

BIJLAGE A BIJ AANBESTEDINGSLEIDRAAD

PROGRAMMA VAN EISEN/ DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN WMO HULPMIDDELEN

Versie: Definitief ~~aangepast n.a.v. Nvi 1~~ ~~aangepast n.a.v. Nvi 2~~
Datum: ~~05-01-2024~~ ~~31-01-2024~~ ~~09-02-2024~~

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
---------------------	---

PROGRAMMA VAN EISEN/DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN	3
---	---

§.1.	DEFINITIES/BEGRIPSBEPALINGEN.....	3
§.2.	OPDRACHTOMSCHRIJVING	7
2.1.	Aantal aanbieders (tekst uit aanbestedingsleidraad/offerteaanvraag)	8
2.2.	Duur van de raamovereenkomst (tekst uit aanbestedingsleidraad/offerteaanvraag)	8
2.3.	Wijzigen en aanvullingen overeenkomst	8
§.3.	EISEN AAN OPDRACHTNEMER EN ZIJN PERSONEEL.....	10
3.1.	Positie en rol opdrachtnemer	10
3.2.	Eisen te stellen aan opdrachtnemer	10
3.3.	Winsten en uitkeringen	12
3.4.	Eisen te stellen aan personeel van opdrachtnemer	12
3.5.	Eisen te stellen maatschappelijk verantwoord ondernemen	13
§.4.	EISEN AAN DE VERSTREKKING VAN NADERE OPDRACHTEN	14
4.1.	Verdeling van nadere opdrachten	14
4.1.1.	Bij aanvang van de overeenkomst	14
4.1.2.	Tijdens de looptijd van de overeenkomst	15
4.2.	Totstandkoming en beëindiging van nadere opdrachten	15
§.5.	EISEN TE STELLEN AAN DE LEVERING EN VERVANGING	16
5.1.	Termijnen levering	17
5.2.	Selectie en passing	17
5.3.	Proefplaatsing	18
5.4.	Afleveren van het hulpmiddel.....	19
5.5.	Aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening	20
5.6.	Vervanging van het hulpmiddel.....	20
§.6.	EISEN TE STELLEN AAN SERVICEDIENSTVERLENING EN BEHEER	22
6.1.	Storingsmelding en correctief onderhoud	22
6.2.	Passend onderhoud	23
6.3.	Activiteiten ter bevordering van kennis van de hulpmiddelen, beheer en rijvaardigheid ..	24
6.4.	Inname	24
§.7.	EISEN TE STELLEN AAN COMMUNICATIE EN KLACHTENAFHANDELING	25
7.1.	Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer	25
7.2.	Communicatie tussen opdrachtnemer en cliënten	25
7.3.	Privacy	26
7.4.	Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer	27
7.5.	Afhandeling van klachten	28
§.8.	EISEN TE STELLEN AAN DE HULPMIDDELEN	29
8.1.	Algemene eisen en uitgangspunten	30
8.2.	Categorie-indeling en verdere vereisten.....	32
§.9.	TARIEVEN EN INDEXERING EN DECLARATIE EN BETALING	48
9.1.	Tarieven en indexering	48
9.2.	Declaratie en betaling.....	48
§.10.	KWALITEIT, VERANTWOORDING EN (CONTRACT/LEVERANCIERS)MANAGEMENT	
	50	
10.1.	Toetsen kwaliteit van de uitvoering	50
10.2.	Registratie, managementinformatie en verantwoording Wmo.....	50
10.3.	Evaluatie en overleg	51
10.4.	Verantwoording en materiële controle.....	52
10.5.	Niet toerekenbare tekortkoming	53
10.6.	Niet nakoming van de verplichtingen	53
10.7.	Ontbinding/opschorten van de overeenkomst	54
10.8.	Overdrachtsregeling hulpmiddelen	55

PROGRAMMA VAN EISEN/DIENSTVERLENINGSVOORWAARDEN

Het doel van de dienstverleningsvoorwaarden is de levering en servicedienstverlening van Wmo hulpmiddelen door opdrachtnemer aan cliënt en waar van toepassing opdrachtgever op de door opdrachtgever gewenste wijze te doen plaatsvinden. De dienstverleningsvoorwaarden zijn daarbij tevens het platform voor een optimale samenwerking en uitwisseling van gegevens en informatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en omgekeerd maar zijn ook een minimumvereiste bij uitvoering van de overeenkomst.

Het is mogelijk voor opdrachtgever en opdrachtnemer om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst alternatieven voor te stellen op onderdelen van deze dienstverleningsvoorwaarden met dien verstande dat het alternatief ten minste een verbetering inhoudt, zonder dat het alternatief de doelmatigheid en efficiëntie van de dagelijkse praktijk aantast en het niet tot kostenverhogingen zal leiden.

§.1. DEFINITIES/BEGRIPSBEPALINGEN

1.1. Aanpassingen

Aanpassingen zijn te onderscheiden in twee typen:

- Dealeraanpassingen: speciaal uit te voeren aanpassingen aan het hulpmiddel binnen de eisen die hieraan door wet- en regelgeving worden gesteld.
- Op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele aanpassingen, ortheses en zitortheses: specifiek voor de cliënt vervaardigd in relatie met zijn specifieke fysieke kenmerken, waarvoor fabrieksopties en dealeraanpassingen voor de cliënt geen oplossing bieden.

1.2. Accessoires

Op het merk en type hulpmiddel aan te brengen/toe te voegen elementen die een functionele bijdrage bieden voor de cliënt gelet op zijn/haar fysieke kenmerken en beperkingen en zijn/haar gebrek in de zelfredzaamheid. Noodzakelijke accessoires zijn accessoires die functioneel nodig zijn in het kader van de mobiliteit en zelfredzaamheid en vallen onder het all-in tarief. Aanvullende accessoires die niet functioneel nodig zijn in het kader van de mobiliteit en zelfredzaamheid, te bepalen door opdrachtgever, worden door de cliënt als deze, deze accessoires wenst, rechtstreeks met de opdrachtnemer afgerekend. Dit laatste is niet het geval als deze al standaard zijn opgenomen in de standaard configuratie van producent.

1.3. All-in categorieprijs huur

De all-in categorieprijs huur is de door opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigde maandelijkse vaste all-in huurvergoeding per hulpmiddel, dat voor elk hulpmiddel van een bepaalde categorie waartoe het hulpmiddel behoort (te bepalen door opdrachtgever) van toepassing is inclusief de bijbehorende servicedienstverlening vanaf het moment dat de cliënt het hulpmiddel ontvangen heeft en daadwerkelijk veilig en functioneel kan gebruiken tot het moment dat opdrachtgever aan opdrachtnemer een opdracht tot inname heeft verstrekt, ongeacht:

- Welk hulpmiddel het binnen de categorie betreft en met inbegrip van alle op de markt verkrijgbare hulpmiddelen welke tot de betreffende categorie behoren (te bepalen door opdrachtgever);
- Of het hulpmiddel een nieuw of voor hergebruikt gereed gemaakt hulpmiddel betreft;
- Welke onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen op het hulpmiddel zijn aangebracht of door opdrachtnemer zijn aan te brengen;
- Welke daarbij te verlenen diensten, werkzaamheden en activiteiten door opdrachtnemer zijn uit te voeren.

De all-in categorieprijs huur is dus inclusief onder andere de kosten voor:

- Al hetgeen is omschreven in de overeenkomst en in dit Programma van Eisen/Dienstverleningsvoorwaarden;
- Alle uit te voeren servicedienstverlening;
- Als van toepassing de WA-verzekering van het hulpmiddel;
- Alle door opdrachtnemer op het hulpmiddel aan te brengen en later aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen tenzij deze betaald moeten

- worden door cliënt. Het is opdrachtnemer niet toegestaan de haar ter beschikking staande onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen te beperken;
- Niet limitatief alle daarbij door opdrachtnemer te verlenen diensten, reis- en verblijfskosten en te verrichten werkzaamheden en activiteiten.

1.4. Categorie

Indeling van de hulpmiddelen naar functionaliteit zoals weergegeven in paragraaf 8.2 van deze overeenkomst/dit Programma van Eisen/Dienstverleningsvoorwaarden.

1.5. Circulariteit

Het hoogwaardig hergebruiken van materialen waarbij zowel op strategisch als operationeel niveau wordt ingezet op bevordering van de circulaire economie. Bij de start en gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt door opdrachtnemer hoogwaardig hergebruik van materialen toegepast. Onder hoogwaardig hergebruik wordt verstaan in volgorde van meer naar minder hoogwaardig:

- i. **Refuse**: voorkomen van onnodig gebruik van grondstoffen
- ii. **Reduce**: verminderen van grondstoffen/eenheid
- iii. **Renew**: het herontwerpen van een product met circulariteit als uitgangspunt
- iv. **Re-use**: product hergebruik (2e hands)
- v. **Repair**: onderhoud en reparatie
- vi. **Refurbish**: product opknappen in dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden reconditioneren
- vii. **Remanufacture**: nieuw product van hergebruikte hulpmiddelen
- viii. **Re-purpose**: producthergebruik met ander doel
- ix. **Recycle**: verwerking en hergebruik materialen
- x. **Recover**: energierterugwinning uit materialen

1.6. Cliënt

De persoon voor wie opdrachtnemer een opdracht tot levering en servicedienstverlening heeft ontvangen en welke gebruik maakt/zal maken van een door opdrachtnemer geleverd of te leveren hulpmiddel. Daar waar in de tekst van deze eisen de partij 'cliënt' en 'hij' wordt genoemd, dient ook 'cliënte' en 'zij' te worden begrepen.

1.7. Declaratie

Declaratie op basis van de van toepassing zijnde all-in categorieprijs huur. Tot het moment dat iWmo volledig wordt gehanteerd dient “declaratie” te worden gelezen als facturatie.

1.8. Fabrieksopties

Fabrieksopties zijn alle gedurende de looptijd van de overeenkomst bij het merk en type hulpmiddel behorende accessoires en onderdelen en modulaire aanpassingen die behoren tot het leveringsprogramma van de producent van het betreffende hulpmiddel en welke op dit betreffende hulpmiddel zijn toe te passen.

1.9. Gebruikersovereenkomst

De door opdrachtgever goedgekeurde overeenkomst tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en cliënt (ook wel genoemd gebruikersovereenkomst). De gebruikersovereenkomst bevat rechten en plichten van de cliënt over het correct gebruik door de cliënt van het door opdrachtgever via opdrachtnemer als maatwerkvoorziening beschikbaar gesteld hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt zorg, gemachtigd door opdrachtgever, dat onder zijn verantwoordelijkheid de gebruikersovereenkomst door de cliënt wordt ondertekend.

1.10. Generale machtiging

De door opdrachtgever aan opdrachtnemer te verstrekken machtiging om bij individuele opdracht daartoe van opdrachtgever **conform de door opdrachtgever aangegeven categorie** en zonder offerte vooraf maar met een opdrachtbevestiging met een korte toelichting van het in te zetten hulpmiddel en een beperkt eisenpakket, conform de voorwaarden van dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden, geheel en al omvattend de selectie en passing, de levering van hulpmiddelen en de uitvoering van de servicedienstverlening voor eigen (financieel) risico van opdrachtnemer ten uitvoer te brengen.

1.11. Gereconditioneerd hulpmiddel

Een gereconditioneerd hulpmiddel is een door opdrachtnemer voor herverstreking geschikt gemaakt gebruikt hulpmiddel. Een gereconditioneerd hulpmiddel is technisch in uitstekende staat, is functioneel, veilig en verantwoord en ziet er bij levering visueel, los van kleine gebruikssporen, netjes en schoon uit. Het frame/de basis van het gereconditioneerd hulpmiddel is origineel en qua leeftijd (eerste inzet ooit) volledig administratief herleidbaar. Vervanging van onderdelen en (fabrieks-)opties is toegestaan voor zover deze ook daadwerkelijk technisch en functioneel passen op het hulpmiddel en het hulpmiddel blijft voldoen aan van toepassing zijnde wet-en regelgeving en van toepassing zijnde certificaten en keuringen waaronder de EMDR (European Medical Device Regulation). Bij reconditionering worden daarnaast de richtlijnen die hieraan door de producent worden gesteld gevolgd. Het gereconditioneerde hulpmiddel is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen en alle bedieningsonderdelen functioneren optimaal. De accu is minimaal 80% van de originele capaciteit (afhankelijk of dit toereikend is bij de situatie van de cliënt) en als er sprake is van losse kussens zijn deze als nodig vervangen.

1.12. Heavy Duty

Hulpmiddel dat geschikt is voor intensief gebruik en/of cliënten met een omvangrijk lichaamshouding -zowel in lengte en/of breedte en/of met een lichaamsgewicht van 150 kg en hoger- en dat in dat kader ook is afgestemd op de betreffende lichaamsmaten. Het hulpmiddel doet qua gewicht en qua gebruikersgemak en storingsgevoeligheid niet onder voor een hulpmiddel voor cliënten met een minder omvangrijk lichaamshouding of gewicht of voor een hulpmiddel dat minder intensief wordt gebruikt.

1.13. Instelbaar/verstelbaar

Instelbaar is het instellen van het hulpmiddel door middel van gereedschap. Verstelbaar is een relatief eenvoudig zonder gereedschap door de cliënt en/of mantelzorger te bewerkstelligen verstelling van het hulpmiddel.

1.14. Klacht

Een klacht is een uiting van onvrede van de cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent één of meerdere aspecten van 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 medewerkers die na eerste melding door cliënt over hetzelfde onderwerp niet is verholpen. Een storingsmelding op zich wordt niet als klacht gezien.

1.15. Levering

Het conform de overeengekomen specificaties vermeld in de opdrachtverstrekking van opdrachtgever door opdrachtnemer gebruiksklaar verstrekken, bezorgen, instellen of verstellen en afstellen van het passende hulpmiddel bij de cliënt inclusief uitleg en instructie en aanvaarding en als van toepassing een gewinningsles.

1.16. Passing

Het fysieke op locatie (in principe bij de cliënt thuis) uit te voeren proces van passen van het hulpmiddel, om, rekening houdend met de fysieke kenmerken van de cliënt en de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt, vast te stellen welk hulpmiddel voor de cliënt functioneel passend is inclusief de benodigde maatvoering, instellingen en verstellingen en de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen en proefles en als nodig proefplaatsing.

1.17. Passend

De kwalitatief goede, verantwoorde, veilige, doelmatige en functionele oplossing die -met in acht name van de eigen kracht en mogelijkheden van cliënt en zijn omgeving- past bij de cliënt en is afgestemd op de cliënt gelet op het gebrek in zijn zelfredzaamheid, zijn fysieke kenmerken en beperkingen.

1.18. Passend Onderhoud

Vanaf het moment van Levering van het hulpmiddel tot het moment van inname van het hulpmiddel het onder verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van opdrachtnemer 24 uur per dag 7 dagen per week uitvoeren van correctief onderhoud (reparaties en herstelwerkzaamheden na storingsmelding en schade) na storingsmelding (zie paragraaf 7.1) en preventief onderhoud.

Hieronder vallen alle werkzaamheden en reparaties, periodiek fysiek en visueel controleren - en in het geval van tilliften tevens keuren van de voorziening - daarnaast noodzakelijke updates en upgrades van elektronica en software en alle tijdens de uitvoering van het onderhoud te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieke-)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook die noodzakelijk zijn om een optimaal, functioneel en veilig gebruik door cliënt te blijven garanderen. Ook de toetsing van de gebruiksfunctie en begeleiding van de cliënt om een veilig en functioneel gebruik door de cliënt te blijven garanderen behoort tot het passend onderhoud.

1.19. Persoonsgebonden budget (PGB)

Persoonsgebonden budget (max. 7 jaar zie ook paragraaf 8) dat een cliënt krijgt als deze geïndiceerd is voor een maatwerkvoorziening en de cliënt heeft aangegeven en blijkt in staat te zijn zelf de maatwerkvoorziening aan te schaffen en/of een organisatie in te schakelen die in opdracht van de cliënt de maatwerkvoorziening gaat verzorgen. Cliënt moet zelf op zoek naar betrouwbare hulpmiddelenleveranciers of voorzieningen die aan de wettelijke eisen voldoen en passend zijn, cliënt is zelf verantwoordelijk voor een goed beheer en besteding van het PGB.

1.20. Selectie

Het proces om op basis van de opdracht van opdrachtgever vast te stellen met welk type(s) en soort(en) hulpmiddel(en) de passing is uit te voeren.

1.21. Sober adequaat

Het hulpmiddel of de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieke-)opties, accessoires en (na)aanpassingen zijn altijd een aanvulling op de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt, maar ook niet meer of luxer dan nodig op basis van de Wmo. Een hulpmiddel of de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieke-)opties, accessoires en (na)aanpassingen is/zijn adequaat als deze veilig en doelmatig zijn en functioneel aansluiten en passen bij de cliënt gezien de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt en de omgeving waarin het hulpmiddel wordt gebruikt en wordt gesteld. Het hulpmiddel is afgestemd, ingesteld en afgesteld op de cliënt gelet op het gebrek in zijn zelfredzaamheid, zijn fysieke kenmerken en beperkingen en de mate waarin deze met het hulpmiddel zijn te "compenseren". De cliënt is goed in staat het hulpmiddel functioneel en veilig te gebruiken.

1.22. Signaleringsfunctie

Het actief door de medewerker van opdrachtnemer bij de cliënt letten op het (juiste) gebruik van het hulpmiddel, gebruiksfrequentie, competenties van de cliënt in relatie tot het gebruik van het hulpmiddel, gebruikssporen, de omgeving van het hulpmiddel (inclusief gevaren), stalling, stallingsmogelijkheden, oneigenlijk gebruik, ongeoorloofde aanpassingen, gevaarlijke situaties of bijzondere omstandigheden die invloed kunnen hebben op de cliënt zijn naaste omgeving of het gebruik van het hulpmiddel. Tevens het doorgeleiden van deze signalen naar opdrachtgever/opdrachtgever attenderen op deze signalen en waar nodig direct actie ondernemen.

1.23. (Zit)orthese

Lichaam ondersteunend hulpmiddel dat optimaal comfort, ondersteuning en drukverlaging biedt bij langdurig zitten. Zitorthesen kunnen de lichaamshouding corrigeren of verdere achteruitgang voorkomen. Een zitorthese is specifiek handgemaakt vervaardigd door een daartoe opgeleide en gediplomeerde orthesebouwer voor de specifieke lichaamsvorm van cliënt. Waarbij de lichaamsvorm door middel van een mal, scan of vacuüm is vastgelegd. Een zitorthese wordt veelal vervaardigd voor bevestiging op een rolstoel en worden hiervoor passend gemaakt. Zitorthesen variëren van alleen zittingen of rugleuningen tot volledige kuipstoelen.

§.2. OPDRACHTOMSCHRIJVING

Opdrachtgever eist (niet limitatief) een praktijkvoering die op hoofdlijnen garant staat voor:

- Een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening en service richting cliënt waarbij begrijpelijke uitleg, demonstratie en instructie aan de cliënt, veiligheid, communicatie, afstemming, verwachtingsmanagement en bejegening altijd voorop staan en de eigen kracht van de burger wordt aangesproken en gestimuleerd;
- Een overzichtelijke, eenvoudige en beheersbare structuur van levering van functioneel compleet duurzaam sober adequaat en passende Wmo hulpmiddelen en een alomvattend pakket van servicedienstverlening ten behoeve van de burgers aan wie daartoe de toegang is verleend. Dit alles op basis van all-in categorieprijzen huur;
- Een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening en juiste en efficiënte service- en dienstverlening richting zowel de cliënt als de gemeente:
 - o Proactief;
 - o Korte lijnen, persoonlijk, respectvol en cliëntgericht;
 - o Afspraak is afspraak;
 - o Transparant.
- Ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op:
 - o Deugdelijkheid;
 - o Functionaliteit in relatie tot de gebruikersgroep;
 - o Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de cliënt;
 - o Veiligheid;
 - o Bedieningsgemak voor de cliënt;
 - o Lage storingsgevoeligheid beperkte onderhoudslasten door tijdig uitvoeren van passend onderhoud, opdat de cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel;
 - o Snelle en goede reparatie bij defecten en als reparatie niet direct mogelijk is directe inzet van een adequaat leenhulpmiddel;
- Snelle klachtenafhandeling op basis van een begrijpelijke laagdrempelige klachtenregeling waarin daadwerkelijk alle uitingen van ontevredenheid als klacht naar onderwerp worden geregistreerd. Waarbij ook aandacht is voor cliënten die niet of minder goed deze ontevredenheid kunnen uiten en kenbaar kunnen maken.
- Een eenvoudig regelarm proces van uitvoering van opdracht tot en met levering en servicedienstverlening op basis van generale machtiging (uitzonderingen daargelaten). Opdrachtgever vindt het belangrijk dat procedures niet te lang zijn, dat de levertijd kort is en dat er sprake is van goede begeleiding richting de gebruiker. Opdrachtgever ziet deze punten ook als service richting de gebruiker. De Opdrachtnemer verplicht zich hier zoveel mogelijk aan tegemoet te komen
- Een transparante en beheersbare kostenstructuur op basis van vaste all-in categorieprijzen huur voor te leveren hulpmiddelen ongeacht welk hulpmiddel het binnen de categorie betreft en ongeacht op het hulpmiddel toe te passen onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen onder voorwaarde dat deze functioneel duurzaam sober adequaat en passend zijn. En ongeacht de daarbij door opdrachtnemer te verlenen diensten, reis- en verblijfskosten en te verrichten werkzaamheden en activiteiten die in de all-in tarieven zijn inbegrepen.
- Herverstrekking en herinzetbaarheid van hulpmiddelen in het kader van circulariteit en duurzaamheid door de inzet van gereconditioneerde hulpmiddelen toe te staan.
- Proactief meedenken in het verbeteren van de dienstverlening door deelname aan pilots dus een opdrachtnemer die tijdig optimalisatiemogelijkheden, innovatieve oplossingen, efficiëntieverbeteringen en technologische oplossingen inzet om problemen, stagnaties en bedreigingen te voorkomen en waar nodig overzichtelijke en bruikbare verbetervoorstellen aandragen en waar gewenst implementeren. Gemeenten moedigen innovatie door opdrachtnemers op eigen initiatief zonder (financiële) inmenging van de gemeenten aan.

Daarnaast is opdrachtnemer voorbereid en toegerust op toekomstige ontwikkelingen zoals:

- minder beschikbaar personeel, en;
- onzekere beschikbaarheid van grondstoffen, en;
- een snel voortschrijdende digitalisering, door:
 - o bewezen innovatie;

- een beperkt gebruik van fossiele brandstoffen, en;
- het toepassen arbeidsbesparende maatregelen en mogelijkheden voor digitale communicatie zowel richting client als consultant en een digitaal platform of portaal waarin alle benodigde informatie zoveel mogelijk op een overzichtelijke manier is ontsloten.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat als deze op verzoek van cliënt opties of accessoires aan de cliënt aanbiedt die niet voor vergoeding van gemeente in aanmerking komen, hij de cliënt duidelijk informeert over de eigen kosten en de consequenties van de keuze voor de cliënt. Declaratie en betaling door aanbieder gaat volledig buiten de gemeente om en heeft geen enkele invloed op de vastgestelde all-in tarieven.

2.1. Aantal aanbieders (tekst uit aanbestedingsleidraad/offerteaanvraag)

Gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Beek sluiten met **twee** opdrachtnemers een raamovereenkomst voor de levering en servicedienstverlening van Wmo Hulpmiddelen op basis van huur. Met de derde aanbieder in de ranking wordt een wachtkamerovereenkomst gesloten. Mocht er maar één inschrijver voor gunning in aanmerking komen dan wordt alleen met deze inschrijver een raamovereenkomst gesloten. De opdracht wordt gegund aan de aanbieder(s) met de beste prijs-kwaliteit verhouding (BPKV), dat wil zeggen aan de aanbieder(s);

- die tijdig, correct, volledig en rechtsgeldig ondertekend een inschrijving hebben ingediend in overeenstemming met deze procedure zoals gepubliceerd op TenderNed;
- waarop de gestelde uitsluitingsgronden niet van toepassing zijn;
- die voldoen aan de gestelde geschiktheidseisen;
- die akkoord gaan met de raamovereenkomst (aanbod en aanvaarding) inclusief het programma van eisen en de Dienstverleningsvoorwaarden die als bijlagen onderdeel uitmaken van de raamovereenkomst;
- die de hoogste scores behalen op de (sub)gunningscriteria.

In deze procedure zijn de all-in categorieprijzen huur vast, los van de jaarlijkse indexatie met ingang van 1 januari 2025, en voor alle aanbieders gelijk.

2.2. Duur van de raamovereenkomst (tekst uit aanbestedingsleidraad/offerteaanvraag)

- 2.2.1 De overeenkomst is aangegaan voor de duur van vier (4) jaar. De overeenkomst treedt in werking met ingang van 1 juli 2024 en loopt af op 30 juni 2028.
- 2.2.2 De overeenkomst kan vervolgens maximaal driemaal met één (1) jaar worden verlengd, dit gebeurt stilzwijgend. Het is partijen niet toegestaan om deze verlenging te weigeren.
- 2.2.3 Als opdrachtgever geen gebruik wenst te maken van de verlengingsoptie(s) brengt zij opdrachtnemer hiervan uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de dan lopende periode schriftelijk op de hoogte, dus bij een looptijd tot en met 30 juni 2028 vindt de schriftelijke mededeling uiterlijk op 31 december 2027 plaats.
- 2.2.4 De overeenkomst eindigt in ieder geval van rechtswege, zonder dat opzegging vereist is, op 30 juni 2031.
- 2.2.5 De overeenkomst kan naast de verlengingsoptie(s) zoals hierboven benoemd maximaal voor de duur van zes (6) extra maanden door opdrachtgever worden verlengd als zich een situatie voordoet waarbij beëindiging of opzegging van de overeenkomst tot discontinuering van de dienstverlening leidt. In een dergelijke situatie wordt dit uiterlijk twee maanden voor de dan geldende einddatum schriftelijk aan opdrachtnemer doorgegeven. Het staat opdrachtnemer, in het kader van de continuïteit van dienstverlening voor cliënten, niet vrij een dergelijke verlenging te weigeren.
- 2.2.6 Dit artikel laat het recht op tussentijdse beëindiging of opzegging van deze raamovereenkomst onverlet, zoals bepaald in paragraaf 10.7 van dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden

2.3. Wijzigen en aanvullingen overeenkomst

- 2.3.1 Opdrachtgever kan de overeenkomst tussentijds wijzigen of uitbreiden met aanvullende Dienstverleningsvoorwaarden, of de inhoud van de categorieën of Dienstverleningsvoorwaarden wijzigen als:

- a. wijzigingen in de Wmo 2015 en daarop gebaseerde of met de Wmo 2015 samenhangende landelijke wet- en regelgeving dit vereist. Dit geldt uiteraard ook als de Wmo 2015 wordt vervangen door een nieuwe wet. Van wijziging van de overeenkomst is (ook) sprake als:
 - i. de overeenkomst moet worden aangepast door maatregelen van de rijksoverheid en daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten;
 - ii. de hulpmiddelen, categorieën, bijbehorende servicedienstverlening of een deel daarvan niet meer onder de Wmo 2015 valt of in overeenstemming met jurisprudentie of regelgeving, niet meer voor vergoeding in aanmerking komt;
 - b. verduidelijking, duiding, aanpassing of aanvulling van de huidige bepalingen noodzakelijk is voor een eenduidige of beoogde uitvoering van het bepaalde in dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden;
 - c. de huidige bepalingen ontoereikend zijn om gewenste verbeteringen en/of optimalisaties door te voeren;
 - d. een hulpmiddel als voorliggende voorziening wordt aangeboden of indien een voorliggende voorziening komt te vervallen;
 - e. het bedrag of de mogelijkheden waarvoor een inwoner op basis van een forfaitaire vergoeding zelf een hulpmiddel kan en mag aanschaffen bij een door hem of haarzelf gekozen aanbieder wijzigen;
 - f. een hulpmiddel uit een nieuwe hulpmiddelen categorie wordt gevraagd terwijl dit niet eerder werd aangeboden en er vraag is vanuit de gemeente om deze categorie hulpmiddelen aan te bieden en opdrachtnemers deze kunnen en willen bieden.
- 2.3.2 Wijzigingen zoals bedoeld:
- a) onder 2.3.1 sub a, d, e en f worden zo mogelijk voorafgaand voorgelegd of besproken met opdrachtnemers waarbij afhankelijk van de aard van de wijziging een zienswijze gevraagd kan worden;
 - b) onder 2.3.1 sub b en c worden altijd voorafgaand besproken en/of schriftelijk voorgelegd aan opdrachtnemers met de mogelijkheid een zienswijze aan te leveren.
- 2.3.3 Opdrachtgever bepaalt na ontvangst van de eventueel besproken input en/of ingediende zienswijzen, gemotiveerd de definitieve wijziging zoals bedoeld in het eerste lid.
- 2.3.4 De definitieve wijziging wordt schriftelijk medegedeeld aan opdrachtnemer.
- 2.3.5 Ten aanzien van de ingangsdatum van de wijziging geldt dat:
- a) Als mogelijk een redelijke termijn wordt gehanteerd;
 - b) de redelijke termijn afhankelijk is van de omstandigheden, waarbij een ingangsdatum van acht weken na de verzending van de voorgenomen wijziging, zoals bedoeld in het tweede lid, in principe geldt als redelijk;
 - c) een wijziging zoals bedoeld in het eerste lid onder a kan plaatsvinden met terugwerkende kracht, voor zover dat voortvloeit uit de landelijke wet- en regelgeving;
 - d) voor zover de wijziging zodanige aanpassingen vergt van opdrachtnemers dat deze daaraan niet bij de ingangsdatum kunnen voldoen, kan in de mededeling van de definitieve wijziging een termijn worden opgenomen waarbinnen aan deze voorwaarden moet worden voldaan.
- 2.3.6 Een definitieve wijziging is bindend met ingang van de door opdrachtgever bepaalde ingangsdatum.
- a) Voor zover de ingangsdatum eerder dan een week na de verzenddatum van de definitieve wijziging zoals bedoeld in het vierde lid plaatsvindt of ingaat met terugwerkende kracht, is de wijziging bindend met ingang van het moment dat de opdrachtnemer kennis heeft kunnen nemen van de definitieve wijziging. Bij aangetekende verzending geldt dat de opdrachtnemer in elk geval met ingang van de werkdag na ontvangst van de definitieve wijziging hiervan kennis heeft kunnen nemen.
 - b) Voor zover er een termijn is opgenomen waarbinnen aan bepaalde voorwaarden moet worden voldaan vanaf de ingangsdatum, is het voorgaande onder a van overeenkomstige toepassing.
- 2.3.7 Als opdrachtnemer de wijzigingen niet accepteert wordt de overeenkomst met opdrachtnemer beëindigd, rekening houdend met paragraaf 10.7 en 10.8 van dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden.
- 2.3.8 In afwijking van lid 7 is opdrachtnemer verplicht wijzigingen te accepteren die noodzakelijk zijn op basis van lid 1 sub a, d en e van dit artikel. Mochten de overeengekomen hulpmiddelen, categorieën, bijbehorende servicedienstverlening of een deel daarvan niet meer onder de Wmo 2015 vallen of volgens, in overeenstemming met gemeentelijk beleid, niet meer voor

vergoeding in aanmerking komen dan eindigt van rechtswege dat deel van de raamovereenkomst dat betrekking heeft op de betreffende dienstverlening en wel met ingang van de beleidswijziging van gemeente of inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving.

§.3. EISEN AAN OPDRACHTNEMER EN ZIJN PERSONEEL

3.1. Positie en rol opdrachtnemer

Opdrachtnemer is altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor een optimale uitvoering van de levering en servicedienstverlening als omschreven in de raamovereenkomst inclusief deze dienstverleningsvoorwaarden.

Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de met hem overeengekomen en overeen te komen leveringen en servicedienstverlening van de onder de raamovereenkomst, inclusief deze dienstverleningsvoorwaarden, vallende Wmo hulpmiddelen. Daarbij horen tevens alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties, haar in te zetten medewerkers en het realiseren van alle met de raamovereenkomst en dienstverleningsvoorwaarden overeengekomen resultaten en verplichtingen.

Opdrachtnemer voert de leveringen en de bijbehorende servicedienstverlening uit op professionele wijze naar beste weten en kunnen, geeft daarbij voorrang aan de belangen van gemeente en cliënt en bejegent deze respectvol.

Opdrachtnemer is verplicht elke cliënt voor het betreffende all-in categorieprijs huur een functioneel compleet duurzaam sober adequaat en passend hulpmiddel te bieden volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief alle daarop toe te passen onderdelen, fabrieksopties, accessoires en (na)aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn. Opdrachtnemer is eraan gehouden om voor de betreffende all-in categorieprijs huur per categorie tevens zorg te dragen voor passende servicedienstverlening inclusief alle, om het hulpmiddel compleet adequaat en passend te houden, gedurende de gebruiksduur aan te brengen onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen.

Opdrachtnemer doet dat cliëntgericht en op professionele wijze met inzet van ter zake deskundige medewerkers. Opdrachtnemer komt gemaakte afspraken met de cliënt na en communiceert hier actief met de cliënt over.

3.2. Eisen te stellen aan opdrachtnemer

Om goed uitvoering te kunnen geven aan deze dienstverleningsvoorwaarden wordt van opdrachtnemer vereist dat deze gedurende de looptijd van de raamovereenkomst aan onderstaande basiseisen kwaliteit voldoet. Ter bewijs kan opdrachtgever aan opdrachtnemer altijd verzoeken om bewijsmiddelen te overleggen, waaruit opgemaakt kan worden dat zij hier inderdaad aan voldoet.

3.2.1 Opdrachtnemer en zijn directie/bestuur zijn en handelen integer en doen uitsluitend zaken met partijen die integer handelen en wiens integriteit boven elke twijfel verheven is. Dit houdt in ieder geval in dat opdrachtnemer, zijn directie/bestuur en de partijen waarmee zij zakendoen in de 5 jaar voorafgaand aan de ingangsdatum van de overeenkomst en gedurende de looptijd van de overeenkomst:

- a. niet betrokken zijn, zijn geweest bij strafbare feiten noch aanzienlijke overtredingen hebben begaan;
- b. verdachte van strafbare feiten zijn of zijn geweest noch daarvoor veroordeeld worden of zijn;
- c. geen bestuursrechtelijke en/of fiscaalrechtelijke boete opgelegd krijgen of hebben gekregen;
- d. geen bestuursrechtelijke handhavingsmaatregelen opgelegd krijgen of hebben gekregen in de vorm van last onder bestuursdwang en/of dwangsom.

3.2.2 Opdrachtnemer voldoet, werkt conform en houdt zich gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor haar geldende en op ieder moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving waaronder niet limitatief:

- o Wmo 2015;

- Lokale verordeningen maatschappelijke ondersteuning en de daaruit voortvloeiende beleidsregels;
- De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, New York, 13-12-2006 (ook bekend als VN-verdrag handicap) in acht genomen bij de uitvoering van de overeenkomst.

- 3.2.3 Gedurende de looptijd van de overeenkomst mogen geen feiten en/of omstandigheden bestaan of ontstaan die erop wijzen of redelijkerwijs doen vermoeden dat één of meerdere van de situaties als benoemd onder 3.2.1 en 3.2.2 van toepassing zijn. Het is in dit verband niet noodzakelijk dat opdrachtnemer formeel als verdachte wordt aangemerkt en/of strafrechtelijk vervolgd en veroordeeld wordt om integriteitstwijfels aan te nemen.
- 3.2.4 Verwevenheid en/of zakelijk samenwerkingsverband tussen opdrachtnemer en derden waarbij sprake is van enige mate van invloed, zeggenschap of financiële relatie waarop één of meerdere van de situaties als benoemd onder 3.2.1 van toepassing zijn en/of ze daarvan worden verdacht, creëert integriteitstwijfels op grond waarvan opdrachtgever de overeenkomst onmiddellijk (lees: zonder enige ingebrekestelling) en naar eigen keuze kan opschorten, ontbinden of beëindigen, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van eventuele schade en zonder daarbij een termijn in acht te nemen. Dit geldt ook voor het maken van prijsafspraken in de branche die in strijd zijn met de mededingingswet.
- 3.2.5 Opdrachtgever kan gedurende de uitvoering van de overeenkomst opdrachtnemer laten screenen op het van toepassing zijn van één of meerdere van de in lid 1 bedoelde omstandigheden.
- 3.2.6 Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek medewerking aan de in lid 4 en/of 5 bedoelde screening.
- 3.2.7 Van de opdrachtnemer wordt verder geëist dat deze:
 - a. Betrouwbaar is en afspraken nakomt die zijn vastgelegd;
 - b. Als expert op het gebied van hulpmiddelen in staat is tijdig te zorgen voor de juiste voorziening, passend bij de hulpvraag van de cliënt;
 - c. Waar nodig specifieke expertise inzet bij complexe casuïstiek op het moment dat dit in het belang van een zorgvuldige afwikkeling nodig en noodzakelijk is;
 - d. Alle uitingen van ongenoegen over haar presteren registreert;
 - e. Bij een defect een hulpmiddel snel en goed repareert (en er in de tussentijd een passend leenmiddel/alternatief wordt ingezet);
 - f. Bij levering en servicedienstverlening een voor de cliënt heldere instructie en uitleg geeft over de werking van het hulpmiddel aan de cliënt en daarnaast blijft toetsen of de cliënt in staat is het hulpmiddel verantwoord en adequaat kan gebruiken.
 - g. Bij levering ter plekke een demonstratie aan de cliënt geeft over de werking van het hulpmiddel.
 - h. Zowel bij levering als bij servicedienstverlening de inspanningsverplichting heeft om binnen zijn mogelijkheden de cliënt mobiel te houden.
- 3.2.8 Opdrachtnemer voert zijn werkzaamheden uit op basis van de opdracht tot levering en servicedienstverlening als verstrekt door de Wmo medewerker van de gemeente van opdrachtgever.
- 3.2.9 Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van hulpmiddelen en het uitvoeren van de vereiste servicedienstverlening (inclusief keuring en onderhoud van tilliften).
- 3.2.10 Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise, middelen, materialen en medewerkers om op basis van selectie en passing, met in acht name van de opdracht van opdrachtgever, het voor de cliënt best passende en sober adequate hulpmiddel te selecteren en te leveren volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief alle daarop toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.
- 3.2.11 Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise, middelen, materialen en medewerkers om de geleverde hulpmiddelen te beheren, preventief te onderhouden, snel en adequaat storingen op te lossen en te verhelpen en servicedienstverlening te bieden aan cliënten.
- 3.2.12 Opdrachtnemer beschikt naast hetgeen reeds is bepaald in Het PvE/Dienstverleningsvoorwaarden over een vastgelegd privacy beleid.
- 3.2.13 Opdrachtnemer heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van opdrachtnemer of haar medewerkers jegens een cliënt en registreert dit in een toegankelijk portaal.

- 3.2.14 Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden waar zij invloed op heeft en kan hebben een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en cliënten garanderen.

3.3. Winsten en uitkeringen

- 3.3.1 Opdrachtnemer dient een bijdrage te leveren aan het betaalbaar houden van het Sociaal Domein. Opdrachtnemers moeten kunnen ondernemen en een positief bedrijfsresultaat behalen. Positieve bedrijfsresultaten kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld een goede financiële compensatie voor werknemers, het verminderen van de CO2 footprint, vergroten van de digitale bereikbaarheid of gegevensuitwisseling, of investering en innovaties ten behoeve van de optimalisatie van Wmo Hulpmiddelen, bijbehorende dienstverlening en het betaalbaar houden van het Sociaal Domein.
- 3.3.2 Opdrachtgever past in dit kader geen hogere indexatie toe dan 5% ook niet als de landelijke index zoals is gesteld in 9.1.2 boven dit percentage uitkomt, als opdrachtnemer excessief hoge bedrijfsresultaten (winsten) behaalt (> 10%), excessief hoge kosten realiseert, en/of rendementen voor eigenaren/aandeelhouders en/of opbrengsten voor directie/bestuurders uitkeert en/of niet wordt voldaan aan hetgeen is gesteld in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sectoren (WNT)¹
- 3.3.3 Opdrachtnemer is gehouden om volledige openheid van zaken te geven over het gestelde in de vorige leden en aan opdrachtgever alle informatie te overleggen die deze hiervoor nodig heeft om dit te kunnen beoordelen;
- 3.3.4 Als opdrachtgever in de situatie zoals bedoeld in lid 3 van deze paragraaf niet of niet voldoende meewerkt of als de bedrijfsresultaten daar aanleiding toe geven, kan dit leiden tot (bijvoorbeeld) een administratieve audit, extra kwaliteitscontroles en/of rechtmatigheidscontroles en een integriteitsscreening aan de hand van de Wet Bibob. Als de uitkomsten daarvan daartoe aanleiding geven, kan dit maatregelen tot gevolg hebben zoals een terugvordering van uitbetaalde declaraties, (tijdelijke) verwijdering van de opdrachtnemerslijst, verlaging van tarieven en/of beëindiging van de overeenkomst.

3.4. Eisen te stellen aan personeel van opdrachtnemer

- 3.4.1 Opdrachtnemer zet voor deze opdracht alleen ter zake deskundige vakbekwame klantgerichte medewerkers in, dat wil zeggen dat deze medewerkers;
- a. Beschikken over een functiegerichte opleiding of over aantoonbaar benodigde competenties;
- In te zetten medewerkers met direct klantcontact hebben inhoudelijke en technische kennis van hulpmiddelen en het bijbehorende proces van levering en servicedienstverlening en zijn bekend met de verschillende doelgroepen binnen de Wmo (gericht op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of een chronisch psychisch probleem en/of mensen met een psychosociaal probleem) en weten hoe ze op een sociaal vaardige manier op een laagdrempelige wijze met cliënten moeten communiceren;
 - Voor passing wordt een gekwalificeerde professionele passer ingezet (geen afleveraar) die de cliënt volledig kan instrueren, uitleg kan geven en het hulpmiddel volledig op maat voor de cliënt in- af en bij kan stellen met de juiste gereedschappen;
 - Voor passend onderhoud, service en reparaties wordt een gekwalificeerde volledig uitgeruste professionele monteur ingezet met technische kennis van het betreffende hulpmiddel;
 - Bij complexe voorzieningen en voorzieningen voor mensen met een progressief ziektebeeld en kindhulpmiddelen wordt een daadwerkelijk hierin gespecialiseerde adviseur ingezet, die direct het hulpmiddel op de juiste wijze kan instellen en de cliënt ook daadwerkelijk hierover kan instrueren, waar nodig wordt een hierin gespecialiseerde casemanager ingezet;
- b. Waar nodig (aanvullend) worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden;

¹ De gemeenten zijn van mening dat het geld dat zij investeren in hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening ook daadwerkelijk daaraan besteed moet worden. Als een of meerdere leden van directie, bestuur of toezichthouders van aanbieders een salaris of vergoeding ontvangt boven de norm van de genoemde wet, dan behouden de gemeenten zich het recht voor deze informatie te publiceren.

- c. Geïnstrueerd en getraind zijn in het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van aan de cliënt beschikbaar te stellen en/of gestelde hulpmiddelen. In voorkomend geval bespreken zij dit met de cliënt en geven deze door aan opdrachtnemer, die op zijn beurt met opdrachtgever in overleg treedt.
- d. Sociaal vaardig zijn en goed en helder communiceren op een voor de cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig Nederlands;
- e. Respect hebben voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
- f. De Nederlandse taal actief beheersen en dragen de verantwoordelijkheid voor een goede communicatie;
- g. Weet waar zijn bevoegdheid ligt en zich hieraan houdt;
- 3.4.2 Medewerkers van opdrachtnemer evenals ergotherapeuten die werken in opdracht van opdrachtgever doen nooit toezeggingen over de toekenning van een hulpmiddel aan de cliënt.
- 3.4.3 Opdrachtnemer draagt zorg dat zijn medewerkers, die beroepsmatig direct met cliënten in contact kunnen komen in het kader van onderhavige opdracht, door hem gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Opdrachtnemer draagt zorg voor een VOG-verklaring voor deze medewerkers niet ouder dan 3 jaar en elke 3 jaar voor een nieuwe VOG-verklaring die opvraagbaar is voor opdrachtgever.
- 3.4.4 Alle medewerkers die bij de gebruiker thuiskomen voor advies of onderhoud kunnen zich legitimeren en kunnen aantonen dat ze voor opdrachtnemer werken.
- 3.4.5 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar medewerkers adequaat handelen in geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en eventuele medebewoners. Deze signalen worden door opdrachtnemer onverwijld doorgeleiden naar opdrachtgever of door opdrachtgever aan te wijzen derde(n). In overleg met opdrachtgever worden deze signalen als noodzakelijk omgezet in concrete acties door opdrachtnemer dan wel door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
- 3.4.6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers. Als en voor zover er schade ontstaat dan wel sprake is van gebrekkige dienstverlening wegens minder bekwame medewerkers is opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en (gevolg)schade zijn voor rekening van opdrachtnemer.
- 3.4.7 Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert opdrachtnemer bij vervanging c.q. uitbreiding van personeel minimaal een gelijk deskundigheidsniveau.

3.5. Eisen te stellen maatschappelijk verantwoord ondernemen

Gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Beek hechten waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is sociaal aanbesteden en daarmee Social Return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid net als circulariteit. Dit betekent dat gemeenten en opdrachtnemer in de uitvoering van de overeenkomst, ook aandacht moeten hebben voor een goede balans tussen mens, omgeving en economie (people, planet, profit), waarbij economische, ecologische en sociale aspecten in dynamisch evenwicht zijn. Opdrachtnemer is verplicht bij start en gedurende 2024, 2025, 2026 en 2027:

- Voor de uitvoering van de opdracht voertuigen in te zetten die tenminste voldoen aan de Euro-6 norm (Mochten er nog lopende leasecontracten lopen in 2024 en 2025 ten aanzien van ingezette voertuigen die voldoen aan de euro 5 norm dan is dit bij hoge uitzondering en met toestemming van gemeenten in deze contractjaren toegestaan).

Opdrachtnemer is verplicht in 2028:

- Minimaal 50% van het wagenpark CO2 neutraal te hebben;
- Voertuigen te gebruiken die geschikt zijn om te gebruiken in toekomstige emissie vrije zones in de gemeenten

Opdrachtnemer draagt vanaf de start van de overeenkomst aantoonbaar bij aan de transitie naar een circulaire economie niet alleen door hiervoor beleid op te stellen maar dit aantoonbaar en actief te implementeren en uit te voeren in de eigen organisatie.

§.4. EISEN AAN DE VERSTREKKING VAN NADERE OPDRACHTEN

Opdrachtgever voert de toegangsbeoordeling (voorheen indicatiestelling) zelf uit of met behulp van externe deskundigen. Op basis van de toegangsbeoordeling wordt bepaald (op basis van de geldende regels) of aanvrager voor een hulpmiddel in de vorm van een maatwerkvoorziening in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is verstrekt opdrachtgever aan opdrachtnemer een opdracht onder generale machtiging

4.1. Verdeling van nadere opdrachten

4.1.1. Bij aanvang van de overeenkomst

~~Op het uitstaande bestand van de lopende overeenkomst is een eindregeling van toepassing. Voor deze cliënten met uitstaande hulpmiddelen geldt;~~

~~Zo min mogelijk belasting voor de client en primair keuzevrijheid voor de client. Cliënten worden bij aanvang van de nieuwe overeenkomst evenredig verdeeld over de twee nieuwe opdrachtnemers. Cliënten ontvangen hierover bericht. Mocht de client niet akkoord gaan met de toegewezen opdrachtnemer kan deze aangeven in het kader van keuze vrijheid voor de andere opdrachtnemer te kiezen. Enige uitzondering hierop is de situatie dat één of beide bestaande aanbieders worden gecontracteerd. Wordt één of beide bestaande aanbieders gecontracteerd en er zijn geen signalen dat de client wil wisselen van aanbieder blijven deze bij de huidige aanbieder. Wordt er dus één bestaande aanbieder gecontracteerd en één nieuwe en er zijn geen signalen dat de cliënten van de blijvende aanbieder willen wisselen blijven deze cliënten dus bij deze aanbieder en worden alleen de cliënten van de latende aanbieder verdeeld over de twee gecontracteerde opdrachtnemers. Opdrachtnemers worden hiervoor niet met andere cliënten gecompenseerd.~~

Op het uitstaande bestand van de lopende overeenkomst is een eindregeling van toepassing. Voor deze cliënten met uitstaande hulpmiddelen geldt;

Bij twee nieuwe opdrachtnemers:

Zo min mogelijk belasting voor de client en primair keuzevrijheid voor de client. Cliënten worden bij aanvang van de nieuwe overeenkomst, bij twee nieuwe opdrachtnemers, in eerste instantie evenredig verdeeld over de twee nieuwe opdrachtnemers op basis van een toewijzingslijst. Cliënten ontvangen hierover bericht. Mocht de client niet akkoord gaan met de toegewezen opdrachtnemer kan deze aangeven in het kader van keuzevrijheid voor de andere opdrachtnemer te kiezen, en is de keuze van de client dus leidend. De op de toewijzingslijst in eerste instantie toegewezen opdrachtnemer wordt hiervoor niet met andere cliënten gecompenseerd omdat zijn percentage lager wordt.

Als één of beide huidige aanbieders opnieuw opdrachtnemer worden:

Zo min mogelijk belasting voor de client en primair keuzevrijheid voor de client. Cliënten worden bij aanvang van de nieuwe overeenkomst in eerste instantie evenredig verdeeld over de twee opdrachtnemers op basis van een toewijzingslijst. Bestaande cliënten tot en met 50% van het totaal blijven bij de bestaande aanbieder die opnieuw opdrachtnemer wordt en komen niet op een toewijzingslijst. De cliënten die wel op een "toewijzingslijst" staan en die niet willen overstappen van aanbieder blijven bij de huidige aanbieder. De in eerste instantie toegewezen opdrachtnemer wordt hiervoor niet met andere cliënten gecompenseerd omdat zijn percentage lager wordt.

Heeft de bestaande blijvende aanbieder dus >50% van het bestand dan worden de cliënten boven de 50% van deze aanbieder toegevoegd op de toewijzingslijst voor de andere opdrachtnemer. De cliënten die wel op een "toewijzingslijst" staan en die niet willen overstappen van aanbieder blijven bij de huidige aanbieder. De in eerste instantie toegewezen opdrachtnemer wordt hiervoor niet met andere cliënten gecompenseerd omdat zijn percentage lager wordt.

Als de verdeling vaststaat nemen opdrachtnemers verplicht de hulpmiddelen over van de huidige aanbieders op basis van een lineaire afschrijvingstermijn van zeven jaar/84 maanden (gerekend vanaf het bouwjaar van het hulpmiddel/de datum eerste verstrekking ooit). Op basis van de bruto catalogusprijs minus 30%. Er is geen sprake van restwaarde na financiële afschrijving.

4.1.2. Tijdens de looptijd van de overeenkomst

Iedere cliënt heeft keuzevrijheid uit alle gecontracteerde opdrachtnemers (maximaal 2). Bij nieuwe aanvragen of vervanging van hulpmiddelen is de keuze van de cliënt voor de opdrachtnemer leidend. Gemeente verstrekt, in ieder geval op het moment dat de cliënt hierom vraagt, de cliënt informatie over onder andere aantal klachten, resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken, audits en realisatie van KPI's. Heeft een cliënt meerdere uitstaande Wmo Hulpmiddelen van dezelfde opdrachtnemer dan worden ook de nieuwe hulpmiddelen bij de betreffende opdrachtnemer afgenomen. De bijbehorende servicedienstverlening zal ook door deze leverancier worden uitgevoerd.

Er worden dus, anders dan vrije cliëntkeuze, door opdrachtgever geen andere criteria gehanteerd voor de verdeling van nadere opdrachten. Wel kan opdrachtnemer tijdelijk of definitief van de dienstverlenerslijst worden verwijderd waardoor deze op dat moment geen nadere opdrachten mag of kan ontvangen.

Mocht de relatie tussen cliënt en opdrachtnemer onherstelbaar verstoord zijn (te bepalen door opdrachtgever) of de voor cliënt benodigde leveringen en servicedienstverlening niet kan bieden dan staat het cliënt vrij om over te stappen naar een andere opdrachtnemer. In een dergelijke situatie neemt opvolgend opdrachtnemer het hulpmiddel over van voormalig opdrachtnemer op basis van de overdrachtsregeling als opgenomen in paragraaf 10.8.

De opdrachtnemerslijst kan gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gewijzigd door een tijdelijke of permanente verwijdering van opdrachtnemer van de opdrachtnemerslijst.

Opdrachtgever is de enige partij die opdrachtnemers van de lijst kan verwijderen. Het verwijderd zijn van de opdrachtnemerslijst houdt aan totdat opdrachtnemer aantoon conform de raamovereenkomst en/of dienstverleningsvoorwaarden zijn verplichtingen jegens cliënten en opdrachtgever daadwerkelijk en structureel na te komen. In het geval van wijziging zal opdrachtgever de reden daarvan mededelen aan opdrachtnemer.

Naast het benoemde in de vorige alinea's behoudt opdrachtgever zich het recht voor om te interveniëren en opdrachtnemer te wijzigen wanneer er sprake is van een situatie waarbij verdere levering en/of servicedienstverlening aan/van het hulpmiddel door de opdrachtnemer niet voldoet aan hetgeen gesteld in deze raamovereenkomst inclusief bijbehorende annexen dan wel als de levering door opdrachtnemer vanwege bijvoorbeeld gebleken gebrek aan specifieke expertise niet wenselijk te achten is.

Wordt de overeenkomst met één van de twee opdrachtnemers ontbonden in de eerste twee contractjaren van de overeenkomst dan is deze partij verplicht de cliënten en desgewenst de hulpmiddelen over te dragen naar de aanbieder waarmee een wachtkamerovereenkomst is afgesloten conform de overdrachtsregeling. Dit is de derde aanbieder in de ranking van de aanbesteding.

4.2. Totstandkoming en beëindiging van nadere opdrachten

Opdrachtnemer faciliteert zonder berekening van kosten aan opdrachtgever (of door opdrachtgever aangewezen derden) als gewenst ten behoeve van de indicatiestelling en het onderzoeken van een voor de cliënt geschikt hulpmiddel door:

1. Het beschikbaar stellen van hulpmiddelen.
2. Ondersteuning door ter zake deskundige medewerkers.

Opdrachtgever verstrekt opdrachten levering en servicedienstverlening onder generale machtiging aan opdrachtnemer waarbij in de opdracht wordt aangegeven uit welke categorie het hulpmiddel dient te worden geleverd tezamen met een functionele omschrijving en waar nodig (met name bij cliënten met complexe problematiek) een kort functioneel PvE met beperkte technische eisen of cliënt specifieke informatie

Het is aan opdrachtnemer op basis van de opdracht van gemeente het juiste hulpmiddel binnen de categorie te selecteren. Opdrachtnemer voert de opdracht geheel voor eigen (financieel) risico uit. Als opdrachtnemer op basis van eigen bevindingen (contacten en passing met de cliënt) tot de conclusie komt dat afwijking van de door de gemeente bij de opdracht aangegeven categorie noodzakelijk is, is

hij verplicht dit digitaal voorzien van een motivatie bij gemeente te melden. Als gemeente akkoord gaat met een andere categorie (digitale (beveiligd) toestemming) kan opdrachtnemer verder gaan met de aflevering van het hulpmiddel.

Als digitale toestemming van gemeente uitblijft, komt de generale machtiging te vervallen. Als dit het geval is, behoudt gemeente zich het recht voor om te interveniëren en opdrachtnemer te wijzigen.

Als opdrachtnemer een afwijking niet meldt en toch doorgaat met leveren ondanks dat wordt afgeweken van de opdracht van gemeente zijn alle kosten en risico's in deze voor opdrachtnemer. Als dit op een later moment wordt geconstateerd bijvoorbeeld bij ontvangst van de gebruikersovereenkomst kan gemeente van opdrachtnemer eisen de all-in categorieprijs huur terug te betalen en het hulpmiddel of de op het hulpmiddel aangebrachte opties, accessoires of aanpassingen om niet te vervangen. Terugbetaling als van toepassing door opdrachtnemer is geen keuze maar een verplichting.

De toekenning van een nadere opdracht levering en servicedienstverlening komt als volgt tot stand:

- 4.2.1 Cliënt maakt een keuze uit de lijst van gecontracteerde opdrachtnemers van opdrachtgever. De keuze van cliënt is bepalend voor de Wmo Hulpmiddelen inclusief bijbehorende servicedienstverlening die van opdrachtnemer worden afgenomen. Opdrachtnemer heeft daarom geen afnamegarantie.
- 4.2.2 Opdrachtgever verstrekt een nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening aan opdrachtnemer nadat cliënt een keuze heeft gemaakt voor opdrachtnemer. Medewerkers van opdrachtgever zullen hierbij de cliënt, los van het verstrekken van prestatie informatie zoals aantal klachten, resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken, audits en realisatie van KPI's niet beïnvloeden. Opdrachtnemer maakt verdere afspraken over selectie, passing en levering met cliënt. Het staat opdrachtnemer overigens niet vrij opdrachten te weigeren. Opdrachtnemer ontvangt een door opdrachtgever verstrekte nadere opdracht digitaal beveiligd via iWmo of als nog niet functioneel de portal of applicatie van opdrachtnemer
- 4.2.3 De digitale verzenddatum geldt als dagtekening van de nadere opdracht.
- 4.2.4 Opdrachtnemer draagt zorg voor uitvoering van de nadere opdrachten inclusief servicedienstverlening vanaf dagtekening van de opdracht tot en met het einde van de gebruikersovereenkomst overeenkomstig de gesloten Raamovereenkomst inclusief het programma van eisen en de dienstverleningsvoorwaarden. Als dit niet het geval is, en dit verwijtbaar is aan opdrachtnemer is opdrachtnemer onmiddellijk in verzuim.
- 4.2.5 Als opdrachtgever en opdrachtnemer het niet eens worden over de categorie waartoe het hulpmiddel behoort en/of de op het hulpmiddel aan te brengen (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen zal contractmanager van opdrachtgever advies vragen bij de andere gecontracteerde partij. Op basis van een reactie van deze partijen kiest contractmanager van opdrachtgever voor de in zijn ogen beste aangedragen oplossing. De betreffende aanbieder die de beste oplossing heeft aangedragen mag in een dergelijk geval het hulpmiddel leveren. Door opdrachtnemer worden, in het geval de levering op voornoemde wijze verplaatst wordt naar een andere opdrachtnemer, geen kosten in rekening gebracht. Opdrachtnemer werkt in bovengenoemde situatie optimaal mee en zal alle gegevens die noodzakelijk zijn om een goede keuze te maken beschikbaar stellen.
- 4.2.6 Na uitvoering van bovenstaande en na levering van het hulpmiddel bij de cliënt wordt door opdrachtnemer en cliënt de gebruikersovereenkomst ondertekend. De gebruikersovereenkomst inclusief de specificaties van het hulpmiddel zijn voor opdrachtgever op te vragen en inzichtelijk in het portaal van opdrachtnemer.
- 4.2.7 Een nadere opdracht en gebruikersovereenkomst eindigt:
automatisch als:
 - a. de einddatum zoals aangegeven in de nadere opdracht van opdrachtgever wordt bereikt;
 - b. cliënt overlijdt (datum beëindiging 1 dag na melding overlijden) of verhuist buiten de gemeentegrens;na vaststelling of aanvullende berichtgeving als:
 - a. de cliënt, met toestemming van opdrachtgever, besluit op basis van gegronde redenen de dienstverlening van een andere aanbieder af te nemen;
 - b. de cliënt geen aanspraak meer maakt op een maatwerkvoorziening op basis van de Wmo 2015 (in het geval van een WLZ-beschikking vanaf de datum waarop de beschikking is afgegeven);
 - c. als de raamovereenkomst wordt beëindigd of niet wordt verlengd, met inachtneming van paragraaf 10.7 en 10.8 van dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden.

§.5. EISEN TE STELLEN AAN DE LEVERING EN VERVANGING

5.1. Termijnen levering

Randvoorwaarden levering:

Na opdracht van opdrachtgever geldt voor hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en dealeraanpassingen een termijn van datum opdrachtverstrekking (specifiek eerstvolgende werkdag na opdrachtverstrekking) tot en met levering van maximaal 30 werkdagen (dit is inclusief selectie en passing) dit geldt tevens voor later op het hulpmiddel aan te brengen (fabrieks-)opties, accessoires en dealeraanpassingen.

Voor hulpmiddelen waarbij sprake is van op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen, een complex hulpmiddel en/of een hulpmiddel dat lastig in de bestaande werkwijze past (zie convenant maatwerkprocedures toegang kwadrant 3 en 4, hierna te noemen complex maatwerk) zoals een rolstoel die (bijna) volledig op maat gemaakt moet worden en/of hulpmiddelen met speciale bediening of beademing geldt een termijn van datum opdrachtverstrekking (specifiek eerstvolgende werkdag na opdrachtverstrekking) tot en met levering van maximaal 60 werkdagen, ook wordt een casemanager ingezet (dit is inclusief selectie en passing) echter als dit om moverende redenen niet mogelijk is geldt dat:

Casemanager van opdrachtnemer in afstemming met het aanspreekpunt van opdrachtgever en de cliënt een plan van aanpak opstelt en dit toezendt ter accordering aan opdrachtgever, met daarin opgenomen:

- De omschrijving en specificering van de te realiseren aanpassing.
- Het tijdpad en de daarbij voor cliënt van belang zijnde afspraken m.b.t. (tussen)passingen (met alle benodigde ketenpartners) en definitief afleveren van het hulpmiddel met de aanpassing.
- Communicatie en terugkoppelingsmomenten stand van zaken met zowel aanspreekpunt gemeente als cliënt (minimaal 1x per 2 weken **tenzij in onderling overleg en na goedkeuring van opdrachtgever een afwijkende en passende frequentie is vastgesteld**).
- Evaluatiemoment(en).

Verklaring van instemming door de cliënt, voorzien van een handtekening van de cliënt of als van toepassing diens verzorger. Er kan enkel met toestemming van opdrachtgever van het plan van aanpak worden afgeweken.

Bovenstaande geldt tevens voor later aan het hulpmiddel aan te brengen op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen of aanpastrajecten die als zodanig als complex beschouwd worden.

Vertragingen in levertijden zijn uitsluitend mogelijk als sprake is van overmacht (een niet-toerekenbare onmogelijkheid om een verplichting na te komen). Onder overmacht wordt expliciet niet verstaan: situaties veroorzaakt door opdrachtnemer, personeel van opdrachtnemer, systemen/middelen en materialen van opdrachtnemer en (toe)opdrachtnemers van opdrachtnemer. Of daadwerkelijk sprake is van overmacht is uiteindelijk te bepalen door opdrachtgever. In geval van vertraging is de opdrachtnemer verplicht de cliënt en opdrachtgever schriftelijk op de hoogte te stellen van de vertraging en dient tevens een gewijzigde en reële leverdatum aangegeven te worden. Een vergelijkbare informatieplicht geldt eveneens in geval van het niet realiseren van de met de gebruiker of opdrachtgever(s) overeengekomen reparatietermijn.

Resultaat levertijden

1. Levering binnen gestelde termijnen uitgezonderd situaties waarin sprake is van overmacht. ((=tevens Kritische Prestatie Indicator (KPI 1))

5.2. Selectie en passing

Randvoorwaarden selectie:

1. Het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen is door opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de opdracht 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 functioneel compleet duurzaam adequaat en best passende hulpmiddel voor de cliënt.
2. Als 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 opdrachtnemer. Dit geldt tevens als opdrachtnemer voor specifieke aanpassingen of orthesen een specifieke deskundige wenst in te schakelen.

Randvoorwaarden passing:

1. De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt, tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet kan of opdrachtgever/ cliënt dit op een andere locatie wenst te laten plaatsvinden voor zijn kosten en na toestemming daartoe van opdrachtgever. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt en opdrachtgever de passing wenst uit te voeren op de eigen vestiging of een andere locatie, dan draagt opdrachtnemer desgewenst kosteloos zorg voor vervoer van de cliënt van en naar deze locatie.
2. Passing wordt door een hiertoe gekwalificeerd medewerker uitgevoerd en is gemaximeerd tot 1 passingsessie (first time right) complex maatwerk **en uitzonderingsgevallen waarvoor door opdrachtgever toestemming is gegeven** daarvan uitgezonderd.
3. De passing wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever, indicatieadviseurs, specialisten of bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s). Dit zal met name het geval zijn bij specifieke of complexe (kinder-)hulpmiddelen voor cliënten, waarbij voor complexe zithouding en bijzondere bedieningsvraagstukken een multidisciplinaire aanpak gewenst is.
4. In de situaties zoals benoemd onder 3 schakelt opdrachtnemer zo nodig, voor zijn kosten, externe expertise in. Opdrachtnemer stelt bij passingen als benoemd onder 3 een plan van aanpak op inclusief tijdsschema welke dient te worden geaccordeerd door opdrachtgever. De passing als benoemd onder 3 wordt gemaximeerd op 1 dag en op basis van first time right om de cliënt belasting tot een minimum te beperken.
5. Opdrachtnemer organiseert en agendaert zonder uitzondering alle passingsessies, en draagt daarbij zorg voor de communicatie met cliënt en alle andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip. De eventueel gewenste aanwezigheid van andere betrokkenen zal in de opdracht tot uitvoeren van selectie en passing door opdrachtgever aan opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt.
6. De tijd tussen passing en levering dient zo kort mogelijk te zijn. Als mogelijk dient de passing gelijktijdig met de levering 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 (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen aan de hand van de fysieke kenmerken van de cliënt en de inbreng van de cliënt, de beperking van de cliënt binnen de door opdrachtgever verstrekte opdracht het best passende hulpmiddel voor de cliënt samen te stellen.
 - b. In het geval van een elektrisch aangedreven rolstoel, scooter of driewielers: Een proefles van minimaal 30 minuten (inclusief een kort verslag) voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de cliënt betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door de cliënt. Inclusief een advies omtrent het eventuele aantal noodzakelijke extra rijlessen door een derde/ergotherapeut niet zijnde opdrachtnemer.
9. Na selectie en passing verstuurt opdrachtnemer desgevraagd opdrachtgever de bevestiging van het geselecteerde hulpmiddel inclusief de daarbij benodigde (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen en/of legt dit vast in het eigen systeem en overlegt dit op eerste aanvraag aan opdrachtgever. Mocht opdrachtgever het niet eens zijn met de keuze van opdrachtnemer wordt binnen vijf werkdagen na bevestiging van het geselecteerde hulpmiddel de generale machtiging stopgezet tot overeenstemming is bereikt. Opdrachtnemer heeft in deze geen recht op vergoeding van kosten of anderszins.

Resultaten selectie en passing:

1. De cliënt wordt minimaal belast door zo min mogelijk passingsessies.
2. De cliënt ontvangt het functioneel compleet duurzaam adequaat en best passende hulpmiddel in lijn met de opdracht van Opdrachtgever.
3. De cliënt waardeert het resultaat van passing en selectie minimaal met gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10) op basis van een nader door opdrachtgever te bepalen methodiek (=tevens KPI 2).

5.3. Proefplaatsing

Randvoorwaarden proefplaatsing

1. Opdrachtnemer draagt zorg, als door opdrachtgever verzocht, voor het kosteloos op proef plaatsen van een hulpmiddel voor minimaal 3 en maximaal 20 werkdagen.
2. Wanneer de proefplaatsing op initiatief van opdrachtnemer langer duurt dan 20 werkdagen dan worden voor deze overschrijding géén kosten in rekening gebracht. Huurbetaling kan dan pas starten wanneer er sprake is van een definitief te verstrekken voorziening.
3. Opdrachtnemer stemt de start van een proefplaatsing af met de cliënt en verzekert zich daarbij van het feit dat de cliënt en behandelaar (20 dagen kan minder als behandelaar dit voldoende acht) ook in staat zal zijn om het middel de komende 20 werkdagen te gebruiken. Is gebruik niet mogelijk (bv. door ziekte, vakantie of te verwachten weersomstandigheden), dan wordt de proefplaatsing (in overleg met cliënt én opdrachtgever) uitgesteld tot het eerstvolgende geschikte moment.
4. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever over de start van een proefplaatsing, de eventuele inname van een hulpmiddel na proefplaatsing en over de eigen bevindingen ten aanzien van de proefplaatsing.
5. Als het hulpmiddel dat is ingezet bij de proefplaatsing juist is en kan blijven staan bij de cliënt, kan opdrachtnemer als ze de succesvolle proefplaatsing meldt bij opdrachtgever, de huurkosten declareren vanaf dag 1 van de proefplaatsing.

5.4. Afleveren van het hulpmiddel

Randvoorwaarden aflevering:

1. Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- dan wel de verblijfslocatie van de cliënt, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en in het geval van een elektrische voorziening een gewenningsles, persoonlijk gebruiksklaar aan de cliënt wordt overhandigd. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s).
2. Aflevering kan in voorkomende gevallen ook plaatsvinden op een alternatieve paslocatie, in geval de cliënt na selectie en passing op de locatie van opdrachtnemer het hulpmiddel direct wenst mee te nemen en dit door opdrachtgever is toegestaan.
3. Bij niet nakomen van afspraken door de cliënt is - na afstemming met de cliënt - 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 cliënt de Nederlandstalige gebruikersdocumentatie en licht deze toe. Deze documentatie bestaat tenminste uit:
 - a. Een voor de cliënt begrijpelijke gebruikershandleiding;
 - b. De wijze waarop de cliënt storingen kan melden, de responsetijden en termijnen van aanvang van reparaties;
 - c. Alle informatie omtrent nazorg,
 - d. onderhoud en contactgegevens;
 - e. Informatie omtrent de klachtenprocedure van opdrachtnemer;
 - f. Een gebruikersovereenkomst die moet worden ondertekend door de cliënt.
 - g. Als van toepassing: informatie over de verzekering van het hulpmiddel.
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor duidelijke uitleg, instructie en oefening ter plaatse waaronder minimaal:
 - a. Een voor de cliënt en mantelzorger/naaste begrijpelijke en heldere uitleg over het geleverde hulpmiddel, bediening, bedieningsknoppen en verstellingen en de mogelijkheden hiervan.
 - b. Een voor de cliënt en mantelzorger/naaste begrijpelijke uitleg en instructie van het gebruik en de verzorging van het hulpmiddel.
 - Ingeval van een elektrisch aangedreven rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets dient opdrachtnemer (voor rekening van opdrachtnemer) één gewenningsles van minimaal 20 minuten op locatie en in de woonomgeving van de cliënt te verzorgen onder andere gericht op vaak voorkomende situaties in openbare ruimten, tenzij de cliënt een geoefende gebruiker is en te kennen geeft hier geen gebruik van te willen maken.
 - Ingeval van een elektrische tillift is tenminste één gebruikersinstructie (voor rekening van opdrachtnemer) te geven aan de mantelzorger en/of verzorgende van de cliënt.
 - c. Uitleg omtrent de klachtenprocedure van opdrachtnemer.
6. Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de cliënt de instructie heeft begrepen, heeft aangetoond voldoende rijvaardig te zijn (als gewenningsles van toepassing is) en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, laat opdrachtnemer de cliënt een ontvangstbewijs en als van toepassing een "gebruikersovereenkomst" (zie bijgevoegde format) ondertekenen waarop

tevens het merk, type, nummer en bouwjaar en verstuurt deze aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres.

7. Wanneer de opdrachtnemer twijfelt over de rijvaardigheid van de gebruiker, dan wordt hiervan melding gedaan bij de opdrachtgever. Het is vervolgens aan de opdrachtgever om nadere oefenlessen op te (laten) starten, dan wel de indicatie te herzien.
8. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk en garandeert in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid dat het geleverde hulpmiddel voldoet aan hetgeen de cliënt en opdrachtgever redelijkerwijs van het hulpmiddel mogen verwachten.
9. Opdrachtgever is altijd gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van hetgeen opgenomen is de in de opdracht van opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
10. 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.

Resultaat aflevering:

1. Opdrachtnemer heeft het hulpmiddel gebruiksklaar en conform afspraak afgeleverd bij de cliënt.
2. Het hulpmiddel is afgestemd op de fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen van de cliënt en het hulpmiddel voldoet aan hetgeen de cliënt en opdrachtgever in het gebruik van het hulpmiddel mag verwachten.
3. Cliënt heeft aantoonbaar gewinningsles en proefles doorlopen (=KPI 3)
4. Cliënt is geïnstrueerd en in staat en bekwaam het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken
5. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van aflevering bedraagt minimaal gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10) op basis van een nader door opdrachtgever te bepalen methodiek. (=tevens KPI 4)

5.5. Aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening

Randvoorwaarden aanpassingen:

1. Het aanbrengen van benodigde (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen op de reeds geleverde voorziening zijn inbegrepen in het all-in tarief en worden direct na constatering door opdrachtnemer uitgevoerd. Hiervoor is geen specifieke opdracht van opdrachtgever noodzakelijk.
2. Bij aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening zorgt opdrachtnemer ervoor dat de cliënt het hulpmiddel maximaal 5 werkdagen hoeft te missen, tenzij cliënt afhankelijk is van het hulpmiddel. In een dergelijke situatie wordt zorggedragen voor een vervangend hulpmiddel.
3. De mobiliteit van de cliënt blijft bij totale afhankelijkheid van het hulpmiddel altijd gewaarborgd.
4. In het geval van aanpassingen aan een bestaand hulpmiddel en verstrekking van een tijdelijk vervangend hulpmiddel wordt nooit een dubbel tarief voor het bestaande en het tijdelijke hulpmiddel in rekening gebracht.

Resultaat aanpassingen:

1. De belasting voor de cliënt bij aanpassingen wordt tot een minimum beperkt.
2. Aanpassingen zijn adequaat en worden efficiënt uitgevoerd.
3. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. aanpassingen bedraagt minimaal gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10) op basis van een nader door opdrachtgever te bepalen methodiek. (= tevens KPI 5)

5.6. Vervanging van het hulpmiddel

Randvoorwaarden aflevering:

1. Opdrachtnemer draagt, bij het verstrijken van de technische levensduur van een uitstaand huurhulpmiddel tijdens de contractperiode, zorg voor aansluitende en adequate vervanging.
2. Alleen wanneer hetzelfde of opvolgende hulpmiddel niet meer voorhanden is (uit assortiment van fabrikant) is inzet van een ander hulpmiddel binnen de betreffende categorie toegestaan. In voorkomende gevallen draagt inschrijver zelf zorg voor passing, selectie en levering conform de voorwaarden als omschreven onder 5.2, 5.3 en 5.4.

3. Nadrukkelijk wordt opgemerkt dat vervanging van een hulpmiddel door een ander hulpmiddel, niet zijnde hetzelfde of een opvolgend hulpmiddel, in het geval er sprake is van een andere categorie, een nieuwe indicatie en opdrachtverlening van opdrachtgever is vereist inclusief ondertekening van een nieuwe gebruikersovereenkomst
4. In het geval er geen sprake is van een nieuwe categorie is geen nieuwe opdracht van opdrachtgever noodzakelijk.
5. In het geval van vervanging wordt nooit een dubbel tarief voor het oude en nieuwe hulpmiddel in rekening gebracht. Ook niet als het oude hulpmiddel nog niet is ingenomen.

Resultaat vervanging:

1. Soepele vervanging met zo min mogelijk wijzigingen voor de cliënt bij voorkeur door eenzelfde of opvolgend hulpmiddel.

§.6. EISEN TE STELLEN AAN SERVICEDIENSTVERLENING EN BEHEER

6.1. Storingsmelding en correctief onderhoud

Randvoorwaarden storingsmelding en reparatie:

1. Opdrachtnemer verricht binnen Nederland reparaties (correctief onderhoud) aan de geleverde hulpmiddelen via een serviceorganisatie die 24 uur per dag en 7 dagen per week reparaties uitvoert als dat noodzakelijk is zie verder punt 7.
2. Cliënt kan 24 uur per dag en zeven dagen per week bij opdrachtnemer een storing melden.
3. Opdrachtnemer heeft een voor cliënten rechtstreeks bereikbaar servicenummer (tegen lokaal tarief voor vaste telefoons), vrij van keuzemenu's **en/of een keuzemenu met maximaal twee keuzeopties** en/of nummerdoorverwijzing en/of antwoordapparaat beschikbaar en/of laagdrempelige digitale oplossing beschikbaar waar cliënten 24 uur per dag storingen kunnen melden tegen lokaal tarief voor een vast telefoonnummer. Het servicenummer wordt door een terzake deskundige Nederlands sprekende medewerker (mens) bemand en beantwoord.
4. Het rechtstreeks bereikbare servicenummer tegen lokaal tarief en indien gewenst door client digitale chatmogelijkheid is continu bemand door ter zake kundige medewerkers die zijn toegerust de cliënt op vriendelijke wijze te staan of te helpen en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting de cliënt.
5. De reparatie/correctief onderhoud is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de cliënt. In het geval de cliënt onderweg is gestrand, is de reparatie zo mogelijk ter plekke uit te voeren als dit niet mogelijk is, en cliënt is niet in staat zelf vervoer te regelen, draagt opdrachtnemer voor eigen rekening zorg voor de organisatie van het transport van de cliënt naar huis. Opdrachtnemer draagt zorg dat het hulpmiddel wordt gerepareerd en bij cliënt thuis wordt afgeleverd, dit geldt tevens als een cliënt is gestrand op een locatie buiten de westelijke mijnstreek. Gelet op het feit dat cliënten zich ook in het buitenland (grensgebied Duitsland en België) begeven met hun hulpmiddel dient opdrachtnemer ook aldaar zijn diensten conform dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden te leveren. De begrenzing van dit gebied betreft ongeveer 25 km aangrenzend de gemeentegrenzen.
6. Als een reparatie/correctief onderhoud niet op locatie is uit te voeren dan dient de cliënt door opdrachtnemer als nodig kosteloos voorzien te 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.
7. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de cliënt zijn bepalend voor de responsetijd² waarop de reparatie voor het herstel van het hulpmiddel aanvangt (met in acht name van punt 5. Meer specifiek opdrachtnemer garandeert dat voor het uitvoeren van (nood-) reparaties/correctief onderhoud en het verlenen van ("wegenwacht") hulp een gekwalificeerd monteur in de Westelijke mijnstreek beschikbaar is die zorgt dat, te rekenen vanaf het eerste moment van melding:
 - a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen zijn door opdrachtnemer binnen twee werkdagen na melding verholpen;
 - b. Bij storingen bij cliënten binnenshuis die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken is, is opdrachtnemer zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 4 uur ter plaatse bij de cliënt en begint–met de herstelwerkzaamheden (gebleken gebreken verhelpen/repareren en te verwachte gebreken/storingen voorkomen);
 - c. Bij een cliënt die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij cliënten die onderweg zijn gestrand is opdrachtnemer zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 2 uur ter plaatse bij de cliënt en begint–met de herstelwerkzaamheden (gebleken gebreken verhelpen/repareren en te verwachte gebreken/storingen voorkomen);
8. De plaats waar de storing optreedt en de mate van afhankelijkheid van de cliënt kan in voorkomende gevallen aanleiding zijn onverwijld noodhulp te verlenen en/of directe vervanging van het hulpmiddel te realiseren.
9. De Opdrachtnemer beschikt voor alle door de Inschrijver aangeboden hulpmiddelen over onderdelen en componenten zodat het onderhoud altijd snel en adequaat uitgevoerd kan worden.

² Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van reparaties tussen 18:00 uur en 08:00 uur en in weekeinden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van het hulpmiddel niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van het hulpmiddel of de gezondheid van cliënt.

Resultaat storingsmelding en reparatie:

1. De continuïteit van het gebruik van het hulpmiddel is gewaarborgd.
2. Overlast voor de cliënt door storing is beperkt dan wel voorkomen.
3. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van continuïteit, storingsmelding en reparatie is minimaal gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10) op basis van een nader door opdrachtgever te bepalen methodiek. (=KPI 6)

6.2. Passend onderhoud

Randvoorwaarden passend onderhoud:

Het onderhoud omvat vanaf het moment van afleveren van het hulpmiddel tot en met het moment van inname door opdrachtnemer van het hulpmiddel:

1. Het onder zijn verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid aan het hulpmiddel en bij het hulpmiddel passend uit te voeren (preventief en correctief) onderhoud, inspecties, werkzaamheden en reparaties, en alle daarbij te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook inclusief technische inspectie, keuring in het geval van tilliften, toetsing, gebruiksfunctie en begeleiding van de cliënt die noodzakelijk zijn om een optimaal, functioneel en veilig gebruik door cliënt te garanderen.
2. Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud altijd aan de vigerende wet- en regelgeving en is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk
3. Herstel of vervanging van het hulpmiddel ten gevolge van schade van welke aard dan ook. Schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van cliënt 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 als opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal opdrachtgever ter vergoeding aan opdrachtnemer, de kosten verhalen op de cliënt. Opdrachtnemer financiert in deze voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.
4. Bij de constatering van herhaaldelijke schade aan het hulpmiddel wordt door opdrachtnemer een test bij cliënt afgenomen om te toetsen of cliënt nog in staat is het hulpmiddel veilig te gebruiken.
5. Opdrachtnemer controleert bij passend onderhoud of het **elektrische** hulpmiddel wordt gebruikt en zo ja of het ook frequent wordt gebruikt (minimaal 1x per week) op basis van slijtage en het uitlezen van hulpmiddelen. Bij niet frequent of geen gebruik wordt dit door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever. Restitutie van huurkosten kan worden gevraagd van hulpmiddelen die na later blijkt niet worden gebruikt terwijl dit door opdrachtnemer geconstateerd had moeten worden.
6. Opdrachtnemer controleert bij passend onderhoud of de cliënt nog in staat is het hulpmiddel veilig en verantwoord te gebruiken. Bij twijfels hierover wordt dit door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever.
7. Voor het in standhouden van hulpmiddelen is het hergebruik van onderdelen en materialen en aanpassingen toegestaan, voor zover:
 - a. Het hulpmiddel onverminderd voldoet aan de gestelde eisen aan de hulpmiddelen in deze dienstverleningsvoorwaarden;
 - b. Kleuren en toplagen 1 op 1 gelijk zijn aan de originele kleursetting en toplagen van het hulpmiddel;
 - c. Een her te gebruiken motor van hetzelfde merk en type is als de originele motor(en) van het hulpmiddel wordt gehanteerd;
 - d. Her te gebruiken elektronica 1 op 1 gelijkwaardig is aan de originele elektronica.
8. WAM verzekering, inclusief groene kaart, voor elektrische rolstoelen, scootmobilen en elektrische (driewiel)fietsen.
9. Bij constatering bij het uitvoeren van onderhoud van het niet gebruiken en/of het niet adequaat zijn met en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel, rapporteert opdrachtnemer (signaalfunctie) dit direct aan opdrachtgever en treedt met opdrachtgever in overleg.
10. 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 onderhoud.
 - d. Intensiteit van het gebruik van het hulpmiddel (scootmobiel of elektrische rolstoel).
 - e. In voorkomende gevallen: toetsing of cliënt nog in staat is het hulpmiddel veilig en verantwoord te gebruiken.

f. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.

Op verzoek van opdrachtgever geeft opdrachtnemer per ommegaande opdrachtgever inzicht in de logboeken.

11. Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient opdrachtnemer zorg te dragen voor een door de cliënt of als van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier m.b.t. uitvoer onderhoud. Dit formulier kan op verzoek van opdrachtgever worden overlegd.

Resultaat onderhoud:

1. Passend onderhoud.
2. Alle hulpmiddelen zijn en blijven in een goede staat van onderhoud.
3. Cliënt is in staat het hulpmiddel continu veilig en verantwoord te gebruiken.
4. Optimaal, functioneel en veilig gebruik van het hulpmiddel door cliënt is gegarandeerd.
5. Het uit te voeren passend onderhoud voldoet altijd aan de vigerende wet- en regelgeving.
6. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van onderhoud is minimaal gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10) op basis van een nader door opdrachtgever te bepalen methodiek. (=tevens KPI 7)

6.3. Activiteiten ter bevordering van kennis van de hulpmiddelen, beheer en rijvaardigheid

Randvoorwaarden activiteiten ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen:

1. Op verzoek organiseert opdrachtnemer plaatselijk kosteloos, evt. in samenwerking met andere organisaties zoals VVN, minimaal 1 x per jaar scootmobielinstructiedagen of in het geval door opdrachtgever of in opdracht van opdrachtgever georganiseerd verleent opdrachtnemer kosteloos zijn volledige medewerking hieraan waaronder het aanleveren en inzetten van hulpmiddelen;
2. Opdrachtnemer organiseert jaarlijks activiteiten en opfrismomenten voor de inwoners van de Gemeenten ter bevordering van veiligheid, kennis en kunde en rijvaardigheid van de hulpmiddelen.

6.4. Inname

Randvoorwaarden inname:

1. Opdrachtnemer haalt binnen 15 werkdagen na de opdracht tot inname van opdrachtgever het hulpmiddel op, tenzij anders met opdrachtgever of cliënt/nabestaanden is overeengekomen. De betaling stopt overeenkomstig het gestelde in 9.2.5.
2. De opdrachtnemer haalt voor zijn rekening ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland, en in het buitenland (grensgebied Duitsland en België) waarbij de begrenzing van dit gebied ongeveer 25 km betreft aangrenzend de gemeentegrenzen. Dit geldt ook als de cliënt is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente.
3. Opdrachtnemer geeft de daadwerkelijke datum van inname door aan opdrachtgever.
4. Het is aan opdrachtnemer om zorg te dragen dat het hulpmiddel ook daadwerkelijk wordt ingenomen/ teruggehaald bij (voormalige) cliënten/inwoners.

Resultaat inname:

1. De cliënt (of nabestaande) wordt met de inname zo min mogelijk belast.
2. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. inname van het hulpmiddel is minimaal gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10) (tevens KPI 8)

§.7. EISEN TE STELLEN AAN COMMUNICATIE EN KLACHTENAFHANDELING

7.1. Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

Randvoorwaarden communicatie:

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten digitaal, evenals opdrachtnemer, rapportages, offertes en facturen en overige informatie digitaal toezendt aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres.
2. Opdrachtgever wenst korte lijnen en persoonlijk contact tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen hiertoe zorgdragen voor vaste contactpersonen en aanspreekpunten met betrekking tot levering, servicedienstverlening en facturatie.
3. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever en omgekeerd proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de raamovereenkomst.
4. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat over ontwikkelingen die de continuïteit van de dienstverlening van opdrachtnemer beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
5. Als de communicatie tussen opdrachtnemer en de cliënt onoverbrugbare problemen oplevert, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen te nemen zijn.
6. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever door middel van een digitaal volgsysteem, portal of app over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, gemaakte afspraken, reparaties en storingen.

Resultaat communicatie:

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer communiceren proactief en adequaat met elkaar door korte lijnen en een persoonlijk contact via vaste contactpersonen en aanspreekpunten. Communicatie is afgestemd op hetgeen in deze raamovereenkomst is overeengekomen.
2. De informatievoorziening van opdrachtnemer en opdrachtgever is helder, duidelijk en doelmatig en vergt zo min mogelijk inspanning van partijen.
3. Opdrachtgever en opdrachtnemer doen actief aan kennisuitwisseling en kennisdeling.
4. Continuïteit in de kwaliteit van uitvoering van de raamovereenkomst is gewaarborgd.

7.2. Communicatie tussen opdrachtnemer en cliënten

Randvoorwaarden:

1. Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen de cliënt respectvol en eerbiedigen de privacy van de cliënt.
2. Opdrachtnemer communiceert met cliënten op een voor de cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig Nederlands, taalniveau B1 (zie: <http://www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149>)
3. Opdrachtnemer heeft een voor cliënten rechtstreeks bereikbaar telefoonnummer beschikbaar én een digitaal cliëntenportaal of een alternatief hiervoor waar cliënten terecht kunnen met vragen. Het telefoonnummer is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch tegen lokaal tarief voor een vast telefoonnummer bereikbaar.
4. Naast bovengenoemde mogelijkheden staat de opdrachtnemer ook vrij om extra communicatiemogelijkheden te bieden via bijvoorbeeld een daarvoor specifieke app.
5. Bij het eerste contact met de cliënt spreekt opdrachtnemer met de cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, via whatsapp, cliëntenportaal of andere digitale mogelijkheden) het beste bij de cliënt past en legt dit vast. Opdrachtnemer noteert een vervangend telefoonnummer/contactgegevens van een naaste als cliënt niet bereikbaar is. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt.
6. Opdrachtnemer informeert de cliënt zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten.
7. Opdrachtnemer informeert de cliënt snel en correct omtrent wat er met zijn wensen dan wel klachten gebeurt.
8. Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de cliënt, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Als het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur.

9. Opdrachtnemer informeert de cliënt over de status van het aan de cliënt te verstrekken hulpmiddel, gemaakte afspraken, reparaties en storingen.
10. Opdrachtnemer houdt zich aan hetgeen hij afsprekt met de cliënt, afspraak is afspraak.
11. Opdrachtnemer stelt de cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte als te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de cliënt, waarbij het door de cliënt gewenste tijdstip leidend is.

Resultaat:

1. Cliënt voelt zich begrepen en persoonlijk en met respect behandeld.
2. Cliënt beoordeelt opdrachtnemer als betrouwbaar in het nakomen van afspraken.
3. Informatievoorziening van opdrachtgever is voor de cliënt toegankelijk en te begrijpen.
4. Opdrachtnemer is voor klanten goed bereikbaar.
5. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. communicatie is minimaal gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10) op basis van een nader door opdrachtgever te bepalen methodiek. (=KPI 9)

7.3. Privacy

1. De opdrachtgever wordt aangemerkt als verantwoordelijke voor het verwerken van persoonsgegevens op grond van artikel 5.1.1 lid 6 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Daarmee is de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 Algemene verordening gegevensbescherming, ten aanzien van alle door de opdrachtgever verwerkte persoonsgegevens in de meldings- en aanvraagprocedure, waaronder de door de opdrachtgever afgegeven Beschikking ten behoeve van cliënt.
2. De opdrachtnemer wordt aangemerkt als verantwoordelijke voor het verwerken van persoonsgegevens op grond van artikel 5.1.2 lid 3 Wet maatschappelijke ondersteuning 2015. Daarmee is de opdrachtnemer verwerkingsverantwoordelijke in de zin van artikel 4 lid 7 Algemene verordening gegevensbescherming, ten aanzien van alle door de opdrachtnemer verwerkte en te verwerken persoonsgegevens, waaronder de persoonsgegevens die opdrachtnemer van de opdrachtgever ontvangt, zoals beschreven in lid 3 van dit artikel.
3. De opdrachtgever verstrekt persoonsgegevens van de cliënt aan de opdrachtnemer. De opdrachtgever verstrekt uitsluitend de volgende persoonsgegevens:
 - a. Uniek cliëntnummer/Burgerservicenummer
 - b. Geslacht
 - c. Naam
 - d. Telefoonnummer
 - e. E-mailadres
 - f. Adres
 - g. Contactpersoon: naam en telefoonnummer
 - h. Toegekende indicatie/hulpmiddel
 - i. Aanvullende eisen/opties/accessoires/aanpassingen
 - j. Antropometrische gegevens
4. Doel van het verstrekken van de in het vorige lid genoemde persoonsgegevens is gelegen in het bieden van passende dienstverlening aan cliënt door opdrachtnemer. Om feitelijke uitvoering te kunnen geven aan de Beschikking en daaruit volgende dienstverleningsopdracht, zoals afgegeven door de opdrachtgever, dient opdrachtnemer over de in het vorige lid genoemde persoonsgegevens te beschikken.
5. Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt via beveiligde e-mailverbinding, in de vorm van bijvoorbeeld de applicatie Zorgmail of via iWmo.
6. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om de persoonsgegevens, zoals genoemd in lid 3 van dit artikel, te verwerken voor andere doeleinden dan omschreven in lid 4 van dit artikel. 7. Het is opdrachtnemer niet toegestaan om de persoonsgegevens, zoals genoemd in lid 3 van dit artikel, te verstrekken aan derden.
7. Opdrachtgever en opdrachtnemer worden geacht om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen ter beveiliging van de verwerkte en te verwerken persoonsgegevens. Zulks mede ter voorkoming van incidenten, waaronder datalekken, zoals bedoeld in de artikelen 33 en 34 Algemene verordening gegevensbescherming.
8. In geval van een incident, zoals omschreven in de artikelen 33 en 34 Algemene verordening gegevensbescherming, dient de opdrachtnemer onverwijld het College van B&W van de opdrachtgever, waar de Cliënt ingezetene is, te informeren door het sturen van een mail naar privacy@sittard-geleen.nl, of datalek@gemeentestein.nl, of functionarisgegevensbescherming

@gemeentebeek.nl. Zulks met dien verstande dat de opdrachtnemer, als verantwoordelijke voor de gegevensverwerking, zelf verantwoordelijk is voor de correcte afhandeling van het geconstateerde incident, een en ander conform de daartoe geldende wet- en regelgeving.

9. Het College van B&W van de Gemeente kan om aanvullende relevante informatie verzoeken met betrekking tot de oorzaak en de afhandeling van de geconstateerde inbreuk, voor zover redelijk.
10. Indien als gevolg van handelen van opdrachtnemer bij de verwerking van persoonsgegevens aan opdrachtgever een boete opgelegd wordt - los van de vraag of de opdrachtgever zich daarbij neerlegt of daartegen opkomt - kan de boete en alle daarbij behorende (juridische) kosten verhaald worden op de opdrachtnemer.
11. De opdrachtgever informeert de cliënt over het verwerken van persoonsgegevens door de opdrachtgever. Daarbij zal tevens worden vermeld welke persoonsgegevens aan de opdrachtnemer worden verstrekt en met welk doel. De opdrachtnemer informeert de cliënt voorts aanvullend over het verwerken van persoonsgegevens door de opdrachtnemer.
12. Wanneer de cliënt een verzoek doet op grond van hoofdstuk 3 AVG, kan de cliënt een dergelijk verzoek indienen bij de gemeente voor zover het de gegevensverwerking zijdens de gemeente betreft. Wanneer het verzoek betrekking heeft op de gegevensverwerking zijdens de opdrachtnemer, dient de cliënt het verzoek in bij de opdrachtnemer.
13. Partijen nemen bij vragen of onduidelijkheden met betrekking tot het verwerken van persoonsgegevens contact op met de contactpersonen van de betreffende partij.

Resultaat:

1. De privacy van de cliënt is altijd gewaarborgd.

7.4. Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer

1. Opdrachtgever kan vanaf de start van de overeenkomst op elk moment in een portal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van opdrachtnemer, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie op cliëntniveau zoals ~~onder andere~~ bijvoorbeeld de status van (aan)vragen, opdracht, storingen en reparaties of klacht. Daarnaast kan er informatie worden ingezien over onderhoud, logboeken (uitstaande en ingenomen hulpmiddelen). ~~Ook is het mogelijk voor opdrachtgever in dit systeem opdrachten te plaatsen, en deze indien nodig te annuleren.~~
2. Naast het portaal voor opdrachtgever is het na het 1e contractjaar ook de eis dat de cliënt eigen relevante gegevens kan inzien in een cliëntportaal of een alternatief hiervoor. ~~is het ook de wens dat de cliënt eigen relevante gegevens kan inzien in een cliëntportaal.~~
3. Het systeem/applicatie voorziet in een cliëntinterface met de mogelijkheid tot 'help'- ondersteuning voor cliënt.
4. De portal stelt opdrachtgever en opdrachtnemer in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving zoals de AVG en actuele beveiligingsniveaus.
5. We verwachten dat het portaal voldoet aan de BIO op het niveau BBN2 en beschikbaarheidsmaatregelen op BBN1 ~~of aan de normeringen zoals vastgelegd in de norm NEN-7510 en opdrachtnemer is hiervoor gecertificeerd~~, waarbij de risico's afgedekt moeten zijn op de bedrijfsmiddelen Gegevens, Diensten en Programmatuur³.
6. Het systeem/applicatie wordt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehost.
7. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer ondersteunt browseronafhankelijk gebruik waaronder in ieder geval de nieuwste twee versies van Chrome, Edge, Firefox en Safari.
8. Koppelingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden middels een beveiligde https-verbinding.
9. Opdrachtnemer beschikt minimaal over een gescheiden acceptatie- en productieomgeving. Wijzigingen in de ene omgeving mogen geen invloed hebben op het functioneren van de andere omgeving.
10. Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van een shared omgeving, is de data van opdrachtgever alleen te benaderen door opdrachtgever en opdrachtnemer. Toegang tot de data wordt toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting.
11. Het systeem/applicatie biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van opdrachtgever uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in

³ Als het portaal van opdrachtnemer niet aan specifieke eisen voldoet, mag dit tijdens de inlichtingenronde kenbaar gemaakt worden, zodat we dit kunnen beoordelen en hier vooraf een reactie op kunnen geven.

te zien of te wijzigen. Autorisaties worden toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting. Een gebruiker heeft dus standaard geen rechten, tenzij die specifiek zijn toegekend.

12. Authenticatie voor medewerkers van opdrachtgever verloopt door middel van Multi Factor Authentication (MFA) en bij voorkeur via microsoft authenticator of SMS. Opdrachtgever krijgt direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden portal, uiteraard voor zover ze daartoe is geautoriseerd.
13. Het systeem/de applicatie voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen in geval van calamiteiten:
 - RPO⁴: een geaccepteerd dataverlies van maximaal 28 uur
 - RTO⁵: een maximale hersteltijd van 40 uur
14. Het systeem/de applicatie beschikt over een adequate back-up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO.
15. Regulier onderhoud aan de applicatie/het systeem vindt plaats buiten de gangbare werktijden en openingstijden van opdrachtgever tenzij dit een korte onderbreking betreft (maximaal 1 uur) en minimaal 5 werkdagen van tevoren is aangekondigd.
16. Op verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer op eerste verzoek alle relevante data op een leesbare manier exporteren naar opdrachtgever, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
17. Opdrachtnemer dient de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst via open standaarden/exportformaten op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem.
18. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data.
19. Na migratie of levering van de data, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van zijn systemen en deze kosteloos te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens. Opdrachtnemer levert een verklaring aan van vernietiging aan opdrachtgever.

7.5. Afhandeling van klachten

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Gegevens uit deze klachtenregistratie zijn een belangrijke bron en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling.

Randvoorwaarden afhandeling klachten:

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de cliënt.
2. Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten op laagdrempelige wijze en op verschillende manieren (o.a. telefonisch, portal, website, whatsapp) door cliënten en opdrachtgever kunnen worden gedeponereerd. Het centraal meldpunt is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch tegen lokaal tarief voor een vast telefoonnummer, en op de andere beschreven wijzen bemand en bereikbaar.
3. Opdrachtnemer neemt elke klacht terstond in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal twee werkweken na ontvangst afgehandeld.
4. Opdrachtnemer informeert de cliënt binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht;
5. Opdrachtnemer communiceert de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze, deze termijn is maximaal 10 werkdagen bij onvrede gerekend vanaf de ontvangst van de klacht. Voor een klacht tegen een persoon/over een medewerker wordt een termijn van maximaal 6 weken gehanteerd.
6. De cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen.
7. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld communicatie, selectie en passing, levering, onderhoud, attitude van medewerkers

⁴ Recovery Point Objective, dit is een herstelpunt doelstelling die de mate van gegevensverlies uitdrukt in een tijdseenheid.

⁵ Recovery Time Objective, dit is een hersteltijd doelstelling die de tijdsduur gedurende welke de toepassing (of applicatie) niet beschikbaar is.

en bereikbaarheid. Klachtenregistratie is door opdrachtgever digitaal in te zien en te raadplegen en overzichten van klachten worden ieder kwartaal met de managementinformatie gerapporteerd.

8. Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er met de cliënt niet uitkomt, treedt opdrachtnemer in overleg met 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.
9. Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal de ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied. Daarnaast wordt in de rapportage eveneens aandacht besteed aan de implementatie van de klachtenafhandeling in de bedrijfsvoering van opdrachtnemer.

Resultaten afhandeling klachten:

1. Objectieve klachtenafhandeling via korte en heldere lijnen waarbij het belang van cliënt (de dienstverlening) doorslaggevend is.
2. Klachten zijn snel en adequaat opgelost en afgehandeld en er zijn waarborgen waardoor klachten in de toekomst worden voorkomen
3. Cliënt voelt zich begrepen, serieus genomen en persoonlijk behandeld.
4. Naar oordeel van opdrachtgever worden klachten van de cliënt door opdrachtnemer correct en tijdig afgehandeld en bestaan deze niet meer.
5. De cliënt is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop de klacht is afgehandeld (als de cliënt niet tevreden is en deze daarbij naar het oordeel van opdrachtgever daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen).
6. Het aantal klachten per kwartaal is niet meer dan 0,5% van het aantal cliënten van opdrachtnemer in de gezamenlijke gemeenten Sittard-Geleen, Stein en Beek. (=KPI 10)
7. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. klachtafhandeling is minimaal gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10) op basis van een nader door opdrachtgever te bepalen methodiek. (=KPI 11)

§.8. EISEN TE STELLEN AAN DE HULPMIDDELEN

Opdrachtgever heeft gekozen voor een indeling in 22 categorieën (inclusief subcategorieën). Alle hulpmiddelen zijn te scharen onder deze categorieën. Discussie of afwijking van deze categorieën is niet mogelijk en toegestaan. De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in functionele en herkenbare categorieën die gerelateerd zijn aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen

Het is opdrachtnemer toegestaan om gereconditioneerde hulpmiddelen in te zetten.

Tijdens de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen inclusief onderdelen, fabrieksopties, accessoires en (na-)aanpassingen en bijbehorende servicedienstverlening) altijd door opdrachtnemer uitgevoerd tegen de overeengekomen all-in categorieprijsen huur behorende bij de betreffende categorie.

Voor iedere categorie geldt een all-in categorieprijs huur wat betekent dat alle hulpmiddelen die tot de categorie behoren ongeacht uitvoering, moment van introductie op de markt en aan te brengen of mee te leveren onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanpassingen zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur van de desbetreffende categorie inclusief alle na eerste levering benodigde (dus niet limitatief) op het hulpmiddel aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanpassingen inclusief alle bijbehorende werkzaamheden.

Ter illustratie: voor iedere elektrische rolstoel is dezelfde all-in categorieprijs huur voor categorie 8 altijd van toepassing;

- of het nu een rolstoel die nu al op de markt is of gedurende de looptijd van de overeenkomst op de markt komt, en;
- of een bruto catalogusprijs van € 5.000 euro of € 35.000 euro van toepassing is, en;
- iedere andere afwijking binnen de categorie
- Bovenstaande is ook van toepassing op ieder hulpmiddel in de andere categorieën.

Voor de overeengekomen all-in categorieprijsen huur moet opdrachtnemer dus de betreffende functioneel best passende sober adequate duurzame voorziening voor de cliënt, voorzien van alle functioneel en adequaat duurzame (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen die nodig en

passend zijn zodat cliënt altijd een functioneel compleet duurzaam sober adequaat en passend hulpmiddel heeft volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. De geleverde voorziening is juist voor de cliënt ingesteld en cliënt is volledig geïnstrueerd over het goede en veilige gebruik van de het hulpmiddel.

De tarieven zijn exclusief Btw. Als er sprake is van een ander btw-tarief binnen de categorie zal hier administratief een separate code aan worden gehangen waarbij de all-in categorieprijs huur exclusief Btw. voor de desbetreffende categorie niet wijzigt. Specifieke inrichting hiervan vindt in overleg met opdrachtgever plaats in de implementatieperiode.

Er worden geen merken of typen vastgelegd in een categorie. Opdrachtnemer is dus vrij om die hulpmiddelen in te zetten welke behoren en passen binnen de betreffende categorie zolang ze voldoen aan hetgeen is opgenomen in dit programma van eisen en passend zijn voor de cliënt en opdrachtgever hiermee akkoord is. Het is opdrachtgever toegestaan om ter verificatie van het juiste hulpmiddel een externe deskundige in te schakelen.

In het enkele geval dat opdrachtnemer Wmo hulpmiddelen inclusief als nodig bijbehorende servicedienstverlening dient te verstrekken aan cliënten met een beschikking van opdrachtgever via een persoonsgebonden budget en/of opdrachtgever zelf een hulpmiddel wenst te kopen, verbindt opdrachtnemer zich eraan dat de levering en servicedienstverlening aan deze cliënten niet tegen minder goede voorwaarden en tarieven wordt uitgevoerd dan in deze raamovereenkomst is overeengekomen.

Iedere cliënt heeft de mogelijkheid buiten de raamovereenkomst om aanvullend aan de betreffende functioneel best passende sober adequate duurzame voorziening vanuit de Wmo, voor eigen rekening rechtstreeks bij opdrachtnemer, aanvullend aan de indicatie van opdrachtgever, onderdelen, opties en accessoires aan te schaffen en te laten installeren op de huurhulpmiddelen onder voorwaarde dat:

- Vervanging van deze onderdelen, opties en accessoires en evt. aanvullende onderhoudskosten voor rekening zijn van cliënt;
- Onderdelen, opties en accessoires bij inname van het hulpmiddel om niet terugvallen naar opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer de cliënt voordat invulling wordt gegeven aan het verzoek van cliënt, cliënt voldoende heeft geïnformeerd over de voorwaarden hiervan;
- De aanvullend afgenomen zaken geen invloed hebben op het functionele gebruik, de servicedienstverlening en/of op andere wijze in aanvullende kosten of voorwaarden resulteren voor opdrachtgever of cliënt anders dan voor de cliënt de betreffende aanschaf en installatiekosten;
- Cliënt adequaat WA verzekerd is voor schade die hij met de door hem bijgeplaatste onderdelen, opties en accessoires (heeft) veroorzaakt
- De aanschaf inclusief declaratie en betaling daarvan plaatsvindt tussen opdrachtnemer en cliënt. Opdrachtgever is geen partij in deze en kan nooit belast worden met kosten of vragen hierover.

8.1. Algemene eisen en uitgangspunten

Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de door hem te verstrekken hulpmiddelen van goede kwaliteit zijn. Dat betekent dat de hulpmiddelen inclusief daarop toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen:

- a. Veilig, deugdelijk, doelmatig en cliëntgericht zijn kijkende ook naar bedieningsgemak;
- b. Functioneel compleet duurzaam sober adequaat en passend zijn, te beoordelen door opdrachtgever;
- c. Beantwoorden aan de stand van wetenschap en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgenoten en voortvloeiende uit de professionele standaard(en);
- d. Zijn afgestemd op de reële behoefte van cliënt, zijn/haar persoonskenmerken, fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen en op andere vormen van zorg, hulpmiddelen, ondersteuning of begeleiding die de cliënt ontvangt;
- e. Lage storingsgevoeligheid hebben en dus ook beperkte onderhoudslasten, zodat de cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
- f. Worden verstrekt met respect voor en inachtneming van rechten van cliënt;

De invulling van behoeften van cliënten op basis van eigen kracht, gebruikelijke hulp, algemene of algemeen beschikbare voorzieningen, mantelzorg of gebruikelijke hulp gaat altijd voor de inzet van maatwerkvoorzieningen voor zover ze beschikbaar, verantwoord, veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht zijn.

Eenvoudige douche toilethulpmiddelen zonder wielen waaronder toiletstoel/postoel, douchekruk en vergelijkbaar (op poten) en de badplank zijn in de regel algemeen verkrijgbaar en daardoor niet opgenomen in dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden. Het kan echter zo zijn dat deze hulpmiddelen van opdrachtnemer worden afgenomen.

Het kan zo zijn dat in de looptijd van de overeenkomst te leveren hulpmiddelen zoals scootmobielen worden gedeeld in bijvoorbeeld een straat of wijk (deelscootmobiel). Als hiervan gebruik gemaakt gaat worden, wordt dit onderdeel van de opdracht en verleent opdrachtnemer hieraan zijn volledige medewerking. Hierbij zijn de all-in tarieven voor de betreffende categorie het uitgangspunt eventueel vermeerderd met kosten die aantoonbaar hoger zijn doordat een hulpmiddel mogelijk intensiever gebruikt kan gaan worden (te beoordelen door opdrachtgever). Als het laatste het geval is toont opdrachtnemer dit aan op basis van een kostprijsberekening van beide situaties.

Alle te leveren en geleverde Wmo hulpmiddelen voldoen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname altijd aan de van toepassing zijnde vigerende Wet- en regelgeving, bepalingen uit verdragen en daaruit volgende normen en richtlijnen. Ten tijde van deze aanbesteding betreft dit tenminste, en niet limitatief bedoeld, de navolgende wet- en regelgeving en verdragen:

1. Verdragen:
 - a. 93/42/EEG (De Europese Richtlijn voor Medische Hulpmiddelen) en de Medical Device Regulation 2017/745;
 - b. 89/336/EEC (Richtlijn voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters;
 - c. 73/23/EEC (Laagspanningsrichtlijn, voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters);
 - d. 85/364/EEC (Aansprakelijkheidsrichtlijn);
 - e. 99/44/EEC (Garantie op consumentenproducten);
2. Wettelijke bepalingen:
 - a. De bepalingen van Wet Medische Hulpmiddelen, Kon. Besluit 243 van 30 maart 1995, gewijzigd 30 augustus 2001;
 - b. Eisen uit de verkeerswet 1994.
3. Normen (o.a. genoemd in de Wet Medische Hulpmiddelen) en richtlijnen:
 - a. EN 12183 (voor handbewogen rolstoelen);
 - b. EN 12184 (voor elektrische rolstoelen en scootmobielen);
 - c. EN-ISO 10535, NEN 7505 (voor tilliften);
 - d. EN 12182 (Voor hulpmiddelen bedoeld voor personen met een functiestoornis en waarvoor geen specifieke productnorm bestaat).
 - e. Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren de Laagspanningsrichtlijn 2006/95/EG en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG;
 - f. Iedere rolstoel (inclusief (zit)ortheses en andere aanpassingen) is en blijft veilig te vervoeren en voldoet altijd aan de vigerende "Code Veilig Vervoer Rolstoelcliënt" (Code VVR) of een hieropvolgende code/veiligheidsrichtlijn, categorie 1 daarvan uitgezonderd.
 - g. Iedere rolstoel is voorzien van een taxifixatie/rolstoelbevestiging voor in personenauto/rolstoeltaxi/collectief vervoer welke minimaal voldoet aan de navolgende normen voortkomend uit de code VVR:
 - o ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen) herkenbaar aan de sticker met het haaksymbool;
En daarnaast moet het hulpmiddel geschikt zijn om bevestigd te worden aan een botsveilig vastzetsysteem wat voldoet aan de norm:
 - o ISO 10542 (Normen voor botsveilige vastzetsystemen voor de rolstoel en inzittende).
4. Alle overige niet bovengenoemde vigerende NEN – EN/ ISO/ CE/ EMC normen;

Daarnaast eist opdrachtgever van de door opdrachtnemer in te zetten Wmo hulpmiddelen het volgende:

1. Er mag geen technologie worden toegepast die achterhaald is en niet gedurende drie jaar na levering is na te leveren. Opties, accessoires en onderdelen zijn en blijven verkrijgbaar zolang het hulpmiddel uitstaat.

2. Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
3. Tilliften zijn, worden en blijven Stigah gekeurd of voldoen aan de NEN7506, waarbij opdrachtnemer aanvullend zorgdraagt voor jaarlijkse keuring van de tilliften en de tilbanden en waar nodig zorgdraagt voor vervanging of reparatie.
4. Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen. Onder alle nodige onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen zijn ook anti decubituskussens inclusief (extra) hoezen, stok/krukhouders links of rechts te plaatsen en zuurstoffleshouders, antitipsysteem en alle typen rugleuningen en zittingen evenals noodzakelijke opties accessoires en aanpassingen die nodig zijn voor veilig vervoer als nodig en vereist en als nodig later aan te brengen voor de cliënt inbegrepen in de all-in categorieprijzen huur evenals als van toepassing (WAM) verzekering.
5. Voor elektrische/elektrisch aangedreven hulpmiddelen draagt opdrachtnemer zorg voor het plaatsen van de toegezonden verzekeringssticker op of binnen 500 meter van de woon- of verblijfsplaats van de cliënt, als de cliënt niet in staat is dit zelf te regelen.
6. Het hulpmiddel kent geen beperkingen voor de gebruiker (in de ruimste zin van het woord) in het gebruik van het hulpmiddel in het kader van de Wmo.
7. Bij normaal gebruik hebben de in te zetten hulpmiddelen, een minimale technische en functionele levensduur van zeven jaar (84 maanden) na eerste levering. Voor gereconditioneerde hulpmiddelen geldt een minimale technische en functionele levensduur van 5 jaar (60 maanden) waarbij geldt zo min mogelijk wisselingen voor de cliënt.
8. Voor het in standhouden van hulpmiddelen is het hergebruik van onderdelen en materialen en aanpassingen toegestaan, voor zover:
 - a. Het hulpmiddel onverminderd voldoet aan de gestelde eisen aan de hulpmiddelen in deze dienstverleningsvoorwaarden;
 - b. Kleuren en toplagen 1 op 1 gelijk zijn aan de originele kleurstelling en toplagen van het hulpmiddel;
 - c. Een her te gebruiken motor, elektronica en onderdelen van hetzelfde merk en type dan wel gelijkwaardig zijn aan de originele motor(en), elektronica of onderdelen;
9. Het is niet toegestaan elektrische rolstoelen ouder dan 10 jaar (120 maanden) uit te laten staan bij cliënten zonder toestemming van gemeente.
10. Een hoge mate van betrouwbaarheid van tijdige en juiste levering door importeur en/of producent.
11. In alle categorieën uit het assortiment zijn alle benodigde formaten, zitbreedtes, zitdieptes, zithoogtes, aanpassingen waaronder ook (zit)orthesen en dergelijke en heavy duty uitvoeringen van hulpmiddelen en hulpmiddelen voor kleine mensen of mensen met andere afwijkende lichaamsmaten als van toepassing en vereist voor cliënt in de all-in categorieprijzen huur inbegrepen.
12. Voor alle categorieën geldt dat; als het hulpmiddel bedoeld is voor een kind (**waaronder ook volwassenen met beperkte lichaamslengte (= < of gelijk aan 1.55)**), wordt bij de keuze voor het hulpmiddel en de uitstraling (o.a. kleurstelling, stoffering e.d.) en uitvoering (opties en accessoires) expliciet rekening gehouden met het kind.
13. Voor hulpmiddelen die voorzien zijn van een accu wordt zorggedragen dat dit brandveilige accu's betreffen en/of dat deze hulpmiddelen zijn voorzien van maatregelen waardoor een eventuele brand gecompartmenteerd blijft tot de accuimte van het hulpmiddel en daarmee voldoen aan de richtlijnen van de brandweer voor het veilig stallen van het elektrische hulpmiddel.

8.2. Categorie-indeling en verdere vereisten

Categorie:	1	Naam:	Handbewogen rolstoel voor kortdurend/incidenteel gebruik
Beschrijving:			
Deze categorie bevat handbewogen rolstoelen kortdurend/incidenteel gebruik bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel kortdurend/incidenteel gebruik, die voor het overbruggen van middellange afstanden een rolstoel nodig heeft. De cliënt kan zich over korte stukken (soms) zelfstandig voortbewegen maar wordt buitenshuis veelal geduwd.			

Aanbod:	
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam sober adequaat en passende handbewogen rolstoel voor kortdurend/incidenteel gebruik geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, deze zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.	
Functionele eisen	
Gebruik:	(Regelmatig) Kortdurend gebruik van het middel, nadruk ligt op de rijeigenschappen.
Zithouding:	De rolstoel en met name ook de zithouding is functioneel instel- en verstelbaar, ondersteuning is toereikend en toe te spitsen op de beperkingen en mogelijkheden van de cliënt.
Omgeving:	Gebruik (overwegend) buiten en/of binnen
Verplaatsen:	Voornamelijk door middel van duwen, maar de mogelijkheid bestaat tot het zelfstandig rijden van kleine stukjes.
Meeneembaarheid:	Belangrijk opvouwbaar en te verkleinen, licht van gewicht. Makkelijk mee te nemen.
Overig:	Op het hulpmiddel dient een universele “losse” elektrische hulpaandrijving voor begeleider aangebracht te kunnen worden (zie ook categorie 5, voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).
Opmerkingen:	
Rolstoelen voor kortduren/incidenteel gebruik kunnen ook in de vorm van een algemene voorziening worden aangeboden door gemeenten. Gemeente Sittard-Geleen en Beek hanteert een rolstoelpool. De mogelijkheid bestaat dat de andere gemeente(n) ook een rolstoelpool invoeren.	

Categorie:	2	Naam:	Handbewogen rolstoel voor actief of (semi) permanent gebruik
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of (semi) permanent gebruik, die de rolstoel frequent of continu gebruiken gedurende langere periodes per dag. De cliënt kan in hoge mate zelfstandig ADL-activiteiten uitvoeren vanuit de rolstoel en kan zich zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende handbewogen (comfort)rolstoel actief of (semi) permanent gebruik geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Frequent of continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per dag.		
Zithouding:	Zitondersteuning heeft prioriteit, zitcomfort is belangrijk. Voor de actieve gebruiker hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit. Rolstoel is compleet functioneel in- en verstelbaar en is goed aanpasbaar door middel van fabrieksopties, accessoires en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek. Zowel vastframe uitvoering of vouwframe uitvoering is mogelijk.		
Omgeving:	Binnenshuis alsook buitenshuis.		
Verplaatsen:	Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen maar ook duwen door derden moet mogelijk zijn.		

Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is zeer belangrijk, is opvouwbaar/ verkleinbaar (in het geval van vouwframe) en is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen zowel vastframe als vouwframe.
Overig:	Op het hulpmiddel dient een universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor gebruiker, dan wel begeleider zijn aan te brengen evenals een universeel aankoppelbaar fietsdeel/handbike, al dan niet met elektrische ondersteuning. (zie ook categorie 5, 6 en 7 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).
Opmerkingen:	
	Handbewogen rolstoel met stafunctie valt ook binnen deze categorie

Categorie:	3	Naam:	Handbewogen (comfort)rolstoel permanent/passief gebruik (met kantelverstelling)
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen, met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel permanent/passief gebruik met kantelverstelling, met een lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. De gebruiker zit de gehele dag in de rolstoel en is doorgaans niet in staat om deze zelfstandig voort te bewegen. Om de houding te kunnen variëren kan de rolstoel gekanteld worden door de verzorger of mantelzorger.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend handbewogen (comfort)rolstoel permanent/kortdurend gebruik met kantelverstelling geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Frequent/continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per dag.		
Zithouding:	Zitcomfort en zitondersteuning is essentieel en de hoogste prioriteit, zithouding is permanent instelbaar, rolstoel is uitgebreid en functioneel in- en verstelbaar en aanpasbaar door middel van fabrieksopties en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek. Kantelverstelling is in de meeste gevallen noodzakelijk.		
Omgeving:	Binnenshuis alsook minder frequent buitenshuis.		
Verplaatsen:	Voornamelijk verplaatsing middels duwen		
Meeneembaarheid:	Moet veilig zittend vervoerd kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.		
Overig:	Op het hulpmiddel dient een universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor gebruiker, dan wel begeleider zijn aan te brengen c.q. een hulpaandrijving moet mogelijk zijn. (zie ook categorie 5 en 6 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).		
Opmerkingen:	Ibis met Powersupport en Canto met hulpaandrijving zijn onderdeel van deze categorie, waarbij deze categorie gedeclareerd kan worden in combinatie met het tarief voor Universele "losse" elektrische (hulp)aandrijving voor cliënt (categorie 5).		

Categorie	4	Naam:	Buggy/kinderduw-wandelwagen
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor kinderen of jong volwassenen met beperkte lichaamslengte ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening buggy/kinderduwwandelwagen, die nog niet aan een rolstoel toe zijn en die vervoerd moeten worden in een buggy die sterker (en groter) is dan de buggy's voor niet			

lichamelijk of verstandelijk beperkten, of in een aangepaste duwwandelwagen omdat zij te weinig zitbalans hebben voor een buggy.	
Aanbod:	
All-in voor alle kinderen in de doelgroep. Voor ieder kind wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende buggy/duwwandelwagen geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.	
Functionele eisen	
Gebruik:	(Regelmatig) gebruik van het middel. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is optioneel.
Zithouding:	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is optioneel.
Omgeving:	Gebruik binnen en/of buiten
Verplaatsen:	Door middel van duwen.
Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is belangrijk, is zo nodig verkleinbaar/opvouwbaar en is in het geval van de duwwandelwagen geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie:	5	Naam:	Universele "losse" elektrische (hulp)aandrijving voor cliënt
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de cliënt een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel, waarbij is geconstateerd dat cliënt fysiek ondersteuning nodig heeft of zelfstandige aandrijving nodig heeft ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen ten aanzien van het (zelfstandig) met de handen of voeten (duwen, hoepelen of trippelend) voortbewegen van de rolstoel al dan niet met een aankoppelbaar fietsdeel.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep waar op een hulpmiddel een Universele "losse" elektrische (hulp)aandrijving voor cliënt, dan wel begeleider aanvullend moet worden aangebracht. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende hulpaandrijving aangebracht op de handbewogen rolstoel of aankoppelbaar fietsdeel of er wordt een volledig aangedreven elektrisch aangedreven of ondersteund fietsdeel geleverd (inclusief montage) afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur			
Functionele eisen			
Gebruik:	Elektrische aandrijfuniteit ter compensatie of volledige vervanging van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen bediend/bestuurd door cliënt zelf. De elektrische hulpaandrijving is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op alle handbewogen rolstoel categorieën uit het assortiment (incl. montage).		
Zithouding:	N.v.t.		
Omgeving:	N.v.t.		
Verplaatsen:	Elektrisch bediend en/of aangedreven aangevuld met veelal het handmatig hoepelen of duwen (in het geval van ondersteuning) of met de voet		

voortbewegen. (Hulp)aandrijving is eenvoudig (zonder gereedschap) door derde of zelfstandig aan te koppelen en af te koppelen.
Opmerkingen:
• Eventuele verzekering (aan de orde wanneer gebruiker zelf de besturing bedient) is opgenomen in de all-in categorieprijs huur. • Uitgangspunt is dat de aandrijfmotor duw/hoepelondersteuning of het elektrisch aankoppelbaar "fietsdeel" door één en dezelfde opdrachtnemer wordt geleverd.

Categorie:	6	Naam:	Universele "losse" elektrische (duw)ondersteuning voor begeleider
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden en/of indirect diens vaste begeleider(s) ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de cliënt een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel, waarbij is geconstateerd dat dienst vaste begeleider(s) fysiek ondersteuning nodig heeft/hebben ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen ten aanzien van het duwen en/of voortbewegen van de rolstoel.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende hulpaandrijving aangebracht op de handbewogen rolstoel (inclusief montage) afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van diens begeleider inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Elektrische aandrijfmotor ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen bediend/bestuurd door begeleider van cliënt. De elektrische hulpaandrijving is geschikt om aan te brengen/te monteren op alle handbewogen rolstoel categorieën uit het assortiment (incl. montage).		
Zithouding:	N.v.t.		
Omgeving:	N.v.t.		
Verplaatsen:	Elektrisch bediend en aangedreven aangevuld met veelal het handmatig duwen. Hulpaandrijving is eenvoudig (zonder gereedschap) door derde of zelfstandig aan te koppelen en af te koppelen.		

Categorie:	7a	Naam:	Universeel (aankoppelbaar) fietsdeel/handbike/ voetbike elektrisch aangedreven
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de cliënt een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of semipermanent gebruik waarbij de cliënt zich wenst voort te bewegen over langere afstanden waarbij de cliënt elektrisch ondersteund met de handen of voeten een ronddraaiende beweging te maken ten te sturen of volledig elektrisch aangedreven zich voort te bewegen. De hand of voetbike betreft een elektrische uitvoering en wordt door de gebruiker veelal gekozen om in beweging te blijven of om zich in de regio te verplaatsen.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend aankoppelbaar (en afkoppelbaar) fietsdeel geleverd waarbij de rolstoel en het fietsdeel optimaal geschikt worden gemaakt om zelfstandig te koppelen afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen,			

fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.	
Functionele eisen	
Gebruik:	Sneller voortbewegen over langere afstanden met een aan en afkoppelbaar fietsdeel.
Zithouding:	Zittend, het fietsdeel is functioneel ergonomisch afgesteld op de cliënt en waar nodig verder in te stellen.
Omgeving:	Buitenshuis.
Verplaatsen:	Volledig elektrisch, en/of elektrisch ondersteund door middel van ronddraaiende of pedalerende beweging waarbij tevens wordt gestuurd.
Opmerkingen:	
• Uitgangspunt is dat rolstoel en handbike door één en dezelfde opdrachtnemer wordt geleverd. • Eventuele verzekering is opgenomen in de all-in categorieprijs huur.	

Categorie:	7a b	Naam:	Universeel (aankoppelbaar) fietsdeel/handbike/ voetbike niet elektrisch aangedreven of ondersteund
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de cliënt een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of semipermanent gebruik waarbij de cliënt zich wenst voort te bewegen over langere afstanden waarbij de cliënt de capaciteit heeft om voor langere perioden met de handen of voeten een ronddraaiende beweging te maken en te sturen. De hand of voetbike wordt door de gebruiker veelal gekozen om in beweging te blijven of om zich in de regio te verplaatsen.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend aankoppelbaar (en afkoppelbaar) fietsdeel geleverd waarbij de rolstoel en het fietsdeel optimaal geschikt worden gemaakt om zelfstandig te koppelen afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Sneller voortbewegen over langere afstanden met een aan en afkoppelbaar fietsdeel.		
Zithouding:	Zittend, het fietsdeel is functioneel ergonomisch afgesteld op de cliënt en waar nodig verder in te stellen.		
Omgeving:	Buitenshuis.		
Verplaatsen:	Handmatig of met de voeten door middel van ronddraaiende of pedalerende beweging waarbij tevens wordt gestuurd.		
Opmerkingen:			
• Uitgangspunt is dat rolstoel en handbike door één en dezelfde opdrachtnemer wordt geleverd. • Eventuele verzekering is opgenomen in de all-in categorieprijs huur.			

Categorie:	8	Naam:	Elektrische rolstoel
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische rolstoel, met beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scootmobiel niet of niet volledig functioneel en adequaat is. Gebruiker heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. De elektrische rolstoel stelt de gebruiker in staat zich binnen en buiten de woning te verplaatsen.			

Aanbod:	
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende elektrische rolstoel geleverd uitgevoerd met het aantal wielen, de benodigde aandrijving, besturing of bediening dat nodig is volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief <u>alle</u> daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.	
Functionele eisen	
Gebruik:	Frequent gebruik gedurende langere periodes per dag door middel van zelfstandige verplaatsing en bediening.
Zithouding:	Zithouding is uitgebreid instelbaar/verstelbaar. Middel is voorzien van uitgebreide mogelijkheden tot functionele (elektrische)instel- en verstelbaarheid (o.a. niet limitatief zithoogte, kantel, rugleuninginstelling, beensteuninstelling). Middel is altijd uitgebreid aanpasbaar op de individuele situatie en (on)mogelijkheden van de cliënt, Door middel van alle beschikbare (elektrische) (fabrieks-)opties en accessoires (er zijn vele (elektrische) (fabrieks-)opties en accessoires beschikbaar en toe te passen) afgestemd op de individuele situatie en (on)mogelijkheden van de cliënt, ook ten behoeve van complexe zitproblematiek.
Omgeving:	Geschikt voor gebruik binnen en buiten (uitvoering rolstoel wordt afgestemd op het gebruiksdoel)-
Verplaatsen:	Elektrisch aangedreven door één of meerdere motoren en elektrisch te bedienen/besturen (o.a. niet limitatief joystick, uniscanners, hoofdbediening, blaas/zuigbediening), compact, goed wendbaar, draaicirkel (achterwiel-, voorwiel- of midwielbesturing) wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsruimte, manoeuvreren ten opzichte van obstakels en/of positioneringsmogelijkheden. Mogelijkheid tot het comfortabel afleggen van minimaal 20 km hiertoe instelbaar in meerdere snelheden rekening houdend met de fysieke en medische beperkingen en eigenschappen van de cliënt. De maximumsnelheid is in principe 6 / 10 km/h tenzij er geen adequate rolstoel is te leveren met deze maximumsnelheid. Snelheid van de elektrische rolstoel vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier, los van dat de snelheid wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt (dus hogere snelheid wanneer nodig), geen specifieke eisen aan worden gesteld. Uitgerust met één of meer wielen of indien van toepassing rupsbanden.
Meeneembaarheid:	Rolstoel is in de meerderheid van situaties niet verkleinbaar/opvouwbaar/demontabel maar in uitzonderingssituaties te bepalen door gemeente wel als zodanig uit te voeren Iedere rolstoel is sowieso geschikt voor veilig zittend vervoer in daartoe uitgeruste voertuigen. Rolstoel is als nodig te duwen al dan niet elektrisch ondersteund door een begeleider.
Opmerkingen:	
2-wiel elektrische balansrolstoelen vallen ook binnen deze categorie	

Categorie:	9	Naam:	Scootmobiel standaard
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische scootmobiel. Cliënt heeft in het algemeen loopproblemen en is niet in staat om zich met ondersteuning op de (elektrische) fiets buitenshuis (directe woonomgeving) te verplaatsen. De scootmobiel is geveerd doormiddel van een licht verend onderstel en lichte stoelvering waardoor de scootmobiel comfortabel te gebruiken is. Gewicht en postuur van de gebruiker vormen geen aanleiding voor extra vering. Ook is er geen sprake van extra schokgevoeligheid bij de gebruiker, die extra vering vereist.			
Aanbod:			

All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende scootmobiel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.

Functionele eisen

Gebruik:	Regelmatig kortdurend gebruik van het middel voor verplaatsing over middellange en lange afstanden (minimaal 25 km).
Zithouding:	Zithouding is functioneel instelbaar en verstelbaar. Mobiliteit weegt zwaarder dan de ziteigenschappen. Middel is geschikt en aanpasbaar voor eenvoudige, beperkte of juist complexe zitproblematiek. Specifieke (zit)problematiek en of schokgevoeligheid waarvoor extra vering noodzakelijk is anders dan de vering die reeds bij het hulpmiddel toebehoort daarvan uitgezonderd. De scootmobiel kent in de basis een standaard vering die comfortabel rijden mogelijk maakt. Gewicht en postuur van de gebruiker vormen niet direct aanleiding voor een groter en beter geveerd middel. Middel is volledig functioneel aanpasbaar op basis van (fabrieks-) opties, accessoires en (dealer)aanpassingen.
Omgeving:	Buitenshuis in- of indirecte (woon)omgeving of ruim toegankelijke gebouwen en/of in grotere regio. In beginsel actieradius minimaal 25 km mocht een ruimere actieradius nodig zijn en er geen indicatie voor afgegeven zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius als extra aan te schaffen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende scootmobiel behoort. Snelheid van de scootmobiel vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker (dus hogere snelheid wanneer nodig) geen specifieke eisen aan worden gesteld.
Verplaatsen:	Elektrische aandrijving, met de hand te sturen. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot instelling van de snelheid op basis van de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker. De maximumsnelheid is in principe 12 km/h tenzij er geen adequate scootmobiel is te leveren met deze maximumsnelheid.
Meeneembaarheid:	Scootmobiel is beperkt demontabel en in incidentele gevallen afhankelijk van de functionele vervoersbehoefte veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Standaard driewiel uitvoering

Categorie:	10	Naam:	Scootmobiel extra geveerd of 4 wiel uitvoering
-------------------	----	--------------	--

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische scootmobiel, die in het algemeen loopproblemen heeft en niet in staat is met ondersteuning op de (elektrische) fiets zich buitenshuis (directe woonomgeving) te verplaatsen. De scootmobiel is bedoeld voor cliënten met specifieke zitproblemen en/of schokgevoeligheid waarvoor extra zware vering en/of andere specifieke aanpassingen nodig en noodzakelijk zijn.

Aanbod:

All-in (inclusief extra of extra zware vering), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende scootmobiel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.

Functionele eisen

Gebruik:	Regelmatig kortdurend gebruik van het middel voor verplaatsing over middellange en lange afstanden (minimaal 20 km).
Zithouding:	Zithouding is functioneel instelbaar en verstelbaar. Zowel mobiliteit als ziteigenschappen wegen zwaar. Middel is geschikt voor zware of complexe zitproblematiek of aanpasbaar ook ten behoeve van specifieke zitproblematiek of schokgevoeligheid waarbij extra of extra zware vering noodzakelijk is. Middel is volledig functioneel aanpasbaar op basis van (fabrieks-) opties, accessoires en (dealer)aanpassingen.
Omgeving:	Buitenshuis in of in directe (woon)omgeving of ruim toegankelijke gebouwen en/of in grotere regio. In beginsel actieradius minimaal 20 km mocht een ruimere actieradius nodig zijn en er geen indicatie voor afgegeven zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius aan te schaffen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende scooter behoort. Snelheid van de scooter vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker geen specifieke eisen aan worden gesteld.
Verplaatsen:	Elektrische aandrijving, met de hand te sturen. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot instelling van de snelheid op basis van de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker. De maximumsnelheid is in principe 12 km/h tenzij er geen adequate scooter is te leveren met deze maximumsnelheid.
Meeneembaarheid:	Scooter is beperkt demontabel en in incidentele gevallen afhankelijk van de functionele vervoersbehoefte veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Standaard driewiel uitvoering maar op het moment dat een indicatie vierwiel uitvoering wordt afgegeven moet deze worden geleverd (hiervoor wordt een aparte iWmo code gehanteerd). Het is aan opdrachtnemer om de cliënt te overtuigen welke uitvoering (3- of 4 wiel) voor cliënt de beste uitvoering is.

Categorie:	11	Naam:	Driewiel fiets/ tweewiel fiets (volwassen)
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor volwassenen (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening driewiel fiets, die zelfstandig kan fietsen, zelfstandig kan op- en afstappen en kan sturen maar onvoldoende balans heeft voor het gebruik van een tweewiel fiets. Tijdens het rijden kan al dan niet zelfstandig worden geremd. Wanneer de beperkingen van de cliënt daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische ondersteuning/aandrijving worden verstrekt binnen de all-in categorieprijs huur.			
Aanbod:			
All-in als nodig elektrische trapondersteuning), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende driewiel fiets geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig gebruik		
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op balansproblematiek en benodigde zitondersteuning.		
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio. In beginsel actieradius minimaal 35 km bij gebruik van volledige elektrische ondersteuning. Mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius aan te schaffen tegen een marktconforme prijs		

Verplaatsen:	tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende driewielfiets behoort. Snelheid van de driewielfiets vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt geen specifieke eisen aan worden gesteld. Voortbewegen met spierkracht gebruiker of spierkracht ondersteund met elektrische trapondersteuning als noodzakelijk door mogelijkheden en onmogelijkheden van de cliënt. De driewielfiets kent doorgaans een uitvoering met twee wielen achter en één wiel voor, echter in een incidentele situatie kan er een noodzaak bestaan voor twee wielen aan de voorzijde en één wiel achter of een ligfietsuitvoering.
Opmerkingen:	De scootfietsen zoals de Easy Rider Go vallen ook binnen deze categorie

Categorie	12	Naam:	Driewielfiets/ tweewielfiets kind
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor kinderen (en volwassenen met een beperkte lichaamslengte), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening driewielfiets, die zelfstandig kan fietsen, zelfstandig kan op- en afstappen en kan sturen maar onvoldoende balans heeft voor het gebruik van een reguliere tweewielfiets. De driewielfiets kent doorgaans een uitvoering met twee wielen achter en één wiel voor, echter in een incidentele situatie kan er een noodzaak bestaan voor twee wielen aan de voorzijde en één wiel achter. De driewielfiets zal overwegend niet elektrisch aangedreven zijn. Wanneer de beperkingen van de gebruiker daar echter aanleiding toe geven, moet ook een fiets met trapondersteuning worden verstrekt.			
Aanbod:			
All-in (incl. als nodig elektrische trapondersteuning), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende driewielfiets geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt/fietser/begeleider inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig gebruik		
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op balansproblematiek en benodigde zitondersteuning.		
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio.		
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht gebruiker of spierkracht ondersteund met elektrische trapondersteuning als noodzakelijk door mogelijkheden en onmogelijkheden van de cliënt. De driewielfiets kent doorgaans een uitvoering met twee wielen achter en één wiel voor, echter in een incidentele situatie kan er een noodzaak bestaan voor twee wielen aan de voorzijde en één wiel achter.		

Categorie	13	Naam:	Duofiets/ (ouder kind of driewiel) tandem en/of rolstoelfiets
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening duofiets/tandem en/of rolstoelfiets waarbij cliënt vanwege een beperking (bijvoorbeeld visueel) niet zelfstandig tot fietsen in staat is. De cliënt kan voor (ook in het geval van een rolstoelfiets), naast of achter de medebestuurder plaatsnemen of in het geval van een rolstoelfiets zich met de rolstoel positioneren. De fiets zal veelal elektrisch aangedreven zijn wat inbegrepen is in het all-			

in tarief voor deze categorie. Binnen deze categorie vallen ook de Opair en plateaufietsen of vergelijkbaar.

Aanbod:

All-in (inclusief elektrische trapondersteuning/aandrijving), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende duofiets/tandem en/of rolstoelfiets geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt/fietser/begeleider inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.

Functionele eisen

Gebruik: Regelmatig gebruik door twee personen naast elkaar of achter elkaar.
Zithouding: Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op de beperking van de cliënt en eventueel benodigde zitondersteuning. In het geval van een rolstoelfiets is de cliënt rolstoelafhankelijk, het fietsdeel is functioneel ergonomisch afgesteld op de fietser/begeleider en waar nodig verder in te stellen.
Omgeving: Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio. In beginsel actieradius minimaal 25 km bij gebruik van volledige elektrische ondersteuning. Mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius te betalen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende duofiets behoort. Snelheid van de duofiets vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt geen specifieke eisen aan worden gesteld.
Verplaatsen: Voortbewegen met spierkracht (mede)gebruiker of spierkracht ondersteund met elektrische trapondersteuning of aandrijving als noodzakelijk door mogelijkheden en onmogelijkheden van gebruiker/cliënt.

Opmerkingen:

De elektrische bakfiets die als rolstoelfiets kan worden ingezet valt als niet algemeen gebruikelijk en toegestaan door gemeente binnen deze categorie

Categorie	14	Naam:	Douche- en/of toilet of transfervoorziening eenvoudig op poten of voet (koop zonder servicedienstverleningstarief)
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche- en/of toiletvoorziening eenvoudig op poten, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren of het maken van de transfer daar naartoe of in het geval van toiletteren het toilet niet tijdig kan bereiken en waarvoor een algemeen verkrijgbare douche en/of toiletvoorziening of transfervoorziening niet voldoende is.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend douche- en/of transfervoorziening eenvoudig op poten of voet geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.			
Functionele eisen			
Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer		

Zithouding:	Zelfstandig of door derden verplaatsbaar. De stoel of voorziening is leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes. Er is voldoende steun name mogelijk bij gaan staan en gaan zitten. De po is makkelijk te demonteren.
Omgeving:	Gebruik binnen
Verplaatsen:	Handmatig door middel van tillen.

Categorie	15	Naam:	Douche en/of toiletvoorziening (zelf) verrijdbaar
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche-toilethulpmiddelen, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren of in het geval van toiletteren het toilet niet tijdig kan bereiken maar wel zelf er naartoe kan rijden.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend douche- toilethulpmiddel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.			
Functionele eisen			
Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer		
Zithouding:	Er kan sprake zijn van complexe (zit-)problematiek waarbij begeleiding van de gebruiker noodzakelijk is. In een dergelijk geval is de stoel voorzien van complete functionele instelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Zelfstandig of door derden verrijdbaar voorzien van hoepelwielen en/of zwenkwielen. De stoel is leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte instelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek (gaan zitten met een plof). Er is voldoende steun name mogelijk bij gaan staan en gaan zitten. De po is makkelijk te demonteren.		
Omgeving:	Gebruik binnen		
Verplaatsen:	Verrijdbaar op wielen.		
Opmerkingen:			
◆ De roerende douchebrancard en/of douchebadwagen vallen binnen deze categorie			

Categorie	16	Naam:	Douche, (toilet)voorziening verrijdbaar en kantelbaar
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche- (toilet)voorziening verrijdbaar en kantelbaar, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren waarbij verhoging en verlaging en kanteling van de stoel noodzakelijk is om een goede positie te verkrijgen of verzorging van de cliënt mogelijk te maken aangezien de cliënt veelal niet ADL zelfstandig is.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend douche- toilethulpmiddel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte			

onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.

Functionele eisen

Gebruik: In sanitaire ruimten en badkamer.
 Zithouding: Er is veelal sprake van complexe (zit-)problematiek waarbij begeleiding van de gebruiker vaak noodzakelijk is. Voorzien van complete functionele (zo nodig elektrische) instelbaarheid en kantelbaar en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Zelfstandig of door derden verrijdbaar voorzien van hoepelwielen en/of zwenkwielen. Leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek. De po is makkelijk te demonteren, te legen, schoon te maken en weer te plaatsen door een derde.
 Omgeving: Gebruik binnen
 Verplaatsen: Verrijdbaar op wielen.

- De roerende douchebrancard en/of douchebadwagen vallen binnen deze categorie

Categorie	17	Naam:	Badlift
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening badlift welke cliënt in staat stelt gebruik te maken van een ligbad. De cliënt kan niet altijd zelfstandig in- en uit het bad komen en heeft ondersteuning nodig bij het gaan zitten en overeind komen. Een badplank is voorliggend op een badlift.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende badlift geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.			
Functionele eisen			
Gebruik:	In badkamer.		
Zithouding:	Bied ondersteuning bij het gaan zitten en overeind komen in bad en in een aantal gevallen bij het in- en uit bad komen. De badlift is comfortabel en is voorzien van een antislip-coating. Voorzien van complete functionele (zo nodig elektrische) instelbaarheid en-kantelbaar en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Leverbaar in verschillende maten en uitvoeringen rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek.		
Omgeving:	Gebruik binnen		
Verplaatsen:	Mechanisch of elektrisch		

Categorie	18	Naam:	(verrijdbaar) Transferhulpmiddel
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een (zelfstandig) transferprobleem met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening transferhulpmiddel. Cliënt heeft vaak geen of een beperkte sta-functie of draaifunctie waarbij de cliënt zich nog enigszins kan vasthouden tijdens de transfer. Het zelfstandig zonder hulpmiddel opstaan en gaan zitten en/of draaien is echter niet meer mogelijk. Hieronder			

vallen tevens de transferhulpmiddelen met draaischijf zoals de Etaq turner, steady, Betty of vergelijkbare transferhulpmiddelen.

Aanbod:

All-in (inclusief heavy duty), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend transferhulpmiddel geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn. Alle op het hulpmiddel bij levering (inbegrepen in de all-in categorieprijs levering) en gedurende de looptijd van de overeenkomst (inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening) aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen voor deze categorie.

Functionele eisen

Gebruik: In diverse ruimten binnen het huis. Transfer van zit naar ondersteund staande houding naar zit of lighouding of draaien. De gehele voorziening is waar nodig functioneel instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de cliënt.

Zithouding: Zittend of ondersteund staand.

Omgeving: Binnen.

Verplaatsen: Veelal door begeleider

Categorie	19	Naam:	Tillift actief
------------------	----	--------------	----------------

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening tillift actief, met een zelfstandig transferprobleem en een beperkte stafunctie en waarbij de cliënt zich nog enigszins kan vasthouden tijdens de transfer. Het zelfstandig opstaan en gaan zitten is echter niet meer mogelijk. Cliënt is afhankelijk van begeleiding bij de transfers. De tilliften met aparte rijfunctie zoals de Struzzo en vergelijkbaar vallen ook onder deze categorie.

Aanbod:

All-in (inclusief niet limitatief tilbanden, tilzakken, douchezakken), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende tillift actief geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.

Functionele eisen

Gebruik: Transfer van zit naar ondersteund staande houding naar zithouding. De cliënt neemt in meer of mindere mate actief deel aan de transfer. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband en het bedienen en verrijden van de lift. De gehele voorziening in functionele (elektrische) instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de cliënt en de mogelijkheden van de begeleider.

Zithouding: Zittend of ondersteund staand in een tilband.

Omgeving: Binnen.

Verplaatsen: Elektrisch bediend en aangedreven als noodzakelijk anders verrijdbaar door begeleider.

Categorie	20	Naam:	Tillift passief
------------------	----	--------------	-----------------

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening tillift passief, met een zelfstandig transferprobleem en geen sta-functie. De cliënt kan vanwege zijn/haar beperking niet op eigen kracht of op eigen benen een transfer maken ((bv. bed-rolstoel; rolstoel-toilet(stoel); rolstoel-relaxfauteuil) en zich ook tijdens de transfer niet meer kan vasthouden of actief kan participeren.

Aanbod:

All-in (inclusief niet limitatief, tilbanden, tilzakken, douchezakken, elektrische aandrijving/ondersteuning en verstelling), voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passende tillift passief geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur.

Functionele eisen

Gebruik: Transfer in liggende of (half) zittende houding. Actieve deelname van de cliënt is niet noodzakelijk. Cliënt moet afhankelijk van de specifieke problematiek adequaat gepositioneerd kunnen worden. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband/tilmat en het bedienen en verrijden van de lift. De gehele voorziening in functionele (elektrische) instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de cliënt en de mogelijkheden van de begeleider.

Zithouding: Liggend of zittend in een tilband.

Omgeving: Binnen.

Verplaatsen: Elektrisch bediend en aangedreven als noodzakelijk anders verrijdbaar door begeleider.

Categorie	21	Naam:	Speciaal autozitje
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënten ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening autozitje voor het veilig en comfortabel kunnen vervoeren van de cliënt met de auto waarvoor gangbare autozitjes gezien de lichamelijke beperkingen niet geschikt zijn.			
Aanbod:			
All-in voor alle cliënten in de doelgroep. Voor iedere cliënt wordt een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend autozitje geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn, zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur. De stoel voldoet aan ECE R44-04.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Het speciaal autostoeltje is door derden te plaatsen en te fixeren of zwenkbaar vast te monteren. De cliënt kan goed en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald. Het autozitje is instelbaar (zo nodig draaibaar) en aanpasbaar afhankelijk van de problematiek van de cliënt. Alle noodzakelijke accessoires voor de gebruikers worden meegeleverd zoals bijvoorbeeld speciale gordels. Het speciaal autozitje is in principe een tijdelijke voorziening.		
Zithouding:	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek.		
Verplaatsen:	De cliënt kan goed en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald.		
Meeneembaarheid:	Makkelijk monteerbaar en demonteerbaar in auto door derde.		

Opmerkingen:
Een speciaal autozitje wordt enkel als separate categorie beschouwd als deze “zelfstandig” (niet toegepast/geplaatst op een andere voorziening) wordt gebruikt.

§.9. TARIEVEN EN INDEXERING EN DECLARATIE EN BETALING

9.1. Tarieven en indexering

- 9.1.1 De all-in categorieprijzen huur per maand zoals opgenomen in bijlage F, vermeerderd met de wettelijk verplichte Btw zijn van toepassing. Naast de all-in tarieven zijn door opdrachtnemer geen extra kosten in rekening te brengen.
- 9.1.2 De all-in categorieprijzen huur worden met ingang van 1 januari 2025 eenmaal per jaar op 1 januari geïndexeerd op basis van de CBS- Consumentenprijsindex (CPI Alle Huishoudens 2015 = 100), jaarmutatatie van de maand augustus in het voorgaande jaar (zie <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?fromstatweb>).
- 9.1.3 Mocht het indexeringspercentage zoals gesteld in 9.1.2 dat is gebaseerd op algemene landelijke gegevens boven de 5% uitkomen is artikel 3.3 winsten en uitkering van toepassing om vast te stellen of dit hogere percentage door opdrachtgever wordt toegepast.
- 9.1.4 Ook wordt geen hoger percentage als 5% toegepast als blijkt dat het landelijke percentage niet representatief is voor opdrachtnemer kijkende naar de daadwerkelijke situatie van opdrachtnemer. Om dit te kunnen bepalen levert opdrachtnemer de kostprijzen voor de uitvoering van de raamovereenkomst van het voorgaande kalenderjaar aan en daarnaast een overzicht van de kosten voor de uitvoering van de raamovereenkomst in het betreffende kalenderjaar, inclusief een toelichting en motivering van de verschillen en bijbehorende oorzaak.
- 9.1.5 Het staat opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden vrij de door opdrachtnemer op basis van artikel 3.3 en 9.1.4 aangeleverde informatie nader te onderzoeken of aanvullende informatie op te vragen ter verifiëring. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn volledige medewerking
- 9.1.6 In het enkele geval dat opdrachtnemer Wmo hulpmiddelen inclusief bijbehorende service-dienstverlening dient te verstrekken aan inwoners met een beschikking van opdrachtgever via een persoonsgebonden budget verbindt opdrachtnemer zich eraan dat de levering en desgewenst de servicedienstverlening aan deze inwoners niet tegen minder goede voorwaarden en hogere tarieven wordt uitgevoerd dan in dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden overeengekomen.
- 9.1.7 Het berichtenverkeer vindt plaats via iWmo. ~~De gebruikersovereenkomst dient separaat aangeleverd te worden.~~

9.2. Declaratie en betaling

- 9.2.1. Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat iedere declaratie of declaratieregel is te herleiden naar een individuele cliënt.
- 9.2.2. Declaraties vinden plaats via iWmo (tenzij dit nog niet praktisch uitvoerbaar is voor gemeenten tot dat moment wordt er digitaal gedeclareerd op basis van een csv bestand. Specifieke afspraken hierover worden na gunning tussen gemeenten en aanbieders gemaakt). De door de gemeente voorgeschreven verplichte codes en eventuele aanvullende aanwijzingen, worden door opdrachtnemer gebruikt
- 9.2.3. Opdrachtnemer declareert achteraf per kalendermaand, volgend op de maand waarin de hulpmiddelen zijn geleverd.
- 9.2.4. Opdrachtgever neemt declaraties pas in behandeling als ook daadwerkelijk het verplichte "start-zorgbericht" is ontvangen, het hulpmiddel is geleverd en de gebruikersovereenkomst is ondertekend.
- 9.2.5. Opdrachtnemer brengt de all-in categorieprijs huur enkel en alleen in rekening over de periode dat het hulpmiddel uitstaat bij de cliënt. Voor hulpmiddelen geleverd in een betreffende maand worden vanaf de 1e van de eerstvolgende maand de all-in categorieprijs huur in rekening gebracht. De all-in categorieprijs huur van hulpmiddelen die in opdracht van opdrachtgever zijn ingenomen in een betreffende maand wordt voor de betreffende maand waarin het verzoek tot inname is gedaan nog in rekening gebracht en daarna wordt de betaling gestopt.
- 9.2.6. Als na het eerste contractjaar of zoveel later blijkt dat niet wordt voldaan aan de verplichtingen ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud gaat de opdrachtgever voor de overige uitstaande hulpmiddelen waarover twijfel is over de uitvoering van passend onderhoud pas over tot hervatting van de betaling van de all-in categorieprijs huur, op het moment dat aantoonbaar aan de verplichtingen ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud is voldaan.

- 9.2.7. Als opdrachtgever één of meer declaratieregels niet kan accorderen, zal zij opdrachtnemer zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de declaratie op de hoogte stellen van de onjuist te achten regels. In dat geval schort uitsluitend de termijn van betaling op voor voornoemde regels op, tot het moment dat na overleg en afstemming tussen partijen akkoord is bereikt aangaande de betreffende factuurregels.
- 9.2.8. De betaling van declaraties geschiedt binnen 30 kalenderdagen na datum ontvangst van en een door opdrachtgever goedgekeurde declaratie. Goedkeuring of afkeuring geschiedt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de declaratie.
- 9.2.9. Als opdrachtgever bij controle en verificatie vaststelt dat ten onrechte bedragen zijn gedeclareerd, onderscheidenlijk betaald, behoudt zij zich het recht voor deze terug te vorderen dan wel te verrekenen met de opvolgende declaraties.
- 9.2.10. Als opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in zijn verplichting tot betaling (zie hiertoe ook artikel 12 lid 5 van de inkoopvoorwaarden), is hij na ingebrekestelling in verzuim en is hij de wettelijke rente verschuldigd over het achterstallige bedrag over de tijd dat het verzuim voortduurt.
- 9.2.11. Opdrachtgever is gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten als opdrachtnemer verwijtbaar te kort schiet in de nakoming van één of meer uit deze raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

§.10. KWALITEIT, VERANTWOORDING EN (CONTRACT/LEVERANCIERS)MANAGEMENT

10.1. Toetsen kwaliteit van de uitvoering

Opdrachtgever houdt voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door opdrachtnemer. Dit kan zijn in de vorm van steekproeven, monitoring KPI's, cliënttevredenheid en cliëntervaringsonderzoeken. Hierbij zijn de resultaten bij cliënt(en) (in het geval van tussentijdse metingen het resultaat tot dat moment ten opzichte van het beoogde resultaat) zoals geformuleerd inclusief termijnen tezamen met de randvoorwaarden, eisen en resultaten uit de raamovereenkomst inclusief deze dienstverleningsvoorwaarden het uitgangspunt. Opdrachtnemer verleent hiertoe kosteloos zijn volledige medewerking.

Randvoorwaarden:

1. Opdrachtgever belast opdrachtnemer en cliënten niet onnodig met steekproeven en cliënt ervaringsonderzoeken tenzij dit wordt vereist vanuit wet- en regelgeving en gemeentelijke verordeningen. Dit wordt opgedragen vanuit de colleges of de gemeenteraden of als hier gerezen aanleiding toe is;
2. Opdrachtnemer behaalt de in deze raamovereenkomst en bijbehorende dienstverleningsvoorwaarden omschreven resultaten tenzij gegrond kan worden gemotiveerd waarom het resultaat niet is behaald, dit ter beoordeling van opdrachtgever;
3. Opdrachtnemer kan bij tussentijdse meting aantonen dat het resultaat tot dat moment ten opzichte van het beoogde resultaat in lijn hiermee is tenzij gegrond kan worden gemotiveerd waarom dit niet het geval is, dit ter beoordeling van gemeente.
4. Uitkomsten van onderzoeken worden desgewenst gepubliceerd danwel bekend gemaakt aan inwoners en cliënten.

Resultaat:

1. Resultaatafspraken worden gehaald en KPI's worden gerealiseerd.
2. Opdrachtnemer voldoet aan de eisen en randvoorwaarden als omschreven in het PvE/Dienstverleningsvoorwaarden.

10.2. Registratie, managementinformatie en verantwoording Wmo

Randvoorwaarden registratie en managementinformatie:

1. Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum de doorlooptijden levering en servicedienstverlening.
2. 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 opdrachtnemer uitgesplitst per categorie (nr. en omschrijving) een up to date digitaal register met in achtneming van het hieronder weergegeven overzicht:

A. Uitstaande hulpmiddelen	B. Overige informatie
Uniek registratienummer hulpmiddel	Alle bij cliënten uitstaande hulpmiddelen
Merk en type hulpmiddel	Alle geleverde hulpmiddelen
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Alle ingenomen hulpmiddelen
Catalogusprijs eerste levering ooit (1x per jaar een overzicht)	Gefactureerde bedragen
Datum Levering hulpmiddel bij huidige cliënt	Aantal tijdsoverschrijdingen en de reden hiervan.
All-in categorieprijs huur	Aantal uitgevoerde passingen
Datum laatste keer passend onderhoud	Aantal ingediende klachten, termijn van afhandeling en resultaat van afhandeling (per gemeente en cumulatief);

<i>Van de cliënt waarbij het hulpmiddel uitstaat:</i>	Aantal storingen, termijn van afhandeling en resultaat van afhandeling;
BSN-nummer Achternaam Tussenvoegsel(s) Voorletters Postcode Huisnummer inclusief subnummer	

4. Vanuit het register “a en b” rapporteert opdrachtnemer op basis van een vaste structuur binnen vier weken na afloop van elk kwartaal de voor dat kwartaal relevante gegevens inclusief de doorlooptijden.
5. Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde cliënt inclusief de aan de betreffende cliënt verstrekte hulpmiddelen. Het dossier bevat alle stukken die op de cliënt en de aan de cliënt verstrekte hulpmiddelen van toepassing zijn.
6. Opdrachtnemer houdt een dossier bij van ieder verstrekt 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 controleerbare aansluiting tussen het cliëntdossier van de opdrachtnemer en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan opdrachtgever.
8. Op verzoek van de opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever kosteloos informatie uit een cliëntdossier of het hulpmiddeldossier, dan wel kosteloos een afschrift van het gehele dossier of een gedeelte daarvan.

Resultaat registratie en managementinformatie:

1. Individuele gegevens omtrent hulpmiddelen en bestandsgegevens zijn bij opdrachtnemer altijd up to date en direct opvraagbaar door opdrachtgever. In het geval van opvragen van gegevens worden deze binnen uiterlijk 5 werkdagen overlegt (=KPI 12)
2. Managementrapportages worden compleet, tijdig en voorzien van de juiste informatie aangeleverd door opdrachtnemer (=KPI 13)
3. Opdrachttuitvoering is door opdrachtgever verifieerbaar op basis van aan te leveren managementinformatie en actuele en aan te leveren gegevens.
4. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen op basis van de overlegde (management)informatie sturen op een goede uitvoering van overeenkomst.

10.3. Evaluatie en overleg

Randvoorwaarden evaluatie en overleg:

1. Periodiek, twee keer per jaar of zoveel vaker of minder als er klachten of bijzondere ontwikkelingen zijn (te bepalen door opdrachtgever) houden opdrachtgever en opdrachtnemer (contractmanager en minimaal 1 overleg samen met de leveranciersmanager) een evaluatie overleg waarbij de agenda in ieder geval de navolgende onderwerpen bevat:
 - a. Communicatie;
 - b. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal inclusief levertijden.
 - c. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten.
 - d. Cliënttevredenheid.
 - 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.
 - g. Mogelijke ontwikkelingen in de markt, risico's en innovatie of verbeteringsmogelijkheden in de werkwijze.
 - h. De KPI's.
2. 1x per jaar vindt er overleg plaats tussen opdrachtnemers en opdrachtgever over ontwikkelingen in de verstrekkingenkant (opdrachtnemer) en indicatiekant (opdrachtgever). Mochten hieruit naar het oordeel van opdrachtgever onvoorziene en reële exceptionele risico's (meer dan 5% en minder dan 10% afwijking van dat wat verwacht kon worden ten tijde van de aanbesteding) naar voren komen,

waarop opdrachtnemer uitvoeringstechnisch onder de vastgelegde voorwaarden van de overeenkomst geen invloed uit kan oefenen. Dan kan opdrachtgever in lijn met het wijzigingsartikel de overeenkomst aanpassen om dit uitvoeringstechnisch mogelijk te maken zonder dat hiermee sprake is van een wezenlijke wijziging.

3. Opdrachtgever maakt een verslag van ~~het~~ de overleggen.
4. Op verzoek van opdrachtgever informeert opdrachtnemer zonder additionele kosten medewerkers van opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt.

Resultaat evaluatie en overleg:

1. De juiste en rechtmatige uitvoering van de overeenkomst is gewaarborgd.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn in staat tijdig en proactief knelpunten en wijzigingen te signaleren en op basis daarvan bij te sturen en waar nodig afspraken en dienstverleningsvoorwaarden aan te passen.
3. Opdrachtgever heeft voldoende inzicht in de werkwijze en prestaties van opdrachtnemer.
4. Opdrachtgever is in staat zich een oordeel te vormen omtrent de noodzaak tot verbeterplannen, het waar nodige inroepen van de escalatieladder, mogelijke continuering en contractverlenging.

10.4. Verantwoording en materiële controle

- 10.4.1 Opdrachtnemer werkt kosteloos en volledig mee aan cliënttevredenheidsonderzoeken, cliëntervaringsonderzoeken en verantwoording of controle op grond van de raamovereenkomst en dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden.
- 10.4.2 Opdrachtnemer overlegt op eerste aanvraag van opdrachtgever aan opdrachtgever, of een door de opdrachtgever bij of krachtens de wet aangewezen toezichthouder binnen een door deze aangegeven redelijke termijn, gevraagde informatie, gegevens, rapporten, verslagen en verklaringen. Opdrachtgever zal niet meer gegevens op (laten) vragen dan, gelet op de vraagstelling of het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
- 10.4.3 Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid – al dan niet met behulp van derden – zelf toezicht te houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de in dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden bedoelde leveringen en uit te voeren servicedienstverlening.
- 10.4.4 Opdrachtnemer is verplicht mee te werken aan monitoring en (accountants-)onderzoeken (zoals rekenkameronderzoeken) volgens door de opdrachtgever vastgestelde methodieken. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het periodiek aanleveren van managementinformatie en realisatiecijfers.
- 10.4.5 Het desgewenst uitvoeren van een (materiële) controle door opdrachtgever op de levering en servicedienstverlening, is onderdeel van de rechtmatigheidscontrole en fraudebestrijding van opdrachtgever. Opdrachtgever voert dit uit onder de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtgever kan daartoe de volgende instrumenten inzetten:
 - a) Een statistische analyse van de aangeleverde gegevens door opdrachtnemer, een AO/IC of bestuurdersverklaring of een verbandcontrole.
 - b) Detailcontrole met inzage in het dossier van het hulpmiddel.
- 10.4.6 Binnen 6 maanden na het verstrijken van het kalenderjaar overlegt opdrachtnemer zijn jaarrekening (voorzien van een ondertekende accountantsverklaring) tezamen met de op de uitvoering van de raamovereenkomst betrekking hebbende realisatiecijfers.
- 10.4.7 Als een opdrachtnemer niet tijdig de (accountants)verklaring/controleverklaring aanlevert op basis van het actuele controleprotocol dan kan opdrachtgever een accountant aanwijzen die op kosten van de opdrachtnemer alsnog een dergelijk onderzoek uitvoert en een accountantsverklaring aanlevert.
- 10.4.8 Opdrachtgever, accountant of door opdrachtgever in te schakelen derde kunnen aanvullend de rechtmatigheid van de uitgaven door de opdrachtnemer en het nakomen van afspraken inzake gegevensbescherming door de opdrachtnemer laten onderzoeken. Ook is opdrachtgever verantwoordelijk voor het toezicht op kwaliteit. Dit gebeurt steekproefsgewijs of signaal gestuurd. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan opdrachtgever met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen en bij of op basis van de wet vastgestelde bepalingen.
- 10.4.9 Als uit onderzoek of gegevens blijkt er sprake is van onrechtmatige zaken of fraude is opdrachtgever gerechtigd de raamovereenkomst per direct te beëindigen en de kosten voor het onderzoek te verhalen op opdrachtnemer. Het is opdrachtnemer niet toegestaan deze kosten en/of de verantwoordelijkheid hiervoor bij een derde neer te leggen.

10.5. Niet toerekenbare tekortkoming

Aanvullend aan artikel 8 van de Algemene inkoopvoorwaarden is het volgende van toepassing:

- 10.5.1 Als de opdrachtnemer een tekortkoming in de nakoming van een verplichting heeft en dat niet kan worden toegerekend aan hem, komt hij, niet in verzuim en is hij daarmee geen schadevergoeding of boete verschuldigd.
- 10.5.2 De opdrachtnemer kan zich alleen beroepen op niet-toerekenbare tekortkomingen als hij direct maar uiterlijk binnen tien werkdagen na het (verwachte) intreden van de niet-toerekenbare tekortkoming onder overlegging van de nodige bewijsstukken de opdrachtgever (elektronisch) schriftelijk en gemotiveerd van een dergelijke niet-toerekenbare tekortkoming op de hoogte stelt.
- 10.5.3 Onder een toerekenbare tekortkoming wordt aanvullend aan hetgeen is opgenomen in artikel 8 van de inkoopvoorwaarden ook verstaan:
- a) Tekortschieten van door opdrachtnemer ingeschakelde toeleveranciers;
 - b) Gebrek aan personeel;
 - c) Ziekte van personeel;
 - d) Stakingen;
 - e) Transportproblemen;
 - f) Files;
 - g) Verlate aanlevering of ongeschiktheid van voor de uitvoering van de werkzaamheden benodigde goederen;
 - h) Wanprestatie of tekortkoming van door opdrachtnemer ingeschakelde derden;
 - i) Grondstoffentekort;
 - j) Uitval van hulpmaterialen en;
 - k) Liquiditeits- en/of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van opdrachtnemer
- 10.5.4 Als de opdrachtgever een publieksrechtelijke rechtshandeling verricht, welke oorspronkelijk niet samenhangt met de overeenkomst, is dat geen tekortkoming in nakoming van de overeenkomst door opdrachtgever. Er is dan ook geen reden voor ontbinding tenzij naar redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet meer mogelijk is (te bepalen door opdrachtgever).

10.6. Niet nakoming van de verplichtingen

Aanvullend aan artikel 7 en 8 van de algemene inkoopvoorwaarden

- 10.6.1 Als opdrachtnemer tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichting(en) uit deze raamovereenkomst, zal de andere partij hem in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen al blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige partij onmiddellijk in verzuim is. De ingebrekestelling zal schriftelijk plaatsvinden waarbij aan de nalatige partij, door middel van toepassing van de in bijlage A opgenomen escalatieladder, een redelijke termijn zal worden geboden om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.
- 10.6.2 De in bijlage A opgenomen escalatieladder wordt toegepast door opdrachtgever in de volgende situaties:
- a) Bij het niet of niet voldoende nakomen van de vastgelegde (minimum)eisen en (contract)voorwaarden en/ of;
 - b) Bij het niet behalen van de vastgestelde KPI's, en /of;
 - c) Bij de ontvangst van signalen van o.a. cliënten, medewerkers van opdrachtgever of opdrachtnemer, handhavers, toezichthouder(s), andere gemeenten, aanbieders of andere belanghebbenden die erop duiden dat niet of niet voldoende wordt voldaan aan hetgeen gesteld onder a en/of b.
 - d) Bij foutieve, niet tijdige of bovenmatige facturatie of financiële problemen bij de opdrachtnemer.
- 10.6.3 Opdrachtnemer is verplicht uitvoering te geven aan de maatregelen die opdrachtgever treft overeenkomstig de escalatieladder en wel binnen de termijnen die hieraan door opdrachtgever worden gesteld.
- 10.6.4 Onverminderd het bepaalde in paragraaf 10.5 en de in bijlage A opgenomen escalatieladder is opdrachtnemer, die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze raamovereenkomst, aansprakelijk voor vergoeding van de door opdrachtgever en cliënt geleden c.q. te lijden schade, met dien verstande dat opdrachtnemer alles dient te

ondernemen wat redelijkerwijs van hem geleverd kan worden om de schade te beperken. Ook staat het de opdrachtgever in een dergelijke situatie vrij:

- a. Over te gaan tot een directe stop van nieuwe cliënten;
 - b. In het uiterste geval een verplichte overdracht van bestaande cliënten naar een andere opdrachtnemer, bijvoorbeeld maar niet limitatief in het geval van;
 - Fraude (en/of verdenking van Fraude);
 - Het plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte;
 - Bedrog;
 - Calamiteiten;
 - Het weigeren van dienstverlening.
 - c. Als opdrachtnemer niet, nadat hij daartoe door opdrachtgever schriftelijk is gemaand, binnen een in de gebrekestelling genoemde termijn voldoet aan de vereisten als bedoeld in lid 1, kan opdrachtgever zonder voorafgaande rechterlijke machtiging het herstel, de aanvulling en/of gedeeltelijke vervanging door een derde doen plaatsvinden;
 - d. Gemaakte, gederfde en/of gevolgkosten te verhalen, terug te vorderen of te verrekenen.
 - e. De raamovereenkomst niet te verlengen.
- 10.6.5 Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten van de opdrachtgever als gevolg van de **toerekenbare** niet-nakoming door de opdrachtnemer komen ten laste van opdrachtnemer.
- 10.6.6 Voor overmacht (niet-toerekenbare niet nakoming) gelden de volgende kaders:
- a) Opdrachtnemer kan zich alleen op overmacht beroepen, als opdrachtnemer de contactpersoon van opdrachtgever zo spoedig mogelijk maar uiterlijk op het moment dat hij had moeten presteren (zie ook 10.2), onder overlegging van de bewijsstukken, (elektronisch) schriftelijk van zijn beroep op overmacht in kennis stelt. Opdrachtnemer mag de nakoming van de desbetreffende en de daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opschorten voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn.
 - b) Als opdrachtnemer door overmacht definitief in de onmogelijkheid verkeert te presteren of als de overmachtsperiode langer dan 30 dagen heeft geduurd of redelijkerwijze te verwachten is dat deze ten minste 30 dagen zal duren, heeft opdrachtgever het recht de raamovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder enige schadevergoeding aan opdrachtnemer verschuldigd te zijn. Alle door de gemeente extra te maken kosten gedurende de nog lopende contractjaren kunnen op de niet opdrachtnemer worden verhaald.
- 10.6.7 Onder overmacht (zie 5.1) aan de zijde van opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan de onder 10.5.3 genoemde zaken.

10.7. Ontbinding/opschorten van de overeenkomst

Aanvullend aan artikel 10 van de algemene inkoopvoorwaarden:

- 10.7.1 Bij wijziging van de overeenkomst kan deze, als opdrachtnemer aantoonbaar en voldoende onderbouwd naar het oordeel van opdrachtgever niet kan voldoen aan de doorgevoerde wijzigingen, binnen drie (3) maanden na communicatie door opdrachtgever van de wijziging, door de opdrachtnemer schriftelijk worden opgezegd met in acht name van artikel 10.8. Dit zonder voorafgaande ingebrekestelling, gerechtelijke tussenkomst en zonder dat partijen tot compensatie of schadevergoeding verplicht zijn.
- 10.7.2 Opdrachtgever gaat over tot de procedure van het instellen van de escalatieladder als:
- a) Opdrachtnemer niet meer voldoet aan wettelijke vereisten dan wel professionele normen als het aankomt op de uitoefening van de leveringen en servicedienstverlening die onderwerp zijn van de raamovereenkomst.
 - b) Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen.
 - c) De opdrachtnemer in een situatie van niet-toerekenbare tekortkoming verkeert en hier binnen afzienbare tijd weer aan kan voldoen.
 - d) Opdrachtnemer niet meer kan instaan voor de gezondheid of de veiligheid van cliënten en/of medewerkers.

Een of meerdere omstandigheden als bedoeld in paragraaf 3.2.1, 3.2.3 of 3.3 van toepassing zijn, waardoor gerede twijfels bestaan omtrent de integriteit van Opdrachtnemer

- 10.7.3 De raamovereenkomst kan met onmiddellijke ingang zonder enige aanmaning of ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, schriftelijk worden ontbonden of worden opgeschort:
- a) Als de wederpartij surseance van betaling aanvraagt of (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt;
 - b) Als de wederpartij zich in staat van kennelijk onvermogen bevindt of onderwerp uitmaakt van een procedure tot faillissement, gerechtelijk akkoord, vereffening, beslaglegging of van elke andere soortgelijke procedure.
 - c) De onderneming van opdrachtnemer wordt beëindigd;
 - d) Op een aanmerkelijk deel van het vermogen van opdrachtnemer beslag wordt gelegd;
 - e) Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de in de aanbestedingsprocedure gestelde uitsluitingsgronden (facultatief en/of verplicht) alsnog van toepassing zijn of worden op opdrachtnemer en/of dat opdrachtnemer en/of dat bewijzen/verklaringen/toezeggingen n.a.v. de Inschrijving van opdrachtnemer achteraf onvolledig zijn en/of verwijtbare onjuistheden bevatten;
 - f) De opdrachtnemer in een situatie van niet-toerekenbare tekortkoming verkeert en het aannemelijk is dat deze situatie langer zou kunnen duren dan 12 weken;
 - g) Opdrachtnemer de zeggenschap over zijn onderneming geheel of gedeeltelijk overdraagt of de onderneming van opdrachtnemer wordt overgenomen (zie ook artikel 14 inkoopvoorwaarden).
 - h) Een meerderheid van aandelen in opdrachtnemer wordt overgedragen.
 - i) Opdrachtnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever een fusie of splitsing aangaat.
 - j) Opdrachtnemer een ernstige fout maakt.
 - k) Opdrachtnemer de sociale verzekeringsbijdragen en verschuldigde loonbelasting niet of niet tijdig voldoet overeenkomstig de wettelijke bepalingen van het land waar zij gevestigd is;
 - l) Opdrachtnemer aantoonbaar is overgegaan tot het sluiten van een (vaststellings) Overeenkomst met inwoners. Het gaat hierbij om contracten waarin onder andere wordt afgesproken om verplicht te zwijgen, af te zien van een gang naar de (tucht)rechter, af te zien van aangifte bij politie of openbaar ministerie om strafrechtelijke vervolging te ontlopen, af te zien van een melding bij de toezichthouder of inspectie of af te zien van het inschakelen van de media;
- 10.7.4 Als één van de partijen op grond van artikel lid 10.7.2 of 10.7.3 tot ontbinding al dan niet met onmiddellijke ingang overgaat, is de wederpartij aan de ontbindende partij verplicht om vergoeding te geven van de schade die door tekortschieten of andere grond voor ontbinding mocht zijn ontstaan.
- 10.7.5 Als een partij zich in één van de in artikel 10.7.2 en/f 10.7.3 benoemde situaties bevindt of dreigt te bevinden, is hij verplicht dit zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen, aan de wederpartij mede te delen.
- 10.7.6 Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever van (schade)claims van derden als gevolg van een vernietiging, ontbinding of opzegging van de opdracht door opdrachtgever op grond van dit artikel.

10.8. Overdrachtsregeling hulpmiddelen

- 10.8.1 Bij beëindiging van deze raamovereenkomst, verhuizing, tussentijdse overdracht naar een andere aanbieder/opdrachtnemer of een situatie dat cliënt komt te vallen onder de Wet Langdurige Zorg (hierna te noemen WLZ), geldt voor uitstaande Wmo Hulpmiddelen het volgende:
- a) Opdrachtnemer zal binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de opdracht tot overdracht/ de beëindiging van de overeenkomst of zoveel langer als door opdrachtgever is aangegeven meewerken en zorgdragen voor een effectieve en efficiënte overdracht van het Wmo hulpmiddel/de Wmo hulpmiddelen en de bijbehorende servicedienstverlening van de uitstaande Wmo hulpmiddelen aan opvolgend aanbieder/ opdrachtnemer/ instelling /andere gemeente en/of een door opdrachtgever aan te wijzen derde(n);
 - b) Bij de overdracht als gesteld in 10.8.1a wordt het “Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing”, voor zover in dit artikel hiervan niet wordt afgeweken, in acht genomen.

- c) Voor de bepaling van de overnamewaarde wordt de volgende formule gehanteerd:
 - (Historische bruto catalogusprijs minus korting)/ economische afschrijftermijn * resterende economische afschrijftermijn = overnamewaarde hulpmiddel
 - korting alle hulpmiddelen = 30 %
 - economische afschrijftermijn = 7 jaar/84 maanden voor alle voorzieningen,
 - restwaarde is € 0,-/geen restwaarde
 - d) Opdrachtnemer zal binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de opdracht tot overdracht/ de beëindiging van de overeenkomst of zoveel langer als door opdrachtgever is aangegeven meewerken aan een effectieve en efficiënte overdracht van alle data die op basis van de raamovereenkomst is vastgelegd over het hulpmiddel aan opvolgende/ overnemende partij op een leesbare manier, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel;
 - e) Bij de overdracht bij beëindiging van de raamovereenkomst overlegt opdrachtnemer uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na eerste verzoek van opdrachtgever/ontvangst van de beëindiging, digitaal in een databestand (MS Excel of een ander overeengekomen bestand) per cliënt de navolgende gegevens:
 - Als uitstaand bij cliënt een voor opdrachtgever te herleiden uniek cliënten nummer;
 - Categorie, merk, type, bouwjaar, datum van eerste levering en datum van laatste inzet binnen gemeente, en identificatienummer en leeftijd van het hulpmiddel;
 - Aanschafwaarde (historische bruto cataloguswaarde – korting) en restwaarde;
 - Logboek van ieder hulpmiddel;
 - Maatgegevens inclusief actuele aanpassingen;
- 10.8.2 Opdrachtnemer dient de data als bedoeld in lid 10.8.1e na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst of overdracht via exportformaten op basis van open standaarden op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie of levering van de data, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van zijn systemen en deze te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens.
- Voor de overdracht en migratie van de gegevens als bedoeld onder 10.8.1a, 10.8.1c, 10.8.1d en 10.8.1e stelt opdrachtnemer kostenloos een exitplan op met een gedetailleerde detailplanning.
 - Gedurende de overdracht blijven alle relevante bepalingen van de overeenkomst van kracht waaronder ook specifiek alle bepalingen inzake privacy. Opdrachtnemer verleent ook tijdens de overdracht opdrachtgever toegang tot de informatie, data en systemen die opdrachtgever nodig heeft voor de uitvoering van de wettelijke taken.
 - De overdracht zal voor opdrachtgever geen enkele toekomstige verplichting inhouden ten opzichte van opdrachtnemer tenzij expliciet anders is overeengekomen.
- 10.8.3 Opdrachtnemer garandeert dat bij beëindiging van deze raamovereenkomst alle uitstaande hulpmiddelen in goede staat van onderhoud verkeren en het onderhoud conform de bepalingen in deze raamovereenkomst is uitgevoerd.
- 10.8.4 Opdrachtnemer garandeert dat opdrachtgever tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst, maar ook na afloop van de raamovereenkomst niet wordt belemmerd door bijzondere lasten en beperkingen op het geleverde hulpmiddel, de onderdelen daarvan en/of de servicedienstverlening, zoals bijvoorbeeld octrooirechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten of andere rechten van opdrachtnemer of derden.
- 10.8.5 Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen alle aanspraken van opdrachtnemer of derden, die verband kunnen houden met enige schending door opdrachtnemer van het in 10.8.3 gestelde en zal opdrachtgever alle schade vergoeden, die daarvan het gevolg is.
- 10.8.6 Als blijkt dat binnen uiterlijk vier maanden na overdracht de op het moment van overdracht uitstaande hulpmiddelen door toedoen of aantoonbare nalatigheid van opdrachtnemer niet in goede staat van onderhoud verkeren/servicedienstverlening inclusief preventief onderhoud niet of niet goed is uitgevoerd of specifieke gegevens van de hulpmiddelen ontbreken, dan is herstel daarvan geheel voor rekening van opdrachtnemer.

Bijlage A Escalatieladder

Wat is de escalatieladder?

Met betrekking tot de sturing op en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de opdrachtnemer enerzijds en de controle voor en door de gemeente anderzijds. In voorkomende gevallen kan het zijn dat de opdrachtnemer de contractvoorwaarden onvoldoende nakomt, vb: onvoldoende resultaatboeken bij kpi meting/het niet oplossen van klachten etc. en het gesprek met de contractmanager tot onvoldoende resultaat leidt; in een dergelijk geval kunnen extra maatregelen worden opgelegd.

Wanneer treedt de escalatieladder in werking?

Bij het niet of niet voldoende nakomen van de eisen en voorwaarden zoals gesteld in alle documenten die behoren bij deze inkoopprocedure. Daarbij wordt rekening gehouden met de vastgestelde KPI's (absolute norm of op de benchmark gebaseerde norm).

Contractmanagement ontvangt signalen van o.a. cliënten, consultants, beleidsmedewerkers, leveranciersmanager, inkopers, handhavers, de GGD en anderen belanghebbenden. Contractmanagement onderzoekt de binnengekomen signalen en maakt een rapport van bevindingen. Dit rapport wordt met opdrachtnemer besproken en na bespreking aan de opdrachtnemer toegestuurd, waarbij de opmerkingen van de opdrachtnemer zijn toegevoegd. Opdrachtgever gaat ervan uit dat opdrachtnemer de nodige maatregelen binnen de vastgestelde termijn neemt om (verdere) escalatie te voorkomen. Indien met het gesprek eventueel in combinatie met de maatregelen onvoldoende resultaat wordt geboekt, wordt de leveranciersmanager ingeschakeld en vindt een gesprek plaats tussen leveranciersmanager, contractmanager en opdrachtnemer met aanzegging tot een verbeterplan. Het verbeterplan heeft het karakter van een ingebrekestelling en wordt smart geformuleerd en voorzien van een sanctie.

Wie kan de escalatieladder inroepen?

Het inroepen van de escalatieladder is ter beoordeling aan de contractmanager (ondersteuning uitvoering) e.e.a. in overleg met de leveranciersmanager (inkoop) en de budgethouder(s) uitvoering van de Westelijke Mijnstreek gemeente(s). De maatregelen op het niet nakomen van de gemaakte afspraken door opdrachtnemer worden door opdrachtgever bepaald en kunnen divers zijn, zoals bijv. het inroepen van tijdelijke cliëntenstop, het verhalen van gevolgschade etc. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking, normatieve bekendheid met zorg- en declaratievoorschriften, eventuele eerdere fouten of waarschuwingen, opstelling van de opdrachtnemer (onder andere bereidheid tot medewerking onderzoek), zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen, zorgvuldige procedure (onder andere tijdige communicatie en adequate motivering door opdrachtgever), belangen van cliënten etc. Het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid.

Bij het bepalen welke maatregel of sanctie wordt ingezet worden de wettelijke uitgangspunten van proportionaliteit en subsidiariteit in acht genomen e.e.a. naar het oordeel van opdrachtgever. In geval van discussie prevaleert het oordeel van opdrachtgever.

Hoe is de escalatieladder opgebouwd?

De escalatieladder is opgebouwd uit verschillende stappen en kan situationeel worden toegepast zonder dat deze persé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen.

Stappen

1.	Verzamelen en analyseren van gegevens	In het kader van de nakoming van de Overeenkomst van opdracht/alle eisen en voorwaarden gesteld in de Inkoopdocumenten, en het stimuleren van verbetering (op cliënt- organisatie niveau), verzamelt opdrachtgever gegevens van en rapportages over de dienstverlening van de opdrachtnemer. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare benchmarkgegevens, historische gegevens, gegevens van andere opdrachtnemers, ontvangen signalen (vb. van de uitvoering), resultaten van kpi-metingen en met de beschikbare kennis en informatie binnen de gemeente.
2.	In gesprek gaan	De opdrachtgever en de opdrachtnemer staan samen voor de opgave een zo goed mogelijke Dienstverlening voor de client(en) te verzorgen. Zij voeren hiertoe samen en op een constructieve manier het goede gesprek. Hiervan wordt een gespreksverslag gemaakt. Soms leidt het goede gesprek tot onvoldoende resultaat. Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen de contractmanager en de opdrachtnemer, spreekt de contractmanager opdrachtnemer aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door de opdrachtnemer, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid en/of rechtmatigheid.
2a	Nadere toelichting evt. i.c.m. materiële en/of detail controle	De contractmanager kan de opdrachtnemer om een nadere toelichting en/of om aanvullende informatie vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van de opdrachtnemer voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen en/of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is, dan kan de gemeente: a) De (frequentie van) controle uitbreiden b) Materiële en detailcontrole door contractmanagement, leveranciersmanagement, toezichthouder Wmo en/of een ingeroepen financieel analist c.q. accountant uit te laten voeren (bijvoorbeeld bij vermoedens van zorgfraude). c) In uitzonderlijke gevallen wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties waarbij de veiligheid van de cliënten en hun netwerk en/of de kwaliteit en/of continuïteit van de dienstverlening in het geding is, kan direct worden overgaan tot een cliëntenstop, en/of overdracht van cliënten naar andere opdrachtgever(s) en/of directe ontbinding van de overeenkomst. Dit overleg dat opdrachtgever met opdrachtnemer hierover voert, vindt bij

		escalatie plaats door de contractmanager en leveranciersmanager samen en steeds in overleg met de teammanager(s) uitvoering. Het gesprek vindt minimaal plaats op directieniveau van de opdrachtgever.
2b	Ingebrekestelling/ aanzegging tot het maken van een verbeterplan	Indien het gesprek van de contractmanager met de opdrachtnemer, ook na het opstellen en het bespreken van het eerste rapport, niet leidt tot de gewenste verbetering, zal de contractmanager i.o.m. de leveranciersmanager samen met de teammanager(s), overgaan tot de aanzegging aan de opdrachtnemer om binnen een redelijke termijn een smart verbeterplan op te stellen. Deze aanzegging heeft de vorm van een ingebrekestelling, gebeurt schriftelijk en bevat de onderwerpen waarop de dienstverlener in gebreke is alsmede de potentieel op te leggen sancties.
2c	Verbeterplan	Hierbij geldt dat het verbeterplan een oplossing moet bieden om de geconstateerde gebreken binnen de gestelde redelijke termijn te verhelpen en SMART geformuleerd dient te zijn. Het verbeterplan wordt aan de contract- en leveranciersmanager voorgelegd ter goedkeuring. Eventuele kosten van het maken en uitvoeren van het verbeterplan komen voor rekening van opdrachtnemer.
2d	Aanvullende maatregelen (zie ook punt 4)	Op het moment dat opdrachtnemer een verbeterplan moet maken en ook hierna niet aan de gestelde eisen voldoet, kan de opdrachtgever aanvullende maatregelen nemen, zoals o.a. het inroepen van een cliëntenstop, het al dan niet tijdelijk overplaatsen van cliënten etc. Dit ter beoordeling van de opdrachtgever.
3.	Verzuim	Als de voorafgaande maatregelen niet of niet afdoende zijn opgevolgd en/of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, treedt verzuim in en is de opdrachtgever bevoegd om nadere maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient opdrachtnemer hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen laten onverlet alle verdere rechten die de gemeente als opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de overeenkomst.
4.	Maatregelen	Deze maatregelen (4a t/m 4e) kunnen worden ingeroepen in o.a. de volgende gevallen: onveilige situatie cliënt, niet voldoen aan de voorwaarden en eisen van alle documenten behorende bij dit contract en/of wettelijke voorwaarden en eisen zoals vb het niet voldoen aan een geldig bestemmingsplan of vergunning/niet in overeenstemming met het bestemmingsplan, achterblijvende prestaties, bedrijfsvoering niet op orde, calamiteiten, gebleken misbruik, oneigenlijk gebruik van gelden,

		doelmatigheid en rechtmatigheid van uitgegeven gelden wordt onvoldoende aannemelijk gemaakt, bij voortduring van aanwezige wachtlijsten of lange wachttijden, het structureel niet voldoen aan de ontwikkelopgave, transformatieopgave en/of weigeren van Dienstverlening..
4a	Maatregel: (tijdelijke) cliëntenstop	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een (tijdelijke) cliëntenstop.
4b	Maatregel: overdracht van cliënten	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een verplichte overdracht van (een deel van) de cliënten aan een andere gecontracteerde opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden een warme overdracht te verzorgen. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de continuïteit gewaarborgd blijft, eventueel door een warme overdracht van personeel.
4c	Maatregel: terugvordering	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van opdrachtnemer (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen) voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiegedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning (niet limitatief).
4d	Maatregel: beëindiging of ontbinding	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de overeenkomst met inachtneming van de juridische procedure die hiervoor dient te worden gevolgd, indien de ernst van de overtreding daar aanleiding toe geeft en/of indien de opdrachtgever in gebreke blijft na inzet van maatregelen ten aanzien van de voorwaarden en eisen uit de documenten behorende bij dit contract en/of wettelijke voorwaarden en eisen.
4e	(Gevolg) Kostenverhaal	Voorgaande maatregelen kunnen worden gecombineerd met het verhalen van de kosten en gevolgkosten die opdrachtgever dient te maken (o.a. en niet limitatief: kosten voor extra inzet personeel, inhuren deskundigen, juristen, gerechtelijke procedures enz.). De gevolgkosten kunnen worden verhaald gedurende de resterende looptijd van het contract inclusief de verlengingsprocedure. Gevolgkosten kunnen vb zijn: prijsstijgingen bij noodzakelijk nieuwe inkoop.

Minimale vereisten SMART verbeterplan

1. Opdrachtnemer die niet voldoet aan de contractvoorwaarden krijgt de opdracht om binnen 10 werkdagen met een SMART verbeterplan te komen.
2. Na goedkeuring van het SMART verbeterplan door opdrachtgever krijgt opdrachtnemer 3 maanden om het verbeterplan uit te voeren. De termijn kan in afwijkende gevallen korter of langer zijn naargelang de aard en de ernst van de situatie.
3. Opdrachtgever plant, bij einde datum verbeterplan, een her controle in om vast te stellen of de verbeterpunten (voldoende) gerealiseerd zijn. De beoordeling gebeurt door opdrachtgever.
4. De kosten voor het opstellen van een SMART verbeterplan en de uitvoering van de maatregelen komen voor rekening van opdrachtnemer.