

BIJLAGE 10: PAKKET VAN EISEN

Opdrachtgever is op geen enkele wijze gebonden aan bepaalde marktpartijen en heeft geen voorkeur voor bestaande of nieuwe marktpartijen. Alleen op basis van de minimumeisen, geschiktheidseisen en (sub)gunningcriteria zullen de inschrijvingen beoordeeld worden.

1 Algemeen

1. Opdrachtgever koopt momenteel hulpmiddelen. De inschrijvingsleidraad betreft het kopen, hervestrekken, (na)aanpassen, repareren en onderhouden van hulpmiddelen.
2. De huidige hulpmiddelen in het uitstaand park en de hulpmiddelen in het depot maken deel uit van de nieuw af te sluiten overeenkomst en de nieuwe tarieven. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het huidige bestand hulpmiddelen omgezet wordt naar de categorie-indeling, zoals in de nieuwe overeenkomst wordt afgesproken.
3. Eenvoudige hulpmiddelen, zoals douche- en toilethulpmiddelen, met een netto aanschafwaarde (BCP-korting) tot € 750,00 exclusief BTW worden in principe niet door Opdrachtgever in bruikleen verstrekt, maar kunnen door de Opdrachtgever separaat aangeschaft en in eigendom aan de klant verstrekt worden.
4. Hulpmiddelen voor hulpmiddelenpools worden door Opdrachtgever aangeschaft, verstrekt en onderhouden. Deze hulpmiddelen worden, binnen de nieuwe overeenkomst, door opdrachtnemer aangeboden en onderhouden tegen de door de opdrachtnemer aangeboden tarieven. Op dit moment zijn er verschillende hulpmiddelenpools actief bij de opdrachtgever(s).
5. Als in de inschrijvingsleidraad en/of bijlagen specifieke merken of types worden beschreven, dient dit te worden uitgelegd als 'of daarmee overeenstemmend'.
6. Medewerkers van Opdrachtnemer die worden ingezet bij contacten met inwoners, dienen de Nederlandse taal te beheersen en hebben kennis van de regio. Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) algemeen profiel 85, van die medewerkers dient in het personeelsdossier van Opdrachtnemer opgenomen te zijn. Opdrachtgever kan vragen de VOG te overleggen. Overlegging dient dan binnen 5 dagen plaats te vinden. Als de VOG ouder is dan 5 jaar kan de opdrachtgever vragen om het overleggen van een nieuwe VOG.
7. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. Door het indienen van een inschrijving geeft Opdrachtnemer aan onvoorwaardelijk te voldoen aan de verplichtingen van de AVG. Na definitieve gunning sluiten Opdrachtnemer en Opdrachtgever een overeenkomst met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

2 Van aanvraag tot verstrekking

De werkwijze rondom de verstrekking van hulpmiddelen is als volgt:

1. Een inwoner meldt zich bij Opdrachtgever.
2. Medewerkers van Opdrachtgever onderzoeken de hulpvraag en wijzen, indien nodig, een maatwerkvoorziening in de vorm van een hulpmiddel toe.
3. Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer voor een verzoek tot passing (en/of levering) en stelt het programma van eisen aan de Opdrachtnemer ter beschikking;
4. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt, in overleg met de inwoner plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht door Opdrachtgever is gegeven.

Opdrachtgever kan verlangen dat een deskundige derde bij selectie/passing aanwezig is;

- a) Opdrachtnemer selecteert de goedkoopste compenserende oplossing binnen het standaard leveringsassortiment of, indien het gaat om een middel buiten het standaard leveringsassortiment, vermeldt Opdrachtnemer, met redenen omkleed, welk ander middel is geselecteerd. Voor de categorie 19 doet Opdrachtnemer eveneens een specificeerde kostenopgave waarin opgenomen de eventuele kosten van individuele aanpassingen.
 - b) In het geval van "gewenning" (specifiek merk en type) door langdurig gebruik van complexe middelen, zoals een elektrisch rolstoel, wordt bij het selecteren van het hulpmiddel rekening gehouden en wordt dit gezien als een aanvullende functionele eis.
 - c) Het passingsverslag en de, eventuele, offerte wordt binnen 5 werkdagen, na passing, aan de betreffende afdeling van Opdrachtgever beschikbaar gesteld, tenzij achteraf anders wordt overeengekomen.
5. Na expliciet schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, opdracht tot passing/levering, dan wel een generale leveringsopdracht gaat Opdrachtnemer over tot levering van het (geoffreerde) hulpmiddel, inclusief eventuele individuele aanpassingen. Voor de levertijden gaat Opdrachtgever uit van:
- a) De levering van hulpmiddelen uit het standaard leveringsassortiment dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - b) De levering van hulpmiddelen met opties dient binnen maximaal 20 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - c) De levering van hulpmiddelen met individuele aanpassingen dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden, dan wel in overleg met Opdrachtgever op basis van een uitgewerkte casus.
6. Opdrachtnemer zorgt bij levering voor een door de inwoner ondertekende bruikleenovereenkomst, waarvan de tekst in overleg met Opdrachtgever is opgesteld. Opdrachtnemer stuurt de getekende bruikleenovereenkomst terug naar Opdrachtgever en/of wordt toegevoegd aan het dossier van deze inwoner.
7. De opdrachtnemer doet binnen 10 werkdagen na aflevering van het hulpmiddel een (telefonische) aflevercheck bij inwoner of het hulpmiddel correct is afgeleverd.
8. Na gunning van de opdracht zullen met betrekking tot de inhoud van de aflevercheck, in overleg met de leverancier, nadere afspraken gemaakt worden.

3 Huidige afname

Opdrachtgever bestaat uit een samenwerking van 6 gemeenten in regio Rivierenland die in 2023 het volgende aantal (indicatief) inwoners hebben:

• Buren:	27.725 inwoners
• Culemborg:	29.729 inwoners
• Neder-Betuwe:	25.448 inwoners
• Tiel:	42.604 inwoners
• West Betuwe	52.720 inwoners
• West Betuwe:	20.065 inwoners
<u>Totaal:</u>	198.291 inwoners

In bijlage 11 is de volgende informatie (indicatief) opgenomen:

- Het uitstaand bestand per 31 december 2023;
- Het depotbestand per 31 december 2023;
- Indicatie aantal nieuwe leveringen per categorie per jaar;
- Indicatie aantal herverstrekingen per categorie per jaar.

Het aantal te leveren hulpmiddelen per categorie is niet eenduidig vooraf vast te stellen. Er dient te worden afgegaan op ervaringscijfers uit het verleden, aangevuld met interne en externe beïnvloedingsfactoren zoals verandering van beleid van Opdrachtgever en de vergrijzing. Aan de informatie over de aantallen in deze Inschrijvingsleidraad inclusief bijlagen kunnen geen afnamegaranties worden ontleend.

4 Standaard leveringsassortiment

Algemene eisen:

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

1. Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer dient middelen te leveren die te allen tijde voldoen aan de geldende normen en wet- en regelgeving.
3. Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen allen van fabriekswegen voldoen aan het gestelde in het programma van eisen. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever officiële informatie van de fabrikant/importeur, van het product, toe te voegen waaruit een en ander duidelijk blijkt.
4. De categorieën 10, 11 en 12 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 9 en 12).
5. De aangeboden hulpmiddelen in de categorieën: 2, 4 (beperkt), 5, 6 en 7 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 zijn minimaal geschikt voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.
7. De aangeboden hulpmiddelen zijn leverbaar op het moment van indiening van uw inschrijving.
8. Opdrachtnemer 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 9. Accu's en laders, spiegels, stokhouders, sloten op fietsen en kilometertellers 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.
10. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over 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.
11. De te leveren hulpmiddelen hebben een minimale technische levensduur van 7 jaar en voor kinder- en douche- en toilethulpmiddelen ten minste 5 jaar.
 12. Jaarlijks, voor het einde van de maand januari, wordt Opdrachtgever, indien gewenst, voorzien van digitale productinformatie/ prijzenboek(en) over het standaard leveringsassortiment.
 13. Het door Opdrachtnemer in zijn inschrijving aan te bieden standaard leveringsassortiment per categorie dient te worden vermeld in bijlage 9.
 14. De door Opdrachtnemer aangeboden hulpmiddelen per categorie betreffen standaard configuraties die ten minste aan de in de bijlage 9 en 12 van de Inschrijvingsleidraad gestelde technische en functionele eisen voldoen. Opdrachtnemer conformeert zich eraan, dat indien tijdens de contractperiode blijkt dat een door Opdrachtnemer aangeboden hulpmiddel niet (volledig) blijkt te voldoen aan de gestelde technische- en functionele eisen, Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een hulpmiddel zal inzetten dat wel aan deze eisen voldoet. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
 15. Het standaard leveringsassortiment per categorie, dat wordt vastgelegd in de bijlage 9 van uw inschrijving, bevat per categorie (cat. 01 t/m 15) 2 modellen van een verschillend merk en type met uitzondering van de categorie 16a, 16b en 16c waar 3 modellen van een verschillend merk en type gevraagd wordt en de categorie 17a, 17b, 18a en 18b waar geen merk/type aangegeven hoeft te worden:
 - a) De volgorde van de aangeboden middelen is willekeurig, er is geen voorkeur anders dan best functioneel passend middel.
 - b) Opdrachtnemer garandeert dat middels de twee of drie aangeboden middelen een dekkingsgraad van minimaal 90% per categorie behaald kan worden.
 - c) 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%. Aangezien de passing en selectie geschiedt door de opdrachtnemer, is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de daadwerkelijke invulling van genoemde percentages.
 16. Levering buiten de standaard leveringscategorieën 1 tot en met 18, maximaal 7,5%, vindt alleen plaats na uitdrukkelijke, schriftelijke, toestemming van Opdrachtgever.
 17. Opdrachtnemer 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.
 18. Opdrachtnemer biedt de gebruiker van scootmobielen de mogelijkheid, om middels een meerprijs, voor eigen kosten en rekening, buiten de opdrachtgevers om, een zwaardere set accu's aan te schaffen indien deze niet functioneel noodzakelijk zouden zijn

Specificaties:

De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

Cat.	Categorieomschrijving
1	Hoepelrolstoel voor incidenteel gebruik (lichtgewicht uitvoering)
2	Hoepelrolstoel voor actief, semipermanent/algemeen gebruik
4	Actief rolstoelen, vastframe
5	Comfortrolstoel voor permanent/langdurend gebruik, al dan niet met geïntegreerde duwondersteuning
6	Elektrische rolstoelen voor (semi) permanent gebruik, in en om het huis
7	Elektrische rolstoelen voor (semi) permanent gebruik, binnen/ buiten

8a	Scootmobiel voor gebruik in de woonomgeving
8b	Scootmobiel voor buiten gebruik (incl. "extra" geveerd)
9a	Driewielfietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar, manueel.
9b	Driewielfietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar, met elektrische ondersteuning.
10	Driewielfietsen voor kinderen van 2 tot 5 jaar
11	Buggy's
12	Kinderduwwandelwagens
14	Verrijdbare tilliften (passief)
15	Verrijdbare tilliften (actief)
16a	Douche- en toiletvoorzieningen eenvoudig; beperkt in hoogte verstelbaar en niet kantelbaar.
16b	Douche/ toilethulpmiddelen complex; (permanent) in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar.
16c	Eenvoudige Douche/toilethulpmiddelen koop tot € 750,00
17a	Universele "losse" elektrische duwondersteuning begeleider
17b	Universele "losse" elektrische hoepel- en/of joystickondersteuning voor gebruiker.
18a	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, manueel
18b	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, met elektrische ondersteuning
19	Buiten Standaard leveringsassortiment

In bijlage 9 (tevens Prijzenblad) vindt u de technische eisen en de standaard specificaties. In bijlage 12 vindt u de functionele eisen per categorie.

Aanpassingen

Bij aanpassingen wordt onderscheid gemaakt in opties en individuele aanpassingen:

- a) 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 aanschafbedrag van het hulpmiddel.
- b) Individuele aanpassingen: individueel op maat gemaakte aanpassing aan/van een voorziening. Voor individuele aanpassingen geldt dat deze zijn inbegrepen in het all-in aanschafbedrag 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 Opdrachtgever te zijn binnen het (digitale) klant dossier. Voor individuele aanpassingen brengt Opdrachtnemer geen bijkomende kosten (zoals voorrijdkosten of passingskosten) bij de Opdrachtgever in rekening. Dit is ook van toepassing wanneer een na-passing of optie wordt aangevraagd door Opdrachtgever bij een al aan de inwoner verstrekt hulpmiddel, vallende binnen deze overeenkomst.

5 Keuze van hulpmiddelen

De keuze van het toe te kennen hulpmiddel is uiteindelijk altijd de eindverantwoordelijkheid van Opdrachtgever, of te wel Opdrachtgever dient formeel akkoord te gaan met de door Opdrachtnemer geselecteerde voorziening (zoals middels een generale machtiging).

Rolverdeling binnen het keuze/offerteproces:

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het functionele advies/opdrachtverstrekking. Controle achteraf op de invulling van de uiteindelijke categorie en prijsstelling door Opdrachtnemer en het akkoord hierop ligt bij Opdrachtgever of contractbeheerder namens de Opdrachtgever. Na definitieve gunning zullen hier nadere werkafspraken over gemaakt worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

6 Het proces

Algemene eisen:

1. Passing vindt in principe bij de inwoner thuis plaats.
2. Het hulpmiddel dat wordt gebruikt voor de passing is bij voorkeur het te leveren hulpmiddel.
3. Tijdens de passing kan een hulpmiddel uitgeprobeerd worden en kan (indien adequaat) direct gereserveerd/geleverd worden indien met Opdrachtgever expliciete afspraken gemaakt worden over een generale machtiging.
4. Indien wenselijk/noodzakelijk kan een hulpmiddel na een passing, dan wel levering voor maximaal 14 dagen, door de opdrachtnemer op "proef" aan de inwoner worden geleverd, zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht.
5. Indien tijdens de passing blijkt dat inwoner geen veilig gebruik zal kunnen maken van het hulpmiddel (zoals door cognitie, neurologische problematiek, middelengebruik), dan zal Opdrachtnemer dit direct melden aan Opdrachtgever en eventueel een voorstel doen voor een vervangende keuze dan wel vervolgacties.
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij een passing van een hulpmiddel aanwezig te zijn.

Paslocatie/vestiging:

1. Opdrachtnemer beschikt over een paslocatie/vestiging in of in de nabijheid van de regio, waarbij de eis is dat de reistijd voor de cliënt, om naar de paslocatie te komen maximaal 60 autominuten mag zijn. Als uitgangspunt is hierbij genomen het adres van het gemeentehuis per individuele Opdrachtgever naar de paslocatie/vestiging van opdrachtnemer. Deze locatie biedt minimaal de volgende faciliteiten: servicepunt/aanwezigheid standaard leveringsassortiment en pas-, demonstratie- en oefenfaciliteiten.
2. De paslocatie dient te voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid voor inwoners met een beperking en te zijn voorzien van een voor hen 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.
3. 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 Opdrachtgever te worden voorgelegd.

Opdracht tot passing

1. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt, in overleg met de klant, plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht door Opdrachtgever is gegeven. Het passingverslag zendt opdrachtnemer samen met de offerte binnen 5 werkdagen na de selectie aan Opdrachtgever.
 1. In het geval van standaard middelen/verstrekkingen vanuit het standaard leveringsassortiment 1 t/m 18, volstaat een "eenvoudig" pasverslag, dan wel offerte welke binnen het dossier wordt toegevoegd.
 2. In het geval van afwijkingen van de standaard, dan wel complexe middelen, wordt gemotiveerd binnen het pasverslag waarom welke keuzes zijn gemaakt.
2. Voor de passing en selectie brengt Opdrachtnemer bij Opdrachtgever geen extra kosten (zoals voorrijdkosten) in rekening.
3. Opdrachtgever geeft opdracht tot levering van een hulpmiddel per (beveiligde) e-mail-verbinding, via de 'portal' van de opdrachtnemer of middels elektronisch berichtenverkeer iWmo, op basis van het "standaard" leveringsassortiment dan wel de uitgebrachte offerte. Het is mogelijk dat de individuele Opdrachtgevers hierin een verschillende werkwijze hanteren. Hierna volgt op werkdagen binnen 24 uur een orderbevestiging van opdrachtnemer met daarin een opgave van de

verwachte leveringsdatum.

'Buiten' "standaard" leveringsassortiment, individuele aanpassingen

1. Middelen buiten het "standaard" leveringsassortiment dienen altijd middels een pasverslag en offerte aan Opdrachtgever voor akkoord voorgelegd te worden.
2. Individuele aanpassingen binnen de categorie 19 dienen op basis van een reële kostprijs aan Opdrachtgever geoffreerd te worden.

Levering van het middel

1. Leveringstermijnen zijn bindend inclusief de termijnen voor de levering van opties of individuele aanpassingen. De levertijden zijn als volgt:
 - a) De levering van hulpmiddelen uit het standaard leveringsassortiment dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
 - b) De levering van hulpmiddelen met opties dient binnen maximaal 20 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
 - c) De levering van hulpmiddelen met individuele aanpassingen dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht plaats te vinden, dan wel in overleg met Opdrachtgever op basis van een uitgewerkte casus.
2. Indien de afgesproken standaard of afwijkende leveringstermijn (tijdstip) niet haalbaar is, rust er een actieve meldingsplicht bij Opdrachtnemer richting Opdrachtgever en de inwoner. Opdrachtnemer dient tegelijkertijd de verwachte levertijd op te geven. Indien opdrachtnemer, verwijtbaar, de in de opdracht vermelde hulpmiddelen niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen leveringstermijnen aflevert, kan Opdrachtgever per hulpmiddel een boete van €50,00 per dag heffen voor elke dag vertraging tot aan het moment van levering, met een maximum van € 500,00 per gebeurtenis.
3. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, verstrekt de opdrachtnemer ter overbrugging en in overleg met Opdrachtgever, zonder meerkosten, een vervangend hulpmiddel.
4. De aflevering van het hulpmiddel vindt plaats, zonder meerkosten, aan huis van de inwoner of na overleg met inwoner en Opdrachtgever op een andere locatie. Bij vervanging (waartoe Opdrachtgever opdracht geeft) dient het oude hulpmiddel kosteloos retour genomen te worden.

Herinzetten van gebruikte hulpmiddelen:

Binnen de af te sluiten overeenkomst heeft levering van geschikte gebruikte hulpmiddelen vanuit het depot van de Opdrachtgever te allen tijde voorrang op de levering van nieuwe middelen. De Opdrachtnemer is in deze gevallen verplicht om deze hulpmiddelen als volgt af te leveren:

1. Technisch in normale staat (regulier onderhouden, voldoen aan de technisch gestelde eisen),
2. Visueel als nieuw (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en ontsmet),
3. Met een normaal verwachte rest levensduur (in relatie tot technische levensduur van minimaal 7 jaar of 5 jaar),
4. Voor elektrisch aangedreven hulpmiddelen geldt dat deze niet ouder dan 10 jaar zijn, tenzij een langere periode door de fabrikant wordt gegarandeerd;
5. Voor manuele hulpmiddelen geldt dat deze niet ouder dan 15 jaar zijn, tenzij een langere periode door de fabrikant wordt gegarandeerd;
6. Compleet geleverd conform opdracht,
7. Conform aan de eisen van het leveringsassortiment,

Aflevering van het hulpmiddel

1. 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 inwoner duidelijk geïnformeerd op welke wijze de serviceverlening geregeld is.

2. Het hulpmiddel dient bij aflevering op een adequate wijze te worden afgesteld.
3. 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 Opdrachtgever hiervan op de hoogte.
4. 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 Opdrachtgever en zal het middel voorsnog niet worden afgeleverd.

De bruikleenovereenkomst en beëindiging bruikleen

1. Opdrachtnemer laat de inwoner bij aflevering van het hulpmiddel een bruikleenovereenkomst en/of een afleverbewijs (ook in het geval van nalevering van opties en dergelijke) ondertekenen.
2. Opdrachtnemer dient binnen 2 werkdagen, na levering een kopie/scan van bruikleenovereenkomst en/of afleverbewijs naar Opdrachtgever te sturen, via beveiligde mail dan wel op te nemen binnen de "portal".
3. Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever, door een beëindigingschrijven, opdracht om het hulpmiddel in te nemen, Bij inname eindigt de bruikleenperiode. . Beëindiging van de bruikleenovereenkomst vindt plaats op de eerste (werk)dag volgend op de verzenddatum van het beëindigingschrijven van Opdrachtgever.
4. Na beëindiging van de bruikleenovereenkomst dient Opdrachtnemer het hulpmiddel in overleg met de klant/contactpersoon binnen 5 werkdagen op te halen.
5. Vanaf de datum van beëindiging door Opdrachtgever vervalt het all-in dienstverleningstarief. Opdrachtgever 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.

7 Dienstverlening, reparatie en onderhoud

1. Reparaties dienen onder normale omstandigheden binnen 24 uur door geheel Nederland plaats te vinden, dan wel anders overeengekomen met de klant.
2. Indien de gemaakte afspraak met betrekking tot onderhoud/reparatie (tijdstip) niet haalbaar is, rust er een actieve meldingsplicht bij Opdrachtnemer richting de inwoner.
3. Opdrachtnemer dient een eigen werkplaats in of in de nabijheid van de regio Rivierenland met technisch gekwalificeerd personeel te onderhouden waarbij de eis is dat de reistijd om naar de werkplaats te komen maximaal 60 autominuten mag zijn. Als uitgangspunt is hierbij genomen het adres van het gemeentehuis per individuele Opdrachtgever naar de werkplaats van Opdrachtnemer.
4. De bereikbaarheid, via een rechtstreeks (zonder keuzemenu) gratis telefoonnummer is 24 uur per dag, 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.
5. Blijkt reparatie niet binnen lid 1 genoemde termijnen mogelijk, dan stelt opdrachtnemer gedurende de periode van reparatie automatisch een gelijkwaardig en adequaat vervangend hulpmiddel, in overleg met de klant, beschikbaar. Hieraan zijn voor Opdrachtgever en inwoner 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 Opdrachtgever geen kosten verbonden.

6. Een vervangend hulpmiddel wat ingezet wordt omdat reparatie binnen de genoemde termijnen niet mogelijk is dient de voldoen aan de aan de volgende eisen:
 - a. Technisch in normale staat: regulier onderhouden, voldoen aan de technisch gestelde eisen;
 - b. Is adequaat afgesteld op de cliënt;
 - c. Visueel als nieuw: schoon, geen of nauwelijks beschadigingen;
 - d. Met een minimale verwachte inzetduur van één jaar in relatie tot de technische levensduur;
 - e. Indien een vervanging moet plaatsvinden door een functioneel gelijkwaardig hulpmiddel, zal dit geen extra kosten voor Opdrachtgever opleveren.
7. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de door hem geleverde hulpmiddelen door een nader te bepalen instantie en/of de Opdrachtgever na aflevering geïnspecteerd kunnen worden.
8. Indien Opdrachtnemer reparatie en/of onderhoud, verwijtbaar, niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen termijnen uitvoert, kan Opdrachtgever 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.
9. 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. Bij alle overige hulpmiddelen wordt preventief onderhoud op verzoek van de klant (maximaal 1x per jaar of in overleg met de klant) uitgevoerd.
10. Opdrachtnemer zorgt voor de verplichte WAM verzekering van alle hulpmiddelen die daarvoor wettelijk verzekerd dienen te zijn.
11. Opdrachtnemer neemt iedere 2 jaar contact op met gebruikers van voorzieningen (vanaf oktober 2024), met wie de afgelopen 2 jaar nog geen enkel contact is geweest voor correctief- en/of preventief onderhoud en vraagt of het hulpmiddel nog naar tevredenheid functioneert en/of er behoefte is aan een preventieve onderhoudsbeurt. Wanneer gesignaleerd wordt dat het hulpmiddel niet meer gebruikt wordt of niet meer aanwezig is, wordt dit naar Opdrachtgever gecommuniceerd. Opdrachtgever wordt ook geïnformeerd over de inwoners bij wie het niet lukt om contact te krijgen.
12. Onderhoud (correctief en preventief) aan hulpmiddelen dient uitgevoerd te worden binnen de algemeen geldende wettelijke kaders en gestelde richtlijnen vanuit de fabrikant.

8 Verzoek tot vervanging, dan wel inname van een hulpmiddel

1. Indien een hulpmiddel dat in gebruik is niet meer reparabel blijkt te zijn, dient Opdrachtnemer bij Opdrachtgever een verzoek tot vervanging van het betreffende hulpmiddel te doen. Binnen dit verzoek dient u te vermelden:
 - a. Registratienummer;
 - b. NAW-gegevens van de klant;
 - c. Geboortedatum van de klant;
 - d. Merk en type hulpmiddel;
 - e. Bouwjaar van het middel;
 - f. Eerste inzetdatum;
 - g. Reden van afkeur;
 - h. Voorstel voor inzet van een nieuw/vervangend hulpmiddel.

2. Indien een depothulpmiddel van Opdrachtgever niet meer reparabel dan wel inzetbaar blijkt te zijn dient u een verzoek tot afvoer van het betreffende hulpmiddel te doen. Binnen dit verzoek dient u te vermelden:
 - a. Registratienummer;
 - b. NAW-gegevens van de klant;
 - c. Geboortedatum laatste gebruiker;
 - d. Merk en type hulpmiddel;
 - e. Eerste inzetdatum;
 - f. Bouwjaar hulpmiddel;
 - g. Reden van afkeur.
3. Indien een hulpmiddel binnen de gegarandeerde technische levensduur vervangen dient te worden, kan in het geval van koop de resterende technische levensduur op basis van de in dit bestek opgenomen afschrijving 'Prijsstelling terugkoop' verrekend worden, tenzij er (door Opdrachtgever beoordeeld) aantoonbaar sprake is van zeer intensief gebruik dan wel oneigenlijk gebruik door de gebruiker.

9 Depot

1. De 6 opdrachtgevers hebben ieder een "eigen" depot op 1 locatie (van Opdrachtnemer) en stellen deze depots voor elkaar open waardoor Opdrachtgevers onderling van elkaars depothulpmiddelen gebruik maken. Opdrachtnemer registreert het onderling verstrekken van hulpmiddelen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2. Het depot bevindt zich op een locatie binnen of in de nabijheid van de regio Rivierenland waarbij de eis is dat de reistijd om naar de werkplaats te komen maximaal 60 autominuten mag zijn. Als uitgangspunt is hierbij genomen het adres van het gemeentehuis per individuele Opdrachtgever naar de locatie van het depot.
3. Opdrachtnemer neemt gedurende de contractperiode de opslag, het beheer en onderhoud van de depotmiddelen over en draagt zorg voor een administratief- en operationeel correct en efficiënt depotbeheer. Hiervoor worden geen extra kosten berekend.
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien noodzakelijk, de hulpmiddelen vanuit de huidige depots kosteloos worden getransporteerd naar het depot van opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer garandeert dat de in depot staande hulpmiddelen afdoende verzekerd zijn.
6. Opdrachtnemer garandeert dat de hulpmiddelen duidelijk herkenbaar en gelabeld zijn als zijnde eigendom van de individuele Opdrachtgevers.
7. Opdrachtnemer garandeert dat na binnenkomst in het depot deze middelen binnen 10 werkdagen weer herinzetbaar zijn.
8. Opdrachtgever heeft digitaal inzicht in het actuele depotbestand.
9. In bijlage 11 is een overzicht opgenomen van de aantallen in depot staande hulpmiddelen per categorie per Opdrachtgever.

10 Logboek per hulpmiddel

1. Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een digitaal logboek bij waarin alle gebeurtenissen met betrekking tot preventief en correctief onderhoud worden vastgelegd.
2. In het logboek wordt tevens de aard van de reparatie(s), bijzonderheden en contacten met inwoners vastgelegd.
3. Het logboek is gekoppeld aan het hulpmiddel en bevat alle relevante gegevens over het hulpmiddel zoals bouwjaar, aanschafwaarde en soort hulpmiddel.
4. Het logboek is op aanvraag altijd in te zien door Opdrachtgever.

5. Bij overname van het park door een andere Opdrachtnemer draagt Opdrachtnemer het complete bestand actuele logboekgegevens over aan de nieuwe Opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij binnen zes maanden na aanvang van de overeenkomst het uitstaande park en het depot, op basis van de basisbestandsgegevens, heeft gecontroleerd op compleetheid van het bestaande logboek dan wel dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor een actueel logboek per hulpmiddel.

11 Prijs, Prijsindexering, Terugkoopgarantie

Boven- en Ondergrens prijsstelling

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een evenwichtige kwaliteit-prijsverhouding waarin ruimte behouden blijft voor (extra)aandacht en individuele oplossingen voor mensen die zich bevinden in een complexe situatie. Opdrachtgever heeft dan ook gemeend om naast een bovengrens ook een ondergrens vast te stellen voor de totale kosten Wmo-hulpmiddelen. Als boven- en ondergrens voor de kosten heeft Opdrachtgever een referentiebedrag vastgesteld op basis van een bedrag per inwoner op de peildatum 1 januari 2024. Uitgangspunt is een totaal aantal (indicatief) van 198.291 inwoners.

- Als bovengrens heeft Opdrachtgever een bedrag van € 19,02 per inwoner vastgesteld
- Als ondergrens heeft Opdrachtgever een bedrag van € 16,05 per inwoner vastgesteld

Op basis van bovengenoemde aanname zijn de navolgende (afgeronde)drempelbedragen vastgesteld,

Bovengrens:

- € 3.771,495,00 totaal per jaar

Ondergrens:

- € 3.182.571,00 totaal per jaar

Aanbiedingen binnen de component prijs zullen beoordeeld worden op basis van bovengenoemde drempelbedragen. Ten aanzien van de bovengrens dan wel de ondergrens; aanbiedingen met een waarde boven de bovengenoemde bovengrens, dan wel onder de bovengenoemde ondergrens zullen worden uitgesloten

Prijsstelling, aanschafprijs nieuwe middelen

1. Nadere gegevens over de door u op te geven all-in aanschafbedragen treft u aan bij hoofdstuk 5.2 van de inschrijvingsleidraad.
2. Prijzen worden gevraagd op basis van een all-in aanschafbedrag 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 18, worden binnen een van deze categorieën ingedeeld. Deze "buiten" standaard leveringsassortiment producten zullen aangeschaft gaan worden op basis van de all-in aanschafprijs incl. opties, (individuele) aanpassingen en eventuele (na)aanpassingen, van de door Opdrachtnemer aangeboden all-in prijs per categorie.
3. Voor prijsstelling in het geval van koop buiten het standaard leveringsassortiment, categorie 19 wordt de bruto consumentenprijs van de door de leverancier, in officiële prijslijsten en bij Opdrachtgever bekende prijslijsten gehanteerd, minus de door u geoffreerde korting, eventueel vermeerderd met de kostprijs van de door u geoffreerde en door Opdrachtnemer goedgekeurde individuele aanpassingen.
4. Indexering van de prijzen is maximaal eenmaal per jaar toegestaan, met als eerste datum 1 januari 2026.
5. Opdrachtgever wordt uiterlijk 31 oktober voorafgaande aan het kalenderjaar waarin de prijswijziging ingaat geïnformeerd over de hoogte van de prijsindexering en voorziet Opdrachtgever van aangepaste prijslijsten.

Prijsstelling, dienstverlening

Opdrachtnemer dient de dienstverlening tegen een vast bedrag per maand, per uitstaand hulpmiddel, te verlenen. Onder dienstverlening worden alle zaken verstaan die niet onder de noemer 'nieuwe middelen' worden geleverd. Opdrachtgever gaat ervan uit dat naast de kosten voor 'nieuwe middelen' en de kosten voor dienstverlening geen andere kosten in rekening worden gebracht.

- **Herverstrekken**

Opdrachtgever is een groot voorstander van een hoge mate van herverstreking van middelen. De eis van Opdrachtgever is dan ook dat depotverstreking vanuit het depot van de 6 individuele Opdrachtgevers te allen tijde voorgaat op levering van nieuwe hulpmiddelen, tenzij door Opdrachtgever anders wordt beslist.

De herverstrekkingscomponent binnen het dienstverleningstarief is op basis van een all-in tarief. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de kosten die opdrachtnemer opgeeft compleet zijn. Er zullen geen bijkomende kosten zijn voor het herinzetten van depothulpmiddelen m.u.v. eventuele opties en (na)aanpassingen uit de categorie 19.

- **Service, onderhoud en (na-)aanpassingen**

De reparatie- en onderhoudscomponent binnen het dienstverleningstarief is een all-in tarief en is inclusief alle kosten zoals reparatie, onderhoud, service en gebruiken van de hulpmiddelen inclusief aanpassingen voor het doel waarvoor ze bestemd zijn.

1. Het dienstverleningstarief is van toepassing op alle uitstaande middelen, met uitzondering van in depot staande middelen en eenvoudige hulpmiddelen zoals douche- en toilethulpmiddelen met een aanschafwaarde tot € 750,00 exclusief BTW.
2. Opdrachtgever maakt gebruik van het de zogenaamde "Middenregeling". Bij beëindiging van de inzet van een hulpmiddel wordt het dienstverleningstarief binnen de maand tot en met de laatste dag van de maand volledig berekend binnen deze maand. Bij nieuwe leveringen die ingezet worden binnen een maand tot en met de 1^{ste} van de maand wordt het dienstverleningstarief voor het eerst in de volgende maand berekend. *Voorbeeld: opdracht tot inname hulpmiddel is tussen 1 t/m 30 april, dit hulpmiddel wordt in mei voor het laatst gefactureerd. Middel wordt tussen 2 april t/m 1 mei ingezet, middel komt per mei in het dienstverleningstarief en wordt voor het eerst in juni gefactureerd.*
3. Het dienstverleningstarief vangt aan op de datum dat de bruikleenovereenkomst rechtsgeldig is ondertekend en eindigt op de datum dat de bruikleenovereenkomst door Opdrachtgever wordt beëindigd.
4. Indexering van het dienstverleningstarief is maximaal eenmaal per jaar toegestaan met als eerste datum 1 januari 2026.
5. Opdrachtgever wordt uiterlijk 31 oktober voorafgaande aan het kalenderjaar, waarin de prijswijziging ingaat geïnformeerd over de hoogte van de prijsindexering en voorziet Opdrachtgever van aangepaste prijslijsten.

- **Terugkoopregeling**

1. De terugkoopregeling is van toepassing op alle hulpmiddelen, met uitzondering van eenvoudige hulpmiddelen zoals douche- en toiletvoorzieningen met een aanschafwaarde tot € 750,00 exclusief BTW die eigendom zijn van Opdrachtgever. De terugkoopregeling geldt voor alle in depot staande en komende hulpmiddelen (vanaf ingangsdatum van de overeenkomst), zowel voor de door de vorige opdrachtnemer(s) geleverde hulpmiddelen, alsook voor de door opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen (al dan niet met standaard opties). Terugkoop kan op initiatief van Opdrachtgever plaatsvinden als een hulpmiddel niet binnen 6 maanden na inname van het hulpmiddel in depot is herverstrekt.

2. Opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van opdrachtnemer van de hulpmiddelen die voor terugkoop in aanmerking komen inclusief het overnamebedrag. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de hulpmiddelen terug te laten kopen of om de depottermijn met 6 maanden te verlengen.
3. De terugkoopregeling is uitgedrukt in procenten ten opzichte van de oorspronkelijke aankoopprijs.
4. De terugkoopregeling wordt vastgesteld op basis van 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%. Overname na zeven maanden betreft dus een afschrijving van aanschafbedrag minus 7,7%.
5. De terugkoopregeling 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%.
6. Voor elektrische voortbewogen hulpmiddelen vanaf 10 jaar en ouder en handbewogen hulpmiddelen van 15 jaar en ouder geldt een vast restbedrag, zoals vermeld in bijlage 9 Prijzenblad (tabblad vaste restwaarde) dat zowel bij "Terugkoop" alsook bij verschroting gehanteerd wordt.
7. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om middelen in eigendom te verstrekken, te verkopen, of af te laten afvoeren door de opdrachtnemer waarbij geen extra kosten aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
8. Na afloop van de contractperiode (die volgt op deze aanbesteding) vervalt na zes maanden de terugkoopregeling die voortkomt uit deze aanbesteding.

12 Garanties

1. 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 deze voldoende verzekerd is voor productaansprakelijkheid. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever volledig van iedere aanspraak in deze. Het bewijs van verzekering dient binnen 5 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever te kunnen worden overlegd.
2. Technische levensduur:
 - a. Opdrachtnemer garandeert voor kindershulpmiddelen een technische levensduur van tenminste 5 jaar na in gebruik name van het nieuw geleverde hulpmiddel. Bij herinzet van een hulpmiddel uit depot is de resterende technische levensduur naar rato korter.
 - b. Opdrachtnemer garandeert voor douche-/toilethulpmiddelen een technische levensduur van tenminste 5 jaar na in gebruik name van het nieuw geleverde hulpmiddel. Bij herinzet van een hulpmiddel uit depot is de resterende technische levensduur naar rato korter.
 - c. Opdrachtnemer garandeert een technische levensduur van tenminste 7 jaar voor alle hulpmiddelen (met uitzondering van kinder- en douche/toilethulpmiddelen zoals vermeld bij lid a. en b.) na in gebruik name van het nieuw geleverde hulpmiddel. Bij herinzet van een hulpmiddel uit depot is de resterende technische levensduur naar rato korter.
3. 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.
4. Opdrachtnemer verleent een omruilgarantie van ten minste 4 maanden op geschiktheid en bruikbaarheid van het hulpmiddel inclusief opties en individuele aanpassingen na inzet van het hulpmiddel bij de gebruiker. In het geval van zeer progressieve ziektebeelden kan in overleg met Opdrachtgever van deze termijn afgeweken worden.

13 Managementrapportage

Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van de volgende managementinformatie (volgens het format in bijlage 13):

1. (Indien gewenst) per week:
 1. Aantal openstaande passingen;
 2. Aantal bestelde maar nog niet afgeleverde voorzieningen per voorziening inclusief verwachte leverdatum;
 3. Overzicht per individueel geretourneerde voorzieningen.
2. Per maand ten minste:
 1. Totaaloverzicht, per categorie, van de geleverde voorzieningen;
 2. Overzicht per individueel geleverde voorziening (inclusief gefactureerde prijs);
 3. Aantal openstaande passingen;
 4. Aantal bestelde maar nog niet afgeleverde voorzieningen per voorziening;
 5. Basisbestand hulpmiddelen (inclusief bouwjaar en inzetdatum);
 6. Overzicht per individueel geretourneerde voorzieningen;
 7. Overzicht reparaties, onderhoud en preventief onderhoud;
 8. Depotoverzicht;
 9. Klachtenoverzicht;
 10. Overzicht terugkoop
 11. Overzicht technische afgekeurde voorzieningen
3. Jaaroverzicht: gecumuleerde maandcijfers totaaloverzicht, per categorie, van de geleverde voorzieningen.

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.

14 Klanttevredenheid

In het kader van een zo hoog mogelijke klanttevredenheid wenst Opdrachtgever kennis te nemen van de klanttevredenheid.

1. De opdrachtnemer dient minimaal eenmaal per twee jaar, in de maand februari voor het eerst begin 2026, een representatief en onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de inwoners van opdrachtgever te laten uitvoeren door een onafhankelijke instantie. Vragen worden in overleg met Opdrachtgever 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 inwoners door personeel van opdrachtnemer;
 - Tevredenheid hulpmiddel;
 - Tevredenheid levertijd van het hulpmiddel.
2. De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek aan Opdrachtgever toekomen.
3. Voor Opdrachtnemer zijn geen extra kosten aan het klanttevredenheidsonderzoek verbonden.
4. Na gunning van de opdracht zullen nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot het klanttevredenheidsonderzoek.

15 Klachtenprocedure

Opdrachtnemer dient een deugdelijke klachtenprocedure te hebben en toe te passen. Na gunning van de opdracht zullen nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot de klachtenprocedure.

16 Overleg

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

1. Overleg vindt minimaal driemaal per jaar plaats. De overleggen vinden zowel op beleids- als operationeel niveau plaats. Na gunning zullen hiervoor afspraken gemaakt worden.
2. Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatief te tonen, onder andere op het gebied van:
 1. Tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en de samenwerking;
 2. Inzet hulpmiddelen als bij opdrachtnemer bekend is dat een hulpmiddel door een inwoner voor langere tijd niet gebruikt wordt;
 3. Als een hulpmiddel door een klant oneigenlijk gebruikt wordt;
 4. Als opdrachtnemer van mening is dat een hulpmiddel niet (meer) voldoet.
3. Van de medewerkers van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij veranderingen in de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt opmerken en dit bespreken met de direct leidinggevende, maar ook de eventuele heroverweging maken met betrekking tot de inzet van het ter beschikking gestelde hulpmiddel. Daarbij is er oog voor onder andere de veranderingen in de huiselijke situatie (vereenzaming, vervuiling, maatschappelijk isolement). Van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij deze opmerkingen doorgeeft aan Opdrachtnemer.

17 Declaratie

1. Opdrachtgever ontvangt maandelijks een separate, digitale factuur, met als bijlage een gespecificeerd overzicht in een Excel-format dan wel CSV-format, voor koop van nieuwe hulpmiddelen en het dienstverleningsbedrag.
2. De opdrachtnemer factureert de gemaakte kosten maandelijks, binnen 10 werkdagen na het aflopen van de maand.
3. Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijks elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel) met de Opdrachtgever mogelijk is.
4. Opdrachtgever heeft de doelstelling om de wijze van administratie en facturatie via het berichtenverkeer met de opdrachtnemers te laten plaatsvinden. Opdrachtgever verwacht dan ook dat de opdrachtnemer medewerking verleent aan het uitwerken en doorvoeren van taken middels het berichtenverkeer wanneer dit voor de Wmo hulpmiddelen technisch mogelijk is gemaakt.

18 Beleidswijzigingen

Wanneer Opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de uitvoering van de Wmo-hulpmiddelen kan de Opdrachtgever 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 Opdrachtgever 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.

19 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 eist 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.

20 Implementatie

Opdrachtnemer dient 5 werkdagen na voorlopige gunning een beknopt, werkbaar Implementatieplan te overleggen. Het implementatieplan dient minimaal de navolgende elementen te bevatten:

1. voorbereidingsfase, plan van aanpak, actiepunten en dergelijke;
2. invoeringsfase, plan van aanpak, actiepunten en dergelijke;
3. communicatie- en evaluatieplan met de gemeente en klanten gedurende bovengenoemde fases.

Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het implementatieplan. Na de implementatie stelt Opdrachtnemer een handboek op ten behoeve van de operationele uitvoering van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In het handboek staan naast de relevante contactgegevens en contactpersonen, de gemaakte afspraken weergegeven en zijn de operationele processen in kaart gebracht. Het handboek betreft een "levend" document en kan gedurende de gebruiksperiode aangepast worden. Het up to date houden van het handboek is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.