

Minimum eisen formulier

Minimumeis	Akkoord: Ja/Nee
ME1 Klachtenprocedure: U gaat ermee akkoord dat u, indien u de opdracht krijgt gegund, een klachtenreglement hanteert. <u>U stuurt een kopie van het door u te gebruiken klachtenreglement als bijlage mee met uw inschrijving.</u> Dit klachtenreglement dient in ieder geval aan te geven hoe u klachten registreert en hoe u deze afhandelt. U maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken van cliënten te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolcontacten ook direct opvraagbaar zijn. In de bijlage geeft u een beschrijving van uw (telefoon)registratiesysteem en de wijze waarop u daarmee werkt.	
ME2 Klanttevredenheidsonderzoek: De aanbestedende dienst voelt zich verantwoordelijk voor klanttevredenheid. Jaarlijks wordt in opdracht van de gemeenten een extern bureau geselecteerd voor het uitvoeren van een Kto. De kosten voor dit Kto worden door de leverancier betaald met een maximum van 5000 euro exclusief Btw per jaar.	
ME3 Diefstal, rijvaardigheids- en gewenningslessen: U gaat ermee akkoord dat u over voldoende gebruiksklare exemplaren beschikt die u kunt inzetten in geval van schade, diefstal en rijvaardigheidslessen. U gaat ermee akkoord per hulpmiddel minimaal één gewenningsles te verzorgen. Deze ene les behoort tot de all-in huurprijs die u rekent voor uw hulpmiddel. Zijn meerdere gewenningslessen nodig dan kan de gemeente u hier opdracht voor geven. De gemeente zal de kosten van de extra gewenningslessen dragen. U dient te allen tijde hulpmiddelen beschikbaar te hebben voor rijvaardigheidslessen indien een gemeente deze wenst te organiseren.	

Minimumeis	Akkoord: Ja/Nee
ME4 Faciliteiten: U gaat ermee akkoord dat u minimaal beschikt over de faciliteiten om te kunnen voldoen aan de in dit programma van eisen genoemde termijnen, reparatietijden, etc. Daarnaast eisen de aanbestedende diensten van u dat u de passing en selectie aan huis kan uitvoeren.	
ME5 Onderhoud: U gaat ermee akkoord dat full service onderhoud (FSO) onderdeel uitmaakt van de door u aangeboden dienstverlening. Doelstelling van het FSO is het binnen gestelde termijnen verhelpen van storingen, reparatie en herstellen van schade aan de voorziening (inclusief het plakken van banden). In geval van regulier onderhoud (niet zijnde situaties waarin de gebruiker plotseling in zijn/haar mobiliteit wordt beperkt), kondigt u uw geplande bezoek minimaal zeven dagen van tevoren aan. De volgende eisen maken onderdeel uit van het FSO: ME 6 t/m ME 19	
ME6 Reikwijdte hulpverlening: U gaat ermee akkoord dat u landelijke servicedekking biedt. Dat wil niet zeggen dat u zelf moet uitvoeren maar wel dat u de service waarborgt en financieel dekt.	
ME7 Bereikbaarheid: U gaat ermee akkoord dat uw serviceafdeling 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar is (tegen maximaal het lokale tarief). Het is niet toegestaan gebruik te maken van een voice response systeem.	
ME8 Reactietijd en oplostijd calamiteiten: U gaat ermee akkoord dat uw reactietijd bij calamiteiten maximaal 1 uur is. Onder een calamiteit verstaan de aanbestedende diensten: a) een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de voorziening van de gebruiker veroorzaakt (bijvoorbeeld in de woning of woonomgeving zonder directe hulp); of b) een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de gebruiker met de voorziening de woning of de verblijfplaats niet meer kan bereiken.	

Minimumeis	Akkoord: Ja/Nee
ME9 Reactietijd algemeen: U gaat ermee akkoord dat u, in gevallen waarbij geen sprake is van calamiteiten, uiterlijk tussen 12.00h en 18.00h reageert op een melding van cliënt indien die melding voor 12.00h diezelfde dag heeft plaatsgevonden. U gaat ermee akkoord dat u, in gevallen waarbij geen sprake is van calamiteiten, uiterlijk tussen 08.00h en 12.00h reageert op een melding van cliënt indien die melding na 12.00h de vorige dag heeft plaatsgevonden.	
ME10 Reparatietijd: U gaat ermee akkoord dat reparatie aan voorzieningen en ook het herstellen van schade en opheffen van storingen binnen redelijke termijn na contact met cliënt geschiedt indien de voorziening veilig en goed door de gebruiker te gebruiken is. <i>Dit is het geval als de mobiliteit goed blijft gehandhaafd.</i>	
ME11 Reparatietijd: U gaat ermee akkoord dat reparatie aan voorzieningen en ook het herstellen van schade en opheffen van storingen binnen 24 uur na contact met cliënt geschiedt indien het de volgende voorziening betreft: 1) rolstoelen voor incidenteel gebruik; 2) scootmobielen; en 3) fietsen; 4) overige voorzieningen met uitzondering van de in gebruik zijnde, maar nog te repareren voorzieningen zoals genoemd onder ME10 en ME12	

Minimumeisen	Akkoord: Ja/Nee
ME12 Reparatietijd: U gaat ermee akkoord dat reparatie aan voorzieningen alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen binnen 8 uur na melding van cliënt geschiedt indien het de volgende voorzieningen betreft: 1) rolstoelen voor permanent gebruik; 2) rolstoelen actief gebruik; 3) elektrische rolstoelen; en 4) tilliften.	
ME13 Vervangende voorziening: U gaat ermee akkoord dat u zich conformeert aan de in dit programma van eisen genoemde reparatietijden. In de praktijk kunnen zich uitzonderingssituaties voordoen waarin u niet in staat bent om de reparaties binnen genoemde responsetijden te realiseren. U gaat er dan mee akkoord dat u verplicht bent de gebruiker een gelijkwaardige dan wel een equivalente en adequate voorziening voor tijdelijk gebruik aan te bieden. U gaat ermee akkoord dat een eventuele (noodzakelijke) individuele aanpassing wordt overgebouwd op de vervangende voorziening.	
ME14 Reparatie en veilig vervoer: U gaat ermee akkoord dat u, als voorzieningen niet ter plaatse kunnen worden gerepareerd, zorgdraagt voor transport van de voorziening naar de werkplaats. De transportkosten komen voor uw rekening. U bent verantwoordelijk voor het vervoer van de cliënt naar haar/zijn verblijfadres, wanneer het hulpmiddel niet langer of gebrekkig functioneert en er geen vervangende adequate voorziening kan worden ingezet. De betaling voor dit vervoer komt voor rekening van de leverancier. De voorziening dient botsveilig vastgezet te kunnen worden overeenkomstig de normen zoals opgenomen in de code VVR.	

Minimumeis	Akkoord: Ja/Nee
ME15 Onderhoud: U gaat ermee akkoord dat het onderhoud en reparatie, voor zover mogelijk, uitgevoerd worden bij de gebruiker thuis of, indien u niet over een mobiele werkplaats beschikt, op een locatie in het werkgebied van de gemeenten.	
ME16 Onderhoud: U gaat ermee akkoord dat periodiek/preventief onderhoud PPO) onderdeel uitmaakt van de door u aangeboden dienstverlening en jaarlijks (eenmaal per 365 dagen) wordt uitgevoerd. Doelstelling van het PPO is het voorkomen van onverwachte storingen en uitval van de voorziening waardoor de gebruiker in zijn of haar mobiliteit wordt beperkt. Ook heeft het PPO een signaleringsfunctie. Als tijdens het PPO blijkt dat de voorziening niet/verkeerd wordt gebruikt of wordt verwaarloosd dan stelt u de gemeente hiervan per email op de hoogte. U gaat ermee akkoord dat de onderhoud- en serviceverlening de kosten van manuren voor reparatie, voorrijdkosten, reistijden en benodigde materialen en onderdelen omvatten. U gaat ermee akkoord dat wordt voorgeschreven dat de werkzaamheden door gekwalificeerd personeel uitgevoerd dienen worden. De kosten van dit onderhoud is onderdeel van de prijs. NB. Preventief onderhoud geldt niet voor incidentele rolstoelen en douche- en toiletmiddelen.	
ME17 Onderhoud: U gaat ermee akkoord dat de gebruiker de volgende onderhouds- en reparatiewerkzaamheden zelf uitvoert: 1. schoonhouden van de voorziening; 2. bandenspanning controleren en op spanning brengen; 3. accu laden; en 4. bij eventueel natte accu 's , het navullen. 5. het vervangen van lampjes, verzekeringsplaatjes etc.	

Minimumeis	Akkoord: Ja/Nee
ME18 Garantiebepaling: U garandeert u een omruilgarantie van 3 maanden als de leverancier het pas- en selectieproces uitvoert en blijkt dat het geleverde standaard middel niet voldoet aan de door de aanbestedende dienst voor de betreffende eindgebruiker gestelde eisen. In specifieke gevallen kunt u en zonder meerkosten, een vaste technische adviseur toewijzen aan een eindgebruiker (een vast aanspreekpunt voor de eindgebruiker).	
ME19 Herverstrekkingen: U gaat ermee akkoord dat gebruikte hulpmiddelen hetzelfde gebruikers/kwaliteitsniveau hebben als nieuw in te zetten voorzieningen. De aanbestedende dienst zet hoog in op optimale inzet van hulpmiddelen en wil de mogelijkheid hebben zich in voorkomende situaties een ander hulpmiddel te vragen, indien noodzakelijk.	
ME20 Verzekeringen: U gaat ermee akkoord dat u verplicht bent voor motorisch aangedreven voorzieningen een WA verzekering af te sluiten.	
ME21 Managementinformatie: U gaat ermee akkoord dat u in een online omgeving managementinformatie ter beschikking stelt aan de aanbestedende dienst. 1. Levertijden; 2. ingediende klachten, termijn van afhandeling en resultaat van afhandeling; 3. Aantal reparaties (ME10, ME11 en ME12); 4. Uitstaande, ingenomen en verstrekte middelen per gemeente;	
ME22 Sociaal criterium: U gaat ermee akkoord dat het personeel van uw organisatie dat contact heeft met de cliënt tenminste de Nederlandse taal spreekt/begrijpt.	
ME23	

Minimumeisen	Akkoord: Ja/Nee
U gaat ermee akkoord dat u gebruik kunt maken van Iwmo en dat dit kan worden geïmplementeerd zodra gemeenten hier klaar voor zijn.	
ME24 Algemene voorwaarden: U gaat ermee akkoord dat uw algemene leverings-voorwaarden niet van toepassing zijn op deze aanbesteding of daaruit voortvloeiende overeenkomsten. U gaat ermee akkoord dat de algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Eemsdelta van toepassing is op deze aanbesteding en eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten.	
ME25 Kwaliteit personeel: Het in te zetten personeel (betreffende de functies; adaptatietechnicus, ergotherapeut/fysiotherapeut/bewegings-technoloog en servicemonteur) voor deze opdracht dient gediplomeerd en/of vakbekwaam (technisch en sociaal met minimaal 2 jaar werkervaring in de branche) te zijn om advies te geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te voeren. Diploma's kunnen door de aanbestedende dienst in een later stadium worden opgevraagd.	
ME26 De aanbestedende dienst verplicht inschrijvers die opdrachten uitvoeren voor de aanbestedende dienst bij te dragen aan Social Return on Investment (SROI). De aanbestedende dienst hanteert daarbij een percentage van 2% van de jaarlijkse omzet.	
ME27 Leveringen/passingen: Verstrekingen worden na een geaccepteerde passing direct achtergelaten, mits aan de volgende eisen is voldaan: - de voorziening voldoet aan het pakket van eisen; - de voorziening verkeert in een goede technische staat; - de voorziening is schoon; U gaat akkoord dat levertijden voor voorzieningen in overeenstemming met de klant worden gemaakt. U maakt binnen 5 werkdagen na opdracht een passingsafpraak met de betrokkene!	

Minimumeis	Akkoord: Ja/Nee
ME28 U gaat ermee akkoord dat bij aflevering van een hulpmiddel zowel mondeling als schriftelijke informatie gegeven wordt over de werking van het hulpmiddel. Ook uw eigen werkwijze en serviceverlening inclusief responstijden legt u uit aan de klant. In een taal die de klant begrijpt.	
ME29 U gaat akkoord met en werkt mee aan de sancties en monitoring. De sanctie bij wanprestatie op individueel niveau bestaat uit het vervallen van exclusiviteit van leveren. Op verzoek van de aanbestedende dienst zal in voorkomende gevallen geen sprake zijn van exclusiviteit van leveren. Bovenstaande leidt deze non exclusiviteit niet tot een vermindering of uitstel van de verplichting van de leverancier tot presteren. Als u zich aan een 'toerekenbare tekortkoming' schuldig maakt, is de aanbestedende dienst bevoegd, nadat hij u schriftelijk bij aangetekend schrijven in gebreke heeft gesteld met een nader door de aanbestedende dienst te bepalen termijn voor nakoming, de raamovereenkomst zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen. De beëindiging gebeurt schriftelijk bij aangetekend schrijven. Als u of de aanbestedende dienst gedurende een periode van 1 maand na schriftelijke ingebrekestelling, ten gevolge van een niet aan hem toe te rekenen tekortkoming, zijn verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen c.q. tekortschiet heeft de andere partij het recht de raamovereenkomst door middel van een aangetekende brief met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding zal ontstaan. Onder een 'toerekenbare tekortkoming' wordt in ieder geval verstaan: gebrek aan personeel, ongeschiktheid van hulpmiddelen, wanprestatie van de door u ingeschakelde derden en/of liquiditeit- c.q. solvabiliteitsproblemen aan uw zijde. Indien u niet conform uw invulling van alle op individueel niveau in dit bestek opgenomen eisen en/of wensen presteert, bent u bereid om na een schriftelijke/ e-mail aansporing gevolgd door	

Minimumeis	Akkoord: Ja/Nee
een verbeterperiode, met een door de aanbestedende dienst te bepalen redelijke en billijke termijn, een boete van € 125,- per kalenderdag te betalen. NB. Bovenstaande sancties zullen gelden in geval van herhaaldelijk onvoldoende presteren van de leverancier.	
ME30 U gaat er mee akkoord dat de burgers van de aanbestedende diensten bij u nieuwe voorzieningen en hulpmiddelen zelf kunnen aanschaffen tegen een korting van minimaal 25% van de bruto catalogusprijs. Van deze systematiek wijkt de aanbestedende dienst niet af, tenzij u in incidentele gevallen kunt aantonen dat deze berekening onrealistisch is. Zoals in het geval dat fabrikanten middelen rechtstreeks particulier gaan verkopen. U mag dan de rekenmethode gebruiken, die de fabrikant hanteert.	
ME31 U gaat akkoord dat u een bruikleenovereenkomst m.b.t. de voorziening(en) sluit met de eindgebruiker en deze bij aflevering van de voorziening achterlaat bij de eindgebruiker. Een kopie van de bruikleenovereenkomst archiveert u voor de gemeente. Archivering vindt zodanig plaats dat de inhoud op ieder gewenst moment kan worden geraadpleegd door de gemeenten.	

Minimumeis	Akkoord: Ja/Nee
ME32 Facturatie: U gaat ermee akkoord dat u factureert met Iwmo codering per klant per product. Zodra Iwmo kan worden geïmplementeerd bij de gemeenten zal de facturatie via Iwmo verlopen. Tot dat moment factureert u: 1. Binnen 1 maand na afloop van de maandperiode 2. Voorzieningen die worden ingezet voor de 15^e van een maand factureert u dezelfde maand. Voorzieningen ingezet na de 15^e worden de maand opvolgend gefactureerd. Voorzieningen die worden ingenomen voor de 15^e factureert u niet meer in deze maand. Voorzieningen ingenomen na de 15^e worden nog wel gefactureerd die maand. 3. Facturen die later dan twaalf weken na afloop van een maandperiode worden ingediend worden niet meer in behandeling genomen, tenzij u binnen zes weken na de eigenlijke factuurdatum, in overleg bent getreden met de gemeente inzake mogelijke problemen met de facturatie. 4. Voor alle facturen/databestanden geldt dat deze altijd per maandperiode en per gemeente moeten worden aangeleverd Gemeenten betalen alleen correct aangeleverde facturen.	

Minimumeisen	Akkoord: Ja/Nee
ME33 De inschrijver accepteert alle verplichtingen uit verdragen, de wet en opgestelde normen voor zowel henzelf als voor de door hen geleverde hulpmiddelen en diensten. De verdragen zoals o.a.: - 93/42/EEG (Richtlijn Medische Hulpmiddelen) - 89/336/EEC (Richtlijn voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters) - 73/23/EEC (Laagspanningsrichtlijn, voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters) - 85/364/EEC (Aansprakelijkheidsrichtlijn) - 99/44/EEC (Garantie op consumentenproducten) De wettelijke bepalingen zoals o.a.: - Wet Medische Hulpmiddelen, de leverancier kan aantonen dat zijn product aan de Essentiële Eisen voldoet - Eisen uit de Verkeerwet 1994 Normen voor hulpmiddelen die genoemd zijn in de Richtlijn Medische Hulpmiddelen zoals o.a.: - EN 12183 (Handbewogen rolstoelen) - EN 12184 (Elektrische rolstoelen en scooters) - EN ISO 10535 (Patiëntentilliften) - EN 12182 (Hulpmiddelen gehandicapten in het algemeen) Normen voortkomend uit de code VVR zoals o.a.: - ISO 7176-19 (Norm voor bot veilige rolstoelen) - ISO 10542-1 t/m 5 (Normen voor bots veilige vastzet-systemen voor de rolstoel en inzittenden)	
ME34 U dient bij de mensen thuis te kunnen passen. Bij die afspraken moet altijd het juiste hulpmiddel aanwezig zijn voor de passing.	

Minimumeis	Akkoord: Ja/Nee
ME35 Het door u aangeboden budget biedt te allen tijde een 100% dekkinggraad en 100% prijsgarantie voor alle door de gemeente geïndiceerde voorzieningen.	
ME 36 Privacy Met in acht name van AVG draagt de opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de cliënt die bij hem geregistreerd staat. Deze gegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige opdracht. De gegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de wet, waarbij geldt dat de cliënt inzagerecht heeft en zonodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten. Om een juiste verwerking, gebruik en aanlevering van gegevens te garanderen, in het kader van de wet, dient u zich te houden aan de privacyregels van de aanbestedende dienst. Een verwerkersovereenkomst wordt afgesloten met de winnende partij.	

Met het ondertekenen van dit formulier gaat u akkoord met alle bovenstaande eisen.

Naam organisatie :

Functionaris :

Handtekening :