EN ONDERHOUD

61. Reparaties dienen onder normale omstandigheden op werkdagen binnen 24 uur door geheel Nederland plaats te vinden, tenzij anders in overleg met de klant is overeengekomen.
62. Indien de gemaakte afspraak met betrekking tot onderhoud/reparatie (tijdstip) niet haalbaar is rust er een actieve meldingsplicht bij opdrachtnemer richting de inwoner.
63. Opdrachtnemer dient een eigen werkplaats in de regio met technisch gekwalificeerd personeel te onderhouden (zie kwaliteitseisen in paragraaf 3.1.4).
64. De bereikbaarheid via een rechtstreeks, bij voorkeur zonder keuzemenu, gratis telefoonnummer is 24 uren, 7 dagen per week. Deze bereikbaarheid geldt tevens per Sms-bericht. Bereikbaarheid via “sociale media” is eveneens mogelijk, echter alleen wanneer bereikbaarheid en opvolging gegarandeerd worden. Bij calamiteiten is een reactietijd (tijd tussen melding en start hulpverlening) van één uur als maximum toelaatbaar. Het verhelpen van calamiteiten vindt ter plekke, dan wel bij de inwoner thuis plaats. Bij calamiteiten in de avond/nacht dient de calamiteit de volgende morgen voor 9.00 uur (tijdelijk) verholpen te zijn.
65. Blijkt reparatie niet binnen genoemde termijnen mogelijk, dan stelt opdrachtnemer

gedurende de periode van reparatie automatisch een zo gelijkwaardig en adequaat mogelijk vervangend hulpmiddel, in overleg met de klant, beschikbaar. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden. Opdrachtnemer stelt daarbij al het mogelijke in het werk om de reparatie zo spoedig mogelijk uit te voeren. Hieraan zijn voor de gemeente geen kosten verbonden.

66. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de door hem geleverde artikelen door een nader te bepalen instantie en/of de gemeente na aflevering geïnspecteerd kunnen worden.
67. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, indien noodzakelijk, service dient verleend te worden in de direct aangrenzende buurgemeente.
68. Een vervangend hulpmiddel zal zonder extra kosten worden afgeleverd en moet voldoen aan de volgende eisen:
69. Technisch in normale staat: regulier onderhouden, voldoen aan de technisch gestelde eisen;
70. Is adequaat afgesteld op de cliënt;
71. Visueel als nieuw: schoon, geen of nauwelijks beschadigingen;
72. Met een minimale verwachte inzetduur van één jaar in relatie tot de technische levensduur;
73. Indien een vervanging moet plaatsvinden door een functioneel gelijkwaardig hulpmiddel, zal dit geen extra kosten voor de gemeente opleveren.
74. Indien opdrachtnemer reparatie en/of onderhoud, verwijtbaar, niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen termijnen uitvoert, kan de gemeente per hulpmiddel een boete van € 50,00 per werkdag heffen voor elke dag vertraging tot aan het moment van oplevering, met een maximum van € 500,00 per gebeurtenis.
75. Opdrachtnemer dient alle motorisch voortgedreven hulpmiddelen en tilliften jaarlijks preventief te onderhouden. Preventieonderhoud dient geregistreerd te worden en zichtbaar te zijn via een gedateerde sticker op het middel.

VERZOEK TOT VERVANGING, DAN WEL INNAME VAN EEN HULPMIDDEL

76. Indien een hulpmiddel dat in gebruik is niet meer reparabel blijkt te zijn, dan wel ingenomen wordt, dient u bij de gemeente een verzoek tot vervanging, inname van het betreffende hulpmiddel te doen. Binnen dit verzoek dient u te vermelden:
 - Registratienummer;
 - NAW-gegevens van de klant;
 - Geboortedatum van de klant;
 - Merk en type hulpmiddel;
 - Reden van vervanging, inname;
 - Voorstel voor inzet van een nieuw/vervangend hulpmiddel.

PRIJS, PRIJSINDEXERINGEN EN OVERNAMEVOORWAARDEN

PRIJSSTELLING, HUUR

77. Nadere gegevens over de door u op te geven all-in huurprijzen treft u aan in de aanbestedingsleidraad.
78. Prijzen worden gevraagd op basis van een all-in huurbedrag per categorie, incl. opties, (individuele) aanpassingen en eventuele na aanpassingen. Leveringen buiten het “standaard” gedefinieerde leveringsassortiment, doch die functioneel/technisch vallen binnen de

gedefinieerde categorieomschrijvingen 1 tot en met 21, worden binnen een van deze categorieën ingedeeld. Deze ‘buiten’ “standaard” leveringsassortiment producten zullen verhuurd gaan worden op basis van de all-in huurprijs incl. opties, (individuele) aanpassingen en eventuele (na)aanpassingen, van de door inschrijver aangeboden all-in prijs per categorie.

79. Voor de all-in huurprijsbepaling incl. opties en eventuele (na)aanpassingen in het geval de categorie 22 wordt de bruto consumentenprijs van de door de leverancier, in officiële prijslijsten en bij de gemeente bekende prijslijsten, gehanteerd, eventueel vermeerderd met de kostprijs van de door u geoffreerde en door de gemeente goedgekeurde, individuele aanpassingen, vermenigvuldigd met het door u opgegeven percentage.
80. Eenvoudige hulpmiddelen zoals douche- en toilethulpmiddelen, met een netto aanschafwaarde (BCP-korting) tot € 500,00 excl. Btw, worden in principe niet door de gemeente in de huur verstrekt.
81. Indexering van de prijzen is maximaal eenmaal per jaar toegestaan, met als eerste datum 1 januari 2025.
82. Indexering vindt plaats op basis van de CBS-consumentenprijsindex (totaal bestedingen 2015=100, jaarmutatie CPI).
 1. Indexering vindt plaats middels een gemiddelde van de CBS-consumentenprijsindex over het jaar voorafgaand aan indexatie. Hierin wordt gebruik gemaakt van een gewogen gemiddelde over een periode van 12 maanden.
 2. Indexering vindt plaats per oktober voorafgaand aan het jaar waarover geïndexeerd wordt.
 3. Voorbeeld: In oktober 2024 worden de prijzen voor 2025 geïndexeerd door middel van het indexeren van de geldende prijzen met de gemiddelde CPI over de 12 maanden voorafgaand aan de indexatie (oktober 2023 – september 2024).
 - a. Het percentage betreft een gemiddelde van twaalf maanden, door de percentages bij elkaar op te tellen en door 12 te delen.
83. Prijswijzigingen dienen uiterlijk 31 oktober te worden aangekondigd en vervolgens geaccordeerd te worden door de gemeente, alvorens zij kunnen ingaan.

PRIJSSTELLING, HERVERSTREKKEN/HERINZETTEN

Gemeente is uit het oogpunt van het voorkomen van kapitaalsvernietiging groot voorstander van een ruim herverstrekkingsbeleid. Bij huur is een en ander verwerkt in het all-in huurtarief en is het all-in huurtarief gebaseerd op de voor u meest optimale verhouding, te verstrekken nieuwe en gebruikte hulpmiddelen.

BEREIDHEID TOT OVERDRACHT VAN UITSTAANDE (VERHUURDE) HULPMIDDELEN

Inschrijvers zijn bereid om de hulpmiddelen die op basis van huur uitstaan aan het einde van de nu te sluiten overeenkomst, in eigendom over te dragen aan de opvolgende leverancier. De afschrijvingsbepalingen en/of restwaardeberekening zoals is vastgelegd in de offerteaanvraag worden opgenomen in de overeenkomst. De inschrijver dient alle hiertoe relevante gegevens uiterlijk zes maanden voor afloop van de lopende overeenkomst over te dragen aan de gemeente.

84. De overnameregeling is van toepassing op alle hulpmiddelen, welke op het moment van afloop van de contractperiode gehuurd worden door de gemeente, (al dan niet met opties).

85. De overnameprijs is uitgedrukt in procenten ten opzichte van de oorspronkelijke bruto aanschafprijs van het hulpmiddel minus 25%, dan wel het daadwerkelijke overnamebedrag waarvoor het middel (achteraf) van de gemeente is overgenomen.
86. De verkoopregeling wordt vastgesteld op een aflopende vaste afschrijving van 1,1% per maand voor hulpmiddelen met een minimale levensduur van 7 jaar, met een vaste restwaarde van 7,6% (dus overname na 7 maanden betreft een afschrijving van aanschafbedrag minus 7,7%).
87. De verkoopregeling wordt vastgesteld op een aflopende vaste afschrijving van 1,6% per maand voor hulpmiddelen met een minimale levensduur van 5 jaar, met een vaste restwaarde van 4%.

GARANTIES

88. Opdrachtnemer aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door opdrachtnemer geleverde en overgenomen uitstaande hulpmiddelen inclusief opties en/of individuele aanpassingen en dient aan te kunnen tonen dat het bedrijf voldoende verzekerd is voor productaansprakelijkheid. Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente volledig van iedere aanspraak in deze. Het bewijs van verzekering dient binnen 5 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van de gemeente te kunnen worden overlegd.
89. Opdrachtnemer garandeert een technische levensduur van ten minste 7 jaar (voor kinder- en douche/toilet hulpmiddelen ten minste 5 jaar) na in gebruik name van het nieuw geleverde hulpmiddel. Bij de herinzet van een gebruikt hulpmiddel is de resterende technische levensduur naar rato korter.
90. Opdrachtnemer garandeert de nalevering van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen voor een periode van minimaal 7 jaar na levering van het (nieuwe) hulpmiddel aan de inwoner. Voor herverstrekte/gebruikte hulpmiddelen naar rato.

MANAGEMENTRAPPORTAGE

Opdrachtnemer voorziet de gemeente van de volgende managementinformatie (volgens het format in bijlage 10):

(Indien gewenst) per week:

- Aantal openstaande passingen;
- Aantal bestelde maar nog niet afgeleverde voorzieningen per voorziening inclusief verwachte leverdatum;
- Overzicht per individueel geretourneerde voorzieningen.

Per maand ten minste:

- Totaaloverzicht, per categorie, van de geleverde voorzieningen;
- Overzicht per individueel geleverde voorziening, inclusief huurbedrag;
- Aantal openstaande passingen;
- Aantal bestelde maar nog niet afgeleverde voorzieningen per voorziening;
- Basisbestand hulpmiddelen, incl. actueel huurbedrag
- Overzicht per individueel geretourneerde voorzieningen;
- Overzicht reparatie, onderhoud en preventie onderhoud;
- Klachtenoverzicht;

De rapportage dient binnen 15 werkdagen na afloop van de genoemde periodes digitaal beveiligd te worden verstrekt in een Excel-format. Indien opdrachtgever, naast de bovengenoemde gegevens, andere relevante gegevens wenst wordt deze informatie kosteloos door opdrachtgever beschikbaar gesteld.

KLANTTEVREDENHEID

In het kader van een zo hoog mogelijke klanttevredenheid wensen de individuele gemeente op verschillende manieren kennis te nemen van de klanttevredenheid.

Middels het houden van een klanttevredenheidsonderzoek door opdrachtnemer. De opdrachtnemer dient minimaal eenmaal per twee jaar, in de maand februari voor het eerst in 2025, een representatief en onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van opdrachtgever te laten uitvoeren door een externe instantie. Vragen worden in overleg met de gemeente vastgesteld. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden:

- Gebruikersinstructie;
- Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren;
- Kwaliteit onderhoud;
- Responstijden na melding schade en/of reparatie;
- Service en dienstverlening in algemene zin;
- Omgang cliënten door personeel van opdrachtnemer;
- Tevredenheid hulpmiddel;
- Tevredenheid levertijd van het hulpmiddel;

De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek aan de gemeente toekomen.

Voor de gemeente zijn geen extra kosten aan het klanttevredenheidsonderzoek verbonden.

Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het klanttevredenheidsonderzoek.

KLACHTENPROCEDURE

Opdrachtnemer dient een deugdelijke klachtenprocedure te hebben en toe te passen.

Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot de klachtenprocedure.

OVERLEG

Opdrachtnemer en de gemeente hebben op regelmatige basis overleg onder andere over de algehele gang van zaken, voortgang, verbeterpunten en operationele zaken.

Overleg vindt minimaal tweemaal per jaar plaats op twee niveaus, te weten op beleidsniveau of operationeel niveau. Na gunning zullen hiervoor afspraken gemaakt worden.

Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatief te tonen, onder andere op het gebied van:

- Tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en de samenwerking;
- Inzet hulpmiddelen als bij opdrachtnemer bekend is dat een hulpmiddel door een inwoner voor langere tijd niet gebruikt wordt;
- Als een hulpmiddel door een klant oneigenlijk gebruikt wordt;
- Als opdrachtnemer van mening is dat een hulpmiddel niet (meer) voldoet.

DECLARATIE

Gemeente heeft de nadrukkelijke eis om de declaratie en digitale communicatie direct vanaf aanvang van de overeenkomst per 1 januari 2024 via het digitale gegevensknooppunt (iWmo) te laten verlopen. Na gunning zullen nadere werkafspraken gemaakt worden, op welke wijze een en ander ingericht dient te worden.

De opdrachtnemer declareert de afgesproken vergoeding(en) maandelijks, binnen 15 werkdagen na het aflopen van maand.

Gemeente wenst gebruik te maken van de middenregeling, beëindiging binnen de maand wordt volledig berekend binnen deze maand. Nieuw leveringen binnen de maand worden voor het eerst in de daaropvolgende maand berekend. *(Voorbeeld: middel wordt in april ingenomen, deze wordt geheel april gefactureerd. Middel wordt in april voor het eerst ingezet, middel wordt voor het eerst in mei gefactureerd.)*

BELEIDSWIJZIGINGEN

Wanneer de gemeente tijdens de looptijd van de overeenkomst geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de uitvoering van de Wmo-hulpmiddelen kan de gemeente genoodzaakt zijn binnen het huidige contract aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij onder andere aan veranderende wet- en regelgeving en het financieringsbeleid. Daarnaast behoudt de gemeente zich het recht voor om het beleid te wijzigen dat eventueel van invloed kan zijn op het verstrekken van bepaalde hulpmiddelen en op de samenstelling van het standaard leveringsassortiment. Uiteraard vinden veranderingen binnen de overeenkomst altijd plaats na overleg met opdrachtnemer die een redelijke termijn zal krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren.

ALGEMENE VERORDENING GEGEVENSBESCHERMING AVG.

Opdrachtnemer gaat om met persoonlijke informatie van onder andere de Wmo-geïndiceerde. Dit is noodzakelijk om de werkzaamheden uit te voeren. De opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een hoge mate van zorgvuldigheid over de wijze waarop met informatie wordt omgegaan. Opdrachtnemer en diegene die opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen alle relevante door de Europese en Nederlandse overheid vastgestelde (wettelijke) bepalingen c.q. vereisten met betrekking tot bescherming persoonsgegevens (waaronder de algemene verordening gegevensbescherming, AVG) in acht.

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de voormalige opdrachtnemers en al diegenen die de voormalige opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht heeft betrokken, alle genoemde gegevens kosteloos over aan de opdrachtgever. Deze bestanden moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de opdrachtgever.

TOEZICHT WMO

Conform artikel 3.4 (Wmo 2015) doet de aanbieder, bedoeld in artikel 6.1 (Wmo 2015), onverwijld melding van:

- iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden;
- geweld bij de verstrekking van een voorziening.

De aanbieder doet deze melding bij de GGD Haaglanden via het webformulier <https://formulier.ggdhaaglanden.nl/wmo-toezicht> of telefonisch via (070) 353 72 24.