BIJLAGE B: UITVOERINGSVOORWAARDEN

Het doel van de uitvoeringsvoorwaarden is de Levering, Servicedienstverlening van Wmo hulpmiddelen door Opdrachtnemer aan Inwoner, en waar van toepassing Opdrachtgever, op de door Opdrachtgever gewenste wijze te doen plaatsvinden. De uitvoeringsvoorwaarden zijn daarbij tevens het platform voor een optimale samenwerking en uitwisseling van gegevens en informatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en omgekeerd.

1.1 Opdrachtomschrijving
Vanuit de Wmo 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor het ondersteunen van haar inwoners in hun zelfredzaamheid en participatie in de maatschappij. Dit moet ertoe leiden dat inwoners langer in hun eigen leefomgeving kunnen blijven en zo veel mogelijk deel kunnen nemen aan het maatschappelijk leven.

Waar mogelijk wordt hierbij gebruik gemaakt van de eigen kracht van inwoners aangevuld met ondersteuning vanuit het eigen netwerk (bijvoorbeeld mantelzorg en/of informele zorg), algemene voorzieningen en, indien nodig, maatwerkvoorzieningen.

Een algemene voorziening is een "*aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning"*. Een maatwerkvoorziening is daarentegen "*afgestemd op behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon".*

De Wmo 2015 benoemt ook hulpmiddelen: "*Roerende zaak die bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of de participatie te verminderen of weg te nemen."*

Gezien bovenstaande definities kan een hulpmiddel binnen de Wmo zowel als maatwerkvoorziening als algemene voorziening verstrekt worden. In principe zullen de verstrekkingen binnen deze raamovereenkomst voornamelijk als maatwerkvoorziening plaatsvinden. Echter, kan het zo zijn dat opdrachtgever gedurende de looptijd van de raamovereenkomst ook hulpmiddelen wil inzetten als algemene voorziening.

Kern van hetgeen hierboven is beschreven dat de in te zetten hulpmiddelen een bijdrage moeten leveren aan het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie in de maatschappij van de inwoners woonachtig in de gemeente van opdrachtgever.

Opdrachtgever wenst een praktijkvoering t.a.v. de Wmo hulpmiddelen met een kwaliteit van dienstverlening aan Opdrachtgever en haar Inwoners die garant staat voor:
- Een doelmatig regelarm verstrekkingenbeleid;
- Korte lijnen en een persoonlijke Inwonergerichte benadering;
- Ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen;
- Een transparante en beheersbare kostenstructuur;
- Administratieve lastenverlichting voor de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer.

De opdracht betreft:
1. Het conform de overeengekomen specificaties vermeldt in de opdrachtverstrekking, met in achtneming van deze uitvoeringsvoorwaarden en het functioneel Programma van Eisen (zie ***bijlage A*** van het aanbestedingsdocument), leveren van het meest functionele, meest adequate hulpmiddel (volledig afgestemd en ingesteld op de lichaamsmaten en de beperkingen van de Inwoner) op het woonadres van de klant (tenzij anders bepaald).
2. Het zorgdragen voor de servicedienstverlening vanaf het moment van leveren van het hulpmiddel tot en met de inname van het hulpmiddel. De servicedienstverlening omvat hetgeen omschreven in deze bijlage, maar niet limitatief:
    - Passing en selectie;
    - Storingsmelding en reparatie;
    - Onderhoud;
    - Inname;
    - Facturatie en betaling;
    - Registratie en managementinformatie;
    - Telefonische bereikbaarheid;

- Klachtenafhandeling;
- Evaluatie en overleg;
- Alle taken en verplichtingen voortvloeiend uit de raamovereenkomst inclusief bijlagen

Opdrachtnemer hanteert een all-in eenheidstarief huur per categorie.

Opdrachtgever heeft alle denkbare hulpmiddelen die de laatste jaren zijn verstrekt door de gemeente vanuit de Wmo ondergebracht in 26 categorieën zoals opgenomen in het functioneel programma van eisen (***bijlage A*** van het aanbestedingsdocument). Gedurende de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen en servicedienstverlening) te allen tijde door opdrachtnemer geleverd conform de overeengekomen all-in eenheidstarieven huur binnen deze 26 categorieën.

1.2 Algemeen
Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er een goede samenwerking met het sociaal team van de gemeente Scherpenzeel plaatsvindt. Deze samenwerking wordt onderstaand verder uitgewerkt.

1.2.1 Zelfredzaamheid, participatie en creëren algemene voorzieningen
Het uitgangspunt van de Wmo 2015 is dat gemeenten haar inwoners maximaal ondersteunen in hun zelfredzaamheid en participatie in het maatschappelijk verkeer. In het kader van deze raamovereenkomst wil opdrachtgever met de Wmo hulpmiddelen een bijdrage leveren aan het zo lang mogelijk thuis kunnen laten wonen van haar inwoners en hun maatschappelijke participatie binnen en buiten hun woonomgeving.

Inwoners worden hierin wel aangesproken op hun eigen kracht en ondersteuning vanuit hun eigen netwerk. Opdrachtgever wenst samen met opdrachtnemer op het vlak van Wmo hulpmiddelen de eigen kracht van haar inwoners extra te stimuleren, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van algemene voorzieningen welke actief aangeboden worden aan de inwoners van opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan het ontwikkelen van algemene en voorliggende voorzieningen tezamen met de gemeente en draagt bij aan het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid van inwoners.

1.2.2 Gemeentelijke regie
Wanneer algemene, of voorliggende voorzieningen tekortschieten, kan pas het verstrekken van individuele hulpmiddelen aangewezen zijn om een inwoner te ondersteunen in zijn zelfredzaamheid en participatie. De regie over het proces ligt bij de opdrachtgever. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid van de bij het proces betrokken organisaties om ieder vanuit hun eigen opdracht de opdrachtgever optimaal te ondersteunen.

1.2.3 Meest adequaat en goedkoopste oplossing
Vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid is bij de indicatiestelling voor een hulpmiddel het uitgangspunt ‘meest adequaat’ gepaard met de ‘goedkoopste oplossing’ leidend. Indicatiestelling van inwoners en opdrachtverlening vindt in alle gevallen plaats onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever en onafhankelijk van de betrokken opdrachtnemer met inachtneming van zijn ondersteunende rol hierbij.

1.2.4 Wmo-toezicht en samenwerking met de toezichthouder
De uitvoering van het Wmo-toezicht is een wettelijke taak. Opdrachtnemer dient daarbij:

- Mee te werken aan de uitvoering van het Wmo-toezicht door de gemeente aangewezen toezichthouder;
  Calamiteiten en signalen (gedurende de ondersteuning) te melden bij de toezichthouder Wmo (Veiligheids- en Gezondheidsregio Gelderland Midden (GGM)). Een calamiteit is een:
  - Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Inwoner heeft geleid;
  - Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis waarbij handelen van de Inwoner heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.

  Een signaal is een:
  Uiting van zorgen die betrekking hebben op de kwaliteit van een Wmo-voorziening. Deze signalen kunnen afkomstig zijn van Inwoners, zorgverleners, professionals of andere

betrokkenen. Ook kunnen signalen uit de media een aanleiding vormen voor een onderzoek naar de kwaliteit

1.2.5 Social return on investment & maatschappelijk verantwoord ondernemen
Duurzaam ondernemen en social return on investment (SROI) staan hoog in het vaandel bij de gemeente. Van opdrachtnemer wordt dan ook verwacht dat deze zich ook hiervoor inzet en zich aantoonbaar inspant om dit te bevorderen en geïmplementeerd heeft in haar bedrijfsvoering. Het gaat hierbij om aspecten die te maken hebben met het milieu, maar ook het bevorderen van deelname aan de arbeidsmarkt.

Randvoorwaarden maatschappelijk verantwoord ondernemen
1. Opdrachtnemer zet aantoonbaar minimaal *2% van de opdrachtwaarde* per jaar excl. BTW in voor de arbeidsinschakeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, werkloos/werkzoekenden.
2. In principe wordt de werknemer (met afstand tot de arbeidsmarkt) door opdrachtnemer begeleid.
3. Indien opdrachtnemer werkt met onderaannemers blijft opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor het behalen van het vereiste resultaat
4. Opdrachtnemer meldt alle vacatures in de regio die door opdrachtnemer intern niet kunnen worden ingevuld maandelijks bij de door de gemeente aan te gegeven contactpersonen inclusief de omvang van de vacatureruimte in aantal uren.
5. Opdrachtgever zal zich inspannen om opdrachtnemer ondersteuning te bieden bij het vinden van kandidaten. Voorwaarde hiervoor is dat opdrachtnemer een planning opstelt van inzet van kandidaten en dit doorgeeft aan opdrachtgever tijdens de werkafspraken. In de planning moeten zijn opgenomen de aard van de werkzaamheden en de mate waarin kandidaten worden ingezet, uitgedrukt in mensuren/dagen per werkweek. Opdrachtnemer kan beslissen om de kandida(a)t(en) werkzaamheden te laten verrichten die niet direct verband houden met de opdracht.
6. Opdrachtnemer zet in op een op de toekomstgericht beleid dat leidt tot een verantwoord duurzaam gebruik van hulpmiddelen, waarbij opdrachtnemer kwalitatief hoogwaardige hulpmiddelen levert, zodanig dat er per categorie en zo mogelijk categorie overschrijdend sprake is van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, opties en aanpassingen waardoor ook herinzetbaarheid optimaal mogelijk is.
7. Opdrachtnemer onderneemt maatschappelijk verantwoord, waarbij zij aantoonbaar rekening houdt met:
    - *De verlenging van de levensduur van de hulpmiddelen en de onderdelen ervan;*
    - *Het bevorderen van aanpasbaarheid, herinzet en recyclebaarheid van de hulpmiddelen;*
    - *Het vermijden van ongewenste stoffen in het ontwerp en bij de keuze van materialen;*
    - *Het bevorderen van de duurzaamheid van het productieproces en de keten (hoe worden de hulpmiddelen gemaakt; bijvoorbeeld in de vorm van intentieverklaringen met importeurs/Opdrachtnemers/producenten);*
    - *Het bevorderen van de duurzaamheid van de inwonerprocessen (passen, bezorgen, onderhoud en storingen);*
    - *Het bevorderen van de duurzaamheid van het gebruik van de (vervoers)hulpmiddelen (geluid, emissies, energieverbruik).*
8. Opdrachtnemer past de richtlijn ISO 26000 toe binnen de eigen organisatie.

Resultaat SROI/MVO:
1. Opdrachtnemer zet aantoonbaar minimaal 2% van de opdrachtwaarde per jaar excl. BTW (ingezet voor deze opdracht) in voor de arbeidsinschakeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, werkloos/werkzoekenden;
2. Indien opdrachtnemer zijn verplichtingen verwijtbaar niet nakomt, vindt een sanctie plaats ter hoogte van maximaal het bedrag dat 2% van de opdrachtwaarde vertegenwoordigd. Dit bedrag wordt gestort in het SR fonds van Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer onderneemt maatschappelijk verantwoord. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is aantoonbaar in de bedrijfsvoering geïmplementeerd via een maatschappelijk jaarverslag.

1.3 Toetsen kwaliteit van de uitvoering

Opdrachtnemer en opdrachtgever houden voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering van opdrachtnemer. Opdrachtnemer stemt in met een desgewenst (steekproefsgewijze) controle op basis van onderdelen uit deze uitvoeringsvoorwaarden door of namens opdrachtgever op de kwaliteit van de uitvoering van de raamovereenkomst en werkt hier volledig aan mee. Opdrachtnemer werkt tevens kosteloos mee aan klant-/ inwoner-ervaringsonderzoeken van opdrachtgever.

Opdrachtgever kan in het geval hier aanleiding toe is op kosten van opdrachtnemer door derden een onafhankelijk klanttevredenheidonderzoek of klant-ervaringsonderzoek laten uitvoeren specifiek gericht op deze raamovereenkomst. Aanleiding kan zijn een plotselinge toename in het aantal klachten van inwoners of signalen van ontevredenheid of een negatief resultaat uit een steekproef. Opdrachtnemer verklaart hieraan volledige medewerking te zullen verlenen.

Opdrachtgever eist van opdrachtnemer dat deze minimaal een 6 op een schaal van 10 behaalt bij een klant/ inwoner-tevredenheidsonderzoek /klant/-inwoner-ervaringsonderzoek. Bij resultaten lager dan een 6 krijgt opdrachtnemer de kans om binnen drie maanden haar dienstverlening dusdanig te verbeteren dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde eis. Voldoet opdrachtnemer alsnog niet aan de gestelde eis dan volgt ingebrekestelling (zie hiervoor artikel 10 van de Raamovereenkomst).

Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever de uitkomsten van bovenstaande onderzoeken mag publiceren dan wel aan klanten/ inwoners ter beschikking kan stellen.

1.4 Uitvoeringsvoorwaarden levering, servicedienstverlening
Het doel van de uitvoeringsvoorwaarden is de levering en de servicedienstverlening van Wmo hulpmiddelen door opdrachtnemer aan inwoner op de gewenste werkwijze.. De uitvoeringsvoorwaarden zijn daarbij tevens het platform voor een optimale samenwerking en uitwisseling van gegevens en informatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en omgekeerd.

1.4.1 Positie en rol opdrachtnemer
Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de met hem overeengekomen en overeen te komen leveringen van de hulpmiddelen en de daarbij behorende uit te voeren servicedienstverlening.

Opdrachtnemer voert de leveringen en servicedienstverlening uit naar beste weten en kunnen, geeft daarbij voorrang aan de belangen van de inwoner en bejegent deze respectvol. opdrachtnemer doet dat klantgericht en op professionele wijze met inzet van ter zake deskundig personeel.

De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn geïnstrueerd en getraind voor het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van aan de inwoner beschikbaar te stellen en/of gestelde hulpmiddelen. In voorkomend geval bespreken zij dit met de inwoner en geven dit door aan opdrachtnemer, die op zijn beurt met opdrachtgever in overleg treedt.

1.4.2 Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer
<u>Randvoorwaarden communicatie:</u>
1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten digitaal volgens AVG-norm, evenals opdrachtnemer rapportages, offertes en facturen en overige informatie digitaal toezendt aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres. Dit betekent dat digitale communicatie voornamelijk zal verlopen via iWmo (mits goed ingericht) en via de portal van de opdrachtnemer. Alles met een financiële consequentie gaat via iWmo. Alles wat een wijziging van het product binnen de categorie betreft, gaat via de Portal. Als ***Bijlage C*** iWmo van het aanbestedingsdocument treft u de nadere werkafspraken zoals Opdrachtnemer die gelijksoortig met Opdrachtgever dient op te stellen in de implementatiefase.
2. Opdrachtgever wenst korte lijnen en een persoonlijk contact tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hiertoe zorg dragen door vaste contactpersonen en aanspreekpunten met betrekking tot levering, servicedienstverlening en facturatie.
3. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de raamovereenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet met onderaannemers en/of combinanten), dan wel

wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
4. Indien de communicatie tussen opdrachtnemer en de inwoner onoverbrugbare problemen oplevert, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen te nemen.
5. Opdrachtnemer heeft een actieve signaalfunctie. In dit kader wordt bij constatering van het niet gebruiken en/of het niet adequaat zijn met en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddelen door de inwoner door opdrachtnemer direct gerapporteerd aan opdrachtgever en treedt deze met opdrachtgever in overleg.

Resultaat communicatie:
1. Opdrachtgever en opdrachtnemer communiceren proactief en adequaat met elkaar middels korte lijnen en een persoonlijk contact via vaste contactpersonen en aanspreekpunten. Communicatie is afgestemd op hetgeen in de raamovereenkomst is overeengekomen.
2. De informatievoorziening van opdrachtnemer en opdrachtgever is helder, duidelijk en doelmatig en vergt zo min mogelijk inspanning van beide partijen.
3. Opdrachtgever en opdrachtnemer doen actief aan kennisuitwisseling en kennisdeling.
4. Constatering van niet gebruiken en/of niet adequaat zijn en/of het oneigenlijk gebruik van hulpmiddelen wordt actief gesignaleerd door opdrachtnemer en gerapporteerd aan opdrachtgever.

1.4.3 Communicatie van Opdrachtnemer met inwoners
Randvoorwaarden:
1. Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen de inwoner of diens vertegenwoordiger respectvol en eerbiedigen de privacy van de inwoner.
2. Opdrachtnemer communiceert met de inwoner op een voor de inwoner begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig Nederlands, taalniveau B1 (zie: http://www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149).
3. Opdrachtgever gaat ervan uit de opdrachtnemer bij aanvang dienstverband (en zoveel vaker als zij noodzakelijk acht) voor alle werknemers die op locatie bij de inwoners hun werkzaamheden uitvoeren een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) heeft opgevraagd. Opdrachtgever kan, indien hiertoe aanleiding is, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) opvragen voor het in te zetten personeel, welke beroepsmatig in contact kan komen met inwoners waaraan hulp of ondersteuning vanuit de Wmo wordt geboden. Een opgevraagd VOG van de medewerker mag niet ouder zijn dan 4 jaar.
4. Bij het eerste contact met de inwoner spreekt opdrachtnemer met de inwoner af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail) het beste bij de inwoner past en legt dit vast. opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze inwoner.
5. opdrachtnemer informeert de inwoner zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten.
6. opdrachtnemer informeert de inwoner snel en correct omtrent wat er met zijn wensen dan wel klachten gebeurt.
7. Opdrachtnemer communiceert met concrete data alle te maken afspraken (o.a. levering, servicedienstverlening) met de inwoner, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien een specifiek tijdstip niet van belang is voor de inwoner staat het opdrachtnemer vrij op de betreffende datum een bandbreedte aan te houden niet groter dan een dagdeel.
8. opdrachtnemer stelt de inwoner meteen op de hoogte indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de inwoner, waarbij het door de inwoner gewenste tijdstip leidend is.
9. Met in acht name van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) draagt opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de inwoner die bij hem geregistreerd staat. opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate gegevensverwerking. Deze gegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de onderhavige opdracht. De gegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de inwoner voor zover de wet dat toestaat inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.
   Voor de start van de overeenkomst zal opdrachtgever inwoner op de hoogte stellen (conform hoofdstuk 5 Wmo) omtrent het bewaren en overdragen van gegevens.

Resultaat:
1. De inwoner voelt zich begrepen en persoonlijk en met respect behandeld.
2. De inwoner beoordeelt opdrachtnemer als betrouwbaar in het nakomen van afspraken.
3. De privacy van de inwoner is gewaarborgd.
4. Informatievoorziening van opdrachtgever is voor de inwoner toegankelijk en te begrijpen.
5. Opdrachtnemer is voor inwoners goed bereikbaar.

1.4.4 Afhandeling van klachten

Omschrijving klacht:

Een klacht is een uiting van ongenoegen van de inwoner (mondeling of schriftelijk) omtrent alle door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent het geleverde hulpmiddel en de houding en gedrag van personeel (een storingsmelding op zich is geen klacht).

Randvoorwaarden afhandeling klachten:
1. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goedwerkende adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zal een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.
2. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de inwoner.
3. Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er met de inwoner niet uitkomt, treedt de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal de ontvangen klachten met daarbij per klacht de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

Resultaten afhandeling klachten:
1. Klachten zijn snel en adequaat opgelost en afgehandeld en er zijn waarborgen waardoor klachten in de toekomst worden voorkomen.
2. Binnen 5 werkdagen zijn inwoner en opdrachtgever schriftelijk op de hoogte gesteld door opdrachtnemer over hoe de klacht is opgepakt door opdrachtnemer en hoe het verloop van de klachtafhandelingen, inclusief redelijke doorlooptijden, er uit zien. Specifieke uitwerking hiervan vindt plaats in werkafspraken na gunning.
3. De inwoner voelt zich begrepen, serieus genomen en persoonlijk behandeld.
4. Naar oordeel van opdrachtgever worden klachten van de inwoner door opdrachtnemer correct en tijdig afgehandeld en bestaan deze niet meer.
5. De inwoner is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop de klacht is afgehandeld (indien de inwoner niet tevreden is en deze daarbij naar het oordeel van de opdrachtgever daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen).

1.4.5 Opdrachtverstrekking

Opdrachtgever schakelt voor de indicatiestelling een eigen of derde deskundige in. Deze adviseert en bepaalt (op basis van de geldende gemeentelijke regels en afspraken) of aanvrager voor een hulpmiddel in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is verstrekt opdrachtgever aan opdrachtnemer een opdracht tot selectie en passing. Opdrachtnemer zorgt daarbij voor:
   a. Het beschikbaar stellen van hulpmiddelen. opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen in dat geval samen vast hoe lang passen noodzakelijk is.
   b. Ondersteuning door ter zake deskundig personeel.

Voor het uitvoeren van de selectie en passing en de daarop volgende stappen welke leiden tot opdracht tot levering en servicedienstverlening wordt de volgende route gehanteerd:

Route: Opdracht tot uitvoeren van selectie en passing gevolgd door levering van het meest functionele, meest adequate hulpmiddel en de uitvoering van de servicedienstverlening, zonder tussenkomst van opdrachtgever (met uitzondering van het desgewenst aanwezig zijn bij een passing, zie randvoorwaarden passing punt 2).
   1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten onder generale machtiging aan opdrachtnemer.
   2. Opdrachtnemer voert de opdracht geheel voor eigen (financieel) risico uit.

3. Indien opdrachtnemer twijfel heeft omtrent de ten uitvoer te brengen opdracht dan wel het te leveren hulpmiddel en/of de daartoe behorende fabrieksopties en aanpassingen treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever.

Resultaten Opdrachtverstrekking:
1. De inwoner wordt niet meer gecompenseerd dan adequaat noodzakelijk is. Opdrachtgever houdt hier rekening mee bij opdrachtverstrekking. Opdrachtgever toetst dit bij ontvangst van de opdracht en de uitvoering van selectie en passing.
2. Opdrachtgever heeft voldoende kennis in huis voor het verstrekken van eenduidige en heldere opdrachten.
3. Opdracht wordt geheel uitgevoerd voor eigen (financieel) risico van opdrachtnemer.

1.4.6 Selectie en passing van het hulpmiddel

Indien opdrachtgever op grond van een aanvraag twijfels heeft over het door de inwoner veilig gebruik kunnen maken van een voorziening, waarmee (ook) wordt deelgenomen aan het verkeer, zal opdrachtgever dit aan opdrachtnemer aangeven. Het is vervolgens aan opdrachtnemer te bepalen of de inwoner al dan niet veilig gebruik kan maken van de voorziening. Eventueel te maken kosten aangaande proefplaatsing (b.v. uitproberen hulpmiddel/ aanpassing) en/of proeflessen zijn te allen tijde op kosten van opdrachtnemer. Bij een proefplaatsing wordt op voorhand afgesproken hoelang het uitproberen noodzakelijk en mogelijk is. Proeflessen vinden bij de inwoner thuis plaats.
Als blijkt dat inwoner niet veilig gebruik kan maken van het betreffende hulpmiddel, zal opdrachtnemer dit aan opdrachtgever terugkoppelen. Opdrachtnemer zal in dat geval met inwoner bekijken en bepalen wat dan de meest functioneel adequate oplossing voor inwoner gaat worden.

Randvoorwaarden selectie:
1. Het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen is door opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de opdracht tot selectie en passing beschikbaar gestelde gegevens door opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden en leidt mede ook middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van opdrachtnemer tot het meest functionele, meest adequate hulpmiddel (oplossing).
2. Daarbij wordt gedurende de contractperiode het hulpmiddel te allen tijde aangeboden uit één van 26 categorieën op basis van de geldende all-in eenheidstarieven huur. Indien de opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet de opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
3. Alle noodzakelijk en aan te bieden hulpmiddelen worden te allen tijde verstrekt voor de geldende all-in eenheidstarieven huur of geldende all-in eenheidstarieven geldende all-in eenheidstarieven huur vanuit een van de 26 categorieën. Er wordt niet gewerkt met een categorie overig (buiten kernassortiment)
4. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk.

Randvoorwaarden passing:
1. De eerste passing moet plaatsvinden zo spoedig mogelijk na opdrachtverstrekking. De momenten en de doorlooptijd(en) van (vervolg)passing(en) moeten altijd (in lijn met 1.4.8) naar inwoner en opdrachtgever worden gecommuniceerd.
2. Passing en levering vindt plaats in overleg met de inwoner. De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de inwoner; tenzij dit redelijkerwijs/ praktisch niet kan of opdrachtgever/inwoner dit op een andere locatie wenst te laten plaatsvinden. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van de inwoner en opdrachtnemer de passing wenst uit te voeren op de eigen vestiging draagt opdrachtnemer zorg voor vervoer van de inwoner van en naar de vestiging (indien de klant niet in staat is zelf (op eigen kracht) naar de vestiging te komen).
3. De passing wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever, indicatieadviseurs of bij de inwoner betrokken behandelaar(s) en verzorger(s).
4. Zo nodig schakelt opdrachtnemer, voor zijn kosten, externe expertise in.
5. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies en draagt zorg voor de communicatie met inwoner 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 tot uitvoeren van selectie en passing door de opdrachtgever aan opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt.

6. De tijd tussen passing en levering dient zo kort mogelijk te zijn. Indien mogelijk dient de levering gelijktijdig met de passing plaats te vinden.
7. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij passing de juiste maatvoering van het hulpmiddel aanwezig is.
8. Een passingsessie omvat:
    a. De passing zelf: met behulp van het op voorhand geselecteerde hulpmiddel, de daarbij benodigde fabrieksopties en aanpassingen aan de hand van de fysieke kenmerken van de inwoner en de inbreng van de inwoner, de te compenseren beperking het juiste hulpmiddel voor de inwoner samen te stellen.
    b. Een proefplaatsing indien noodzakelijk. Een proefplaatsing dient (in het verlengde van de passing) enkel om duidelijkheid te krijgen of een hulpmiddel of aanpassing een adequate oplossing biedt. Een proefplaatsing duurt niet langer dan noodzakelijk en wordt ter plaatse met inwoner en opdrachtgever overeengekomen.
    c. Proeflessen, indien noodzakelijk geacht, voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de inwoner betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door de inwoner.
    d. In het geval de bereikbaarheid en de stallingsmogelijkheden onvoldoende zijn een rapportage inclusief advies t.a.v. van de bereikbaarheid met en de stallingsmogelijkheden van het hulpmiddel op de woon- of verblijfslocatie van de inwoner.
9. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk en garandeert in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid dat het te leveren hulpmiddel voldoet aan hetgeen de inwoner redelijkerwijs van het hulpmiddel mag verwachten.

<u>Resultaten selectie en passing:</u>
1. In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen en kostenbesparing en indien beschikbaar zet opdrachtgever gebruikte hulpmiddelen in.
2. De inwoner wordt adequaat gecompenseerd voor zijn (bewegings-)beperking, afgestemd op zijn mogelijkheden en persoonskenmerken.
3. De inwoner wordt niet meer gecompenseerd dan strikt noodzakelijk hetgeen is opgenomen in de opdrachtverstrekking.
4. Opdrachtgever en opdrachtnemer voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.
5. Opdrachtnemer heeft het proces van selectie en passing vakkundig uitgevoerd en tijdig afgerond.
6. De inwoner waardeert het resultaat van passing en selectie minimaal met gemiddeld een zeven (schaal 1-10).

1.4.7 Afleveren van het hulpmiddel
<u>Randvoorwaarden aflevering:</u>
1. Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- dan wel de verblijfslocatie van de inwoner, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en rijles persoonlijk gebruiksklaar aan de inwoner wordt overhandigd. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de inwoner betrokken behandelaar(s) en verzorger(s).
2. Aflevering kan in voorkomende gevallen ook plaatsvinden op de alternatieve paslocatie, in geval de inwoner na selectie en passing op de locatie van opdrachtnemer het hulpmiddel direct wenst mee te nemen en dit conform de voorwaarden als gesteld door opdrachtgever is dit toegestaan.
3. Bij niet nakomen van afspraken door de inwoner is - na afstemming met de inwoner - de aflevering opnieuw in te plannen. Bij herhaling dient opdrachtnemer ter afstemming voor vervolgacties in overleg te treden met de opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer overhandigt aan de inwoner de Nederlandstalige gebruikersdocumentatie en licht deze toe. Deze documentatie bestaat tenminste uit:
    - Een voor de inwoner begrijpelijke gebruikershandleiding;
    - De wijze waarop de inwoner storingen kan melden, de responsetijden en termijnen van aanvang van reparaties;
    - Alle informatie omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;
    - Informatie omtrent de klachtenprocedure van opdrachtnemer;
    - Waar van toepassing een “Verstrekkingenovereenkomst”.
    - Indien van toepassing: informatie over de verzekering van het hulpmiddel.
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse waaronder minimaal:
    - Een voor de inwoner begrijpelijke en heldere uitleg over het geleverde hulpmiddel en de mogelijkheden hiervan;

- Een voor de inwoner begrijpelijke uitleg en instructie van het gebruik en de verzorging van het hulpmiddel;
- Ingeval van een elektrisch aangedreven rolstoel, scootmobiel of driewielfiets dient opdrachtnemer (voor rekening van opdrachtnemer) minimaal één rijles op locatie en in de woonomgeving van de inwoner te verzorgen, tenzij de inwoner een geoefende gebruiker is en te kennen geeft er geen gebruik van te willen maken;
- Ingeval van een elektrische tillift is tenminste één gebruikersinstructie (voor rekening van opdrachtnemer) te geven aan de mantelverzorger en/of verzorgende van de inwoner;
- Alle informatie en uitleg omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;
- Informatie en uitleg omtrent de klachtenprocedure van opdrachtnemer.

6. Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de inwoner de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, laat opdrachtnemer inwoner een ontvangstbewijs en indien van toepassing een “Verstrekkingenovereenkomst” ondertekenen welke zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf kalenderdagen is toe te zenden aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres.
7. Opdrachtnemer houdt van ieder geleverde voorziening de configuratie bij van het geleverde hulpmiddel. Deze is altijd inzichtelijk en kan altijd worden opgevraagd door de opdrachtgever.
8. Indien na aflevering blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet, ruilt opdrachtnemer voor zijn rekening het hulpmiddel om zodat deze alsnog wel voldoet.
9. Opdrachtnemer onderzoekt (telefonisch) circa twee maanden na levering van het hulpmiddel of deze voldoet en goed gebruikt wordt/kan worden. Opdrachtnemer houdt hiervan een administratie bij die desgevraagd aan de opdrachtgever wordt overlegd.
10. De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van hetgeen opgenomen is in de opdracht van de opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
11. Voor zover bij controle blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet aan hetgeen vermeld in de opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, lost opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

<u>Resultaat aflevering:</u>
1. Opdrachtnemer heeft het hulpmiddel gebruiksklaar en conform afspraak afgeleverd bij de inwoner.
2. De inwoner is ontlast in de zorg voor het regelen van het hulpmiddel.
3. Het hulpmiddel is afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van de inwoner en compenseert de inwoner voor zover noodzakelijk is en voldoet aan hetgeen de inwoner in het gebruik van het hulpmiddel mag verwachten.
4. Inwoner is in staat en bekwaam het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken.
5. De inwoner-/klantwaardering in het tevredenheidonderzoek t.a.v. het resultaat van aflevering bedraagt minimaal gemiddeld een zeven (schaal 1-10).

1.4.8 Termijnen Levering

De tijd tussen datum van opdrachtverstrekking en datum van levering dient zo kort mogelijk te zijn. Indien mogelijk dient de levering gelijktijdig met de passing plaats te vinden.

1. Termijnen levertijden:

A. Categorie 1 t/m 5 en 7 t/m 26	Van opdracht selectie en passing en tot en met levering	**Route:** maximaal 20 Werkdagen.
B. Categorie 6 (en categorieën waarbij specifiek een zitorthese aangebracht moet worden).	Van opdracht selectie en passing en tot en met levering:	**Route:** maximaal 30 Werkdagen.

2. Voor het verstrekken van hulpmiddelen, welke vallen onder Categorie A (zoals hierboven genoemd), waarbij als aanpassing een 'orthese', een 'gemoduleerde rugleuning of zitting' en/of 'op maat gemaakte aanpassing' (welke niet als modulaire aanpassing bij de

opdrachtnemer besteld kan worden) noodzakelijk is, geldt een levertijd van 30 dagen. De levertijd moet te allen tijde naar inwoner en opdrachtgever worden gecommuniceerd. Bij spoed (bijvoorbeeld bij ALS of vergelijkbare progressieve ziektebeelden)treden opdrachtgever, opdrachtnemer en inwoner bij opdrachtverstrekking met elkaar in overleg of en hoe voorgaande leveringstermijnen verkort kunnen worden.

3. Voor maatwerkvoorzieningen waarbij het niet haalbaar is om binnen 20 dan wel 30 werkdagen te leveren, wordt een Plan van Aanpak, terug te lezen in de Portal, gemaakt en gecommuniceerd naar de Inwoner en Opdrachtgever. In het Plan van Aanpak wordt met name de manier van communiceren naar de Inwoner toe en leverdata genoteerd.

1.4.9 (Tussentijds-) aanpassen van het hulpmiddel
Indien blijkt dat, extra accessoires op, of (tussentijds) aanpassen van het reeds geleverde hulpmiddel adequaat noodzakelijk is (bijvoorbeeld als gevolg van degeneratief ziektebeeld), zal opdrachtgever dit aan opdrachtnemer aangeven. Het is vervolgens aan opdrachtnemer de adequaat noodzakelijke accessoires te leveren en/of technische aanpassing aan het reeds geleverde hulpmiddel door te voeren.

Randvoorwaarden (tussentijds-) aanpassing van het hulpmiddel:
1. Binnen deze raamovereenkomst geldt dat alle noodzakelijk hulpmiddelen binnen de 26 categorieën (zie ook Bijlage Functioneel Programma van Eisen) tegen de overeengekomen all-in worden voorzien van alle functioneel en adequaat noodzakelijke (fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen. Deze regeling geldt te allen tijde, dus ook als tussentijds extra accessoires of extra aanpassingen adequaat noodzakelijk blijken te zijn.
2. Opdrachtgever maakt duidelijk wat extra/ anders functioneel noodzakelijk is, waarna opdrachtnemer het hulpmiddel zal aanpassen met wat technisch noodzakelijk is.

1.5 Uitvoeringsvoorwaarden servicedienstverlening
Servicedienstverlening betreft het zorg dragen voor de servicedienstverlening vanaf het moment van leveren van het hulpmiddel tot en met de inname van het hulpmiddel. De servicedienstverlening heeft tot doel de inwoner te voorzien van een zo ongestoord mogelijk en veilig gebruik van het meest functionele, meest adequate hulpmiddel. Navolgend de uitvoeringsvoorwaarden servicedienstverlening.

1.5.1 Storingsmelding en reparatie
Randvoorwaarden storingsmelding en reparatie:
1. Inwoner kan op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur bij opdrachtnemer een storing melden. Inwoners die in hoge mate afhankelijk zijn kunnen 24 uur per dag en zeven dagen per week bij opdrachtnemer een storing melden.
2. De inwoner kan de storing melden op een voor inwoners rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing.
3. Het rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer is bemand door ter zake kundig personeel dat is toegerust de inwoner op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting de inwoner.
4. De reparatie is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de inwoner. In het geval de inwoner onderweg is gestrand, is de reparatie zo mogelijk ter plekke uit te voeren indien dit niet mogelijk is draagt opdrachtnemer voor eigen rekening zorg voor de organisatie van het transport van de inwoner en het hulpmiddel.
5. Indien een reparatie niet op locatie is uit te voeren dan dient de inwoner door opdrachtnemer kosteloos te voorzien worden van een vervangend –functioneel gelijkwaardig- hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.
6. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de inwoner zijn bepalend voor de responsetijd waarop de reparatie voor het herstel van het hulpmiddel aanvangt (met in acht name van punt 5. Meer specifiek:
    a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen zijn door opdrachtnemer binnen één werkdag na melding verholpen;
    b. Bij storingen die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken is binnen 4 uur aan te vangen met de herstelwerkzaamheden, en worden waar nodig

onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;

c. Bij een inwoner die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij inwoners die onderweg zijn gestrand, binnen een straal van 50 km van het thuisadres, is zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 1 uur met de herstelwerkzaamheden aan te vangen en worden onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen.

Resultaat storingsmelding en reparatie:

1. Inwoner wordt bij een storingsmelding direct, snel en vakkundig te woord gestaan en geholpen door opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer heeft naar aanleiding van de storingsmelding van de inwoner het hulpmiddel gerepareerd zodat de inwoner wederom beschikt over een veilig en verantwoord te gebruiken hulpmiddel.
3. Opdrachtnemer is tijdig aangevangen met de reparatie van het hulpmiddel, gelet op de gevolgen die de storing had voor het gebruik van het hulpmiddel door de inwoner.
4. De inwoner is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop opdrachtnemer de storingsmelding heeft afgehandeld en de reparatie heeft uitgevoerd.

1.5.2 Onderhoud

Randvoorwaarden onderhoud:

Het onderhoud, zowel preventief als correctief omvat:

1. Vanaf het moment van afleveren van het hulpmiddel tot en met het moment van inname van het hulpmiddel alle aan het hulpmiddel uit te voeren correctief onderhoud, inspecties, werkzaamheden en reparaties, en alle daarbij te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook.
2. Het zo vaak als noodzakelijk geacht door opdrachtnemer (gerekend vanaf de vorige datum van preventief onderhoud) op het woon- of verblijfadres van de inwoner uitvoeren van preventief onderhoud aan het hulpmiddel, inclusief technische inspectie, toetsing gebruiksfunctionaliteit en begeleiding van de inwoner.
3. Indien onderhoud niet op locatie is uit te voeren dient de inwoner door opdrachtnemer kosteloos te voorzien worden van een vervangend –functioneel gelijkwaardig- hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.
4. Herstel of vervanging van het hulpmiddel tengevolge van schade van welke aard dan ook. Schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van inwoner moedwilligheid in het spel is, wordt door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien de opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal de opdrachtgever ter vergoeding aan opdrachtnemer, de kosten verhalen op de inwoner, opdrachtnemer financiert in deze voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.
5. WA verzekering conform de Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen, inclusief internationaal verzekeringsbewijs (digitaal of op papier) voor elektrische rolstoelen, scootmobielen en elektrische (driewiel)fietsen. Het vervangen en monteren van het toegezonden verzekeringsplaatje dient bij voorkeur op het servicepunt of anders op de woon- of verblijfsplaats van de inwoner plaats te vinden, indien de inwoner niet in staat is dit zelf te regelen.
6. Het bijhouden van een onderhoudslogboek per hulpmiddel waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
    a. Merk en type en de actuele configuratie van het hulpmiddel.
    b. Bouwjaar en datum van eerste levering.
    c. Tijdstip en datum preventief onderhoud.
    d. Toetsing gebruiksfunctionaliteit.
    e. Tijdstip en datum van correctief onderhoud.
    f. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.

    Op verzoek van opdrachtgever geeft opdrachtnemer per ommegaande opdrachtgever inzicht in de logboeken.
7. Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient opdrachtnemer:

    a. Zorg te dragen voor een door de inwoner of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier m.b.t. uitvoer onderhoud.

Resultaat onderhoud:
1. Alle bij inwoners uitstaande hulpmiddelen en hulpmiddelen in depot zijn in een goede staat van onderhoud.
2. De continuïteit van het gebruik is gewaarborgd.
3. De levensduur van het hulpmiddel is gewaarborgd.
4. Voor elk hulpmiddel heeft opdrachtnemer een actueel onderhoudslogboek beschikbaar.
5. De klantwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van onderhoud is minimaal gemiddeld een zeven (schaal 1-10).

1.5.3 Inname
Randvoorwaarden inname:
1. Opdrachtnemer haalt binnen vijf kalenderdagen na de opdracht tot inname van opdrachtgever het hulpmiddel op, tenzij anders met opdrachtgever is overeengekomen.
2. De opdrachtnemer haalt voor zijn rekening ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland als de inwoner is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente. Hierbij geldt dat de opdrachtgever voorkeur heeft voor overname boven nieuwe aanschaf.
3. Opdrachtnemer geeft de daadwerkelijke datum van inname door aan opdrachtgever.

Resultaat inname:
1. Na opdracht daartoe is het hulpmiddel zo snel als mogelijk ingenomen en opgehaald bij de inwoner en opgenomen in depot van opdrachtnemer of milieuvriendelijk afgevoerd.
2. Opdrachtnemer neemt in en voert Maatschappelijk Verantwoord af.
3. In het kader van Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen en Kostenbesparing realiseert Opdrachtnemer zoveel als mogelijk her inzet van hulpmiddelen voor zover dit veilig en verantwoord is.
4. De inwoner (of nabestaande) draagt geen verantwoordelijkheid meer voor het hulpmiddel en wordt met de inname zo min mogelijk belast.

1.5.4 Activiteiten ter bevordering van kennis van de hulpmiddelen, beheer en de rijvaardigheid
Randvoorwaarden activiteiten ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen:
1. Opdrachtnemer organiseert minimaal 1x per jaar plaatselijk scootmobiel-instructiedagen;
2. Opdrachtnemer organiseert jaarlijks activiteiten en opfrismomenten voor de inwoners van de gemeente ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen.

Resultaat activiteiten ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen:
1. Inwoners krijgen minimaal eenmaal per jaar de mogelijkheid de eigen kennis, kunde en rijvaardigheid te vergroten.

1.5.5 Registratie en managementinformatie
Randvoorwaarden registratie en managementinformatie:
1. De Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum de doorlooptijden levering en servicedienstverlening.
2. De Opdrachtnemer houdt per ingangsdatum en gedurende de gehele contractperiode een up to date digitaal register “uitstaande hulpmiddelen” bij.
3. Ten behoeve van de managementinformatie en rapportages, houdt de Opdrachtnemer uitgesplitst per categorie (nr. en omschrijving) een up to date digitaal register met in achtneming van het onderstaand weergegeven overzicht:

A. Uitstaande hulpmiddelen	**B. Bestandsgegevens en gefactureerde kosten**
Uniek registratienummer hulpmiddel	Alle bij Inwoners uitstaande hulpmiddelen
Merk en type hulpmiddel	Alle geleverde hulpmiddelen
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Alle ingenomen hulpmiddelen (bij technische vervanging onder vermelding van reden) inclusief klantgegevens van de betreffende klant van wie het hulpmiddel is ingenomen.
Catalogusprijs (inclusief individuele aanpassingen)	Gefactureerde bedragen

Datum Levering hulpmiddel bij huidige Inwoner	Alle aangebrachte wijzigingen op uitstaande hulpmiddelen
Datum laatste keer Preventief Onderhoud	
Aantal dagen tussen één na laatste onderhoudsbeurt en laatste onderhoudsbeurt ***Van de Inwoner waarbij het hulpmiddel uitstaat (voor zover de AVG dat toestaat):*** Achternaam Tussenvoegsel(s) Voorletters Postcode Huisnummer Subnummer (indien van toepassing b.v. woonunit verzorgingstehuis)	

4. Vanuit het register “a en b” rapporteert de Opdrachtnemer binnen vier weken na afloop van elk kwartaal de voor dat kwartaal relevante gegevens inclusief de doorlooptijden waarbij voor de bij de inwoners uitstaande hulpmiddelen de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.
5. De Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde Inwoner. Het dossier bevat alle stukken die op de Inwoner van toepassing zijn.
6. De Opdrachtnemer houdt een dossier bij van ieder aan hem toevertrouwd hulpmiddel. Het dossier bevat alle stukken die op het hulpmiddel van toepassing zijn waaronder de actuele maatvoering en aanpassingen.
7. Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het inwonerdossier van de Opdrachtgever en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan de Opdrachtgever.
8. Op verzoek van de Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever kosteloos informatie uit een inwonerdossier of het hulpmiddeldossier, dan wel kosteloos een afschrift van het gehele dossier of een gedeelte daarvan.

<u>Resultaat registratie en managementinformatie:</u>
1. Opdrachtuitvoering is door Opdrachtgever verifieerbaar op basis van actuele en aan te leveren gegevens.
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen op basis van gegenereerde gegevens prima sturen op een goede uitvoering van de Raamovereenkomst.

Individuele gegevens omtrent hulpmiddelen en bestandsgegeven zijn up to date en direct opvraagbaar door Opdrachtgever

1.5.6 Evaluatie en overleg

<u>Randvoorwaarden evaluatie en overleg:</u>
1. Periodiek, vier keer per jaar of zoveel vaker of minder als opdrachtgever dit wenst houden opdrachtgever en opdrachtnemer een evaluatie overleg waarbij de agenda in ieder geval navolgende onderwerpen bevat:
    a. Communicatie;
    b. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
    c. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten;
    d. Tenminste één keer per jaar, klanttevredenheid;
    e. De kwaliteit van de geleverde hulpmiddelen en de servicedienstverlening van opdrachtnemer;
    f. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen.
2. Opdrachtnemer maakt een verslag van het overleg, tenzij opdrachtgever dit wenst te doen.

3. Op verzoek van opdrachtgever informeert opdrachtnemer medewerkers van opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt.

Resultaat evaluatie en overleg:

1. De uitvoering van de raamovereenkomst is gewaarborgd.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn in staat tijdig knelpunten en wijzigingen te signaleren en op basis daarvan bij te sturen en waar nodig afspraken en uitvoeringsvoorwaarden aan te passen.
3. Opdrachtgever is in staat zich een oordeel te vormen omtrent continuering en contractverlenging.
4. Opdrachtgever heeft voldoende inzicht in de werkwijze en prestaties van opdrachtnemer.