



BIJLAGE A UITVOERINGSVOORWAARDEN & FUNCTIONEEL PROGRAMMA VAN EISEN 'WMO-HULPMIDDELEN' IBMN-2024-VHL-KB-001

9 juli 2024

1.	Inleiding	4
2.	Uitvoeringsvoorwaarden	4
2.1	Doel	4
2.2	Opdrachtschrijving	4
2.3	Algemeen.....	6
2.3.1	Zelfredzaamheid, participatie en creëren collectieve voorzieningen	6
2.3.2	Gemeentelijke regie	6
2.3.3	Meest passende en goedkoopste oplossing	6
2.3.4	Social return on investment & maatschappelijk verantwoord ondernemen	6
2.3.5	Bedragen voor Pgb voorzieningen	7
2.4	Borgen kwaliteit en klanttevredenheidsonderzoek	7
2.5	Uitvoeringsvoorwaarden levering en servicedienstverlening	8
2.5.1	Positie en rol Opdrachtnemer	8
2.5.2	Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer	8
2.5.3	Communicatie van Opdrachtnemer met Inwoners.....	9
2.5.4	Afhandeling van klachten	10
2.5.5	Opdrachtverstrekking	11
2.5.6	Selectie en passing van het hulpmiddel.....	12
2.5.8	Afleveren van het hulpmiddel	14
2.5.9	Termijnen Levering	16
2.6	Uitvoeringsvoorwaarden servicedienstverlening	17
2.6.1	Storingsmelding en reparatie	17
2.6.2	Onderhoud.....	18
2.6.3	Inname	19
2.6.4	Activiteiten ter bevordering van kennis van de hulpmiddelen, beheer en rijvaardigheid	20
2.6.5	Registratie en managementinformatie	20
2.6.6	Evaluatie en overleg	22
3.	Functioneel Programma van Eisen.....	23
	Algemene (kwaliteits-)eisen en uitgangspunten	24
	Categorie 1: Handbewogen rolstoelen incidenteel gebruik.....	25

Categorie 2: Handbewogen rolstoelen/ duwwandelwagens voor permanent en/of passief gebruik met kantelverstelling.....	25
Categorie 3: Handbewogen rolstoelen voor (semi)- permanent gebruik of actief gebruik	26
Categorie 4: Handbewogen rolstoelen voor (semi)- permanent of actief gebruik heavy duty.....	26
Categorie 5: Handbewogen rolstoelen (actief gebruik) / vast frame.....	27
Categorie 6: Elektrische rolstoelen, modellen eenvoudig	27
Categorie 7: Elektrische rolstoelen, modellen complex	28
Categorie 8: Elektrische aandrijfunits hoepelondersteuning.....	29
Categorie 9: Elektrische aandrijfunits duwondersteuning	29
Categorie 10: Handbikes	29
Categorie 11: Handbikes met elektrische ondersteuning	29
Categorie 12: Buggy's.....	30
Categorie 13: Kinderduw/ wandelwagens	30
Categorie 14: Rolstoelfietsen met elektrische trapondersteuning	30
Categorie 15: Driewielfietsen (voor alle leeftijden)	31
Categorie 16: Driewielfietsen met elektrische trapondersteuning (voor alle leeftijden)	31
Categorie 17: Duo fietsen/ tandems twee personen achter elkaar.....	31
Categorie 18: Duo fietsen/tandems twee personen achter elkaar met elektrische ondersteuning	31
Categorie 19: Scootmobielen.....	32
Categorie 20: Scootmobielen, modellen extra geveerd.....	32
Categorie 21: Tilliften passief (elektrisch)	33
Categorie 22: Tilliften actief (elektrisch)	33
Categorie 23: Douche- toiletvoorzieningen verrijdbare, modellen eenvoudig	33
Categorie 24: Douche- toiletvoorzieningen verrijdbaar, model elektrisch/ hydraulisch kantelbaar en in hoogte verstelbaar	34
Categorie 25: Douchebrancards	34
Categorie 26: Autozitjes	35

1. Inleiding

Opdrachtnemer dient zich gedurende overeenkomst te houden aan:

- De Uitvoeringsvoorwaarden hieronder onder 2 van deze bijlage nader beschreven.
- Het Functioneel Programma van Eisen hieronder onder 3 van deze bijlage nader beschreven.

2. Uitvoeringsvoorwaarden

2.1 Doel

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

2.2 Opdrachtomschrijving

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

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

Een collectieve voorziening is een "andere voorziening" of "voorliggende voorziening". Het is een voorziening waarop de inwoner een beroep kan doen voor de hulp die hij nodig heeft, anders dan een maatwerkvoorziening. Het gaat om voorzieningen die buiten de regeling liggen van de aangevraagde voorziening of om voorzieningen die binnen het bereik van die regeling liggen, maar vrij toegankelijk zijn voor de inwoner. Dat kan een algemeen gebruikelijke voorziening zijn, algemene of collectieve voorzieningen, of voorzieningen zoals bijvoorbeeld alimentatie en toeslagen".

Een maatwerkvoorziening is daarentegen "afgestemd op behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon".

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

Gezien bovenstaande definities kan een hulpmiddel binnen de Wmo zowel als maatwerkvoorziening en/of als collectieve voorziening verstrekt worden. In principe zullen de verstrekkingen binnen de overeenkomst voornamelijk als maatwerkvoorziening plaatsvinden. Echter, kan het zo zijn dat Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst ook hulpmiddelen wil inzetten als collectieve voorziening. Op dit moment

zijn er geen collectieve voorzieningen. In de toekomst treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer desgewenst hierover in gesprek.

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

Opdrachtgever wenst een praktijkvoering t.a.v. de Wmo-hulpmiddelen met een kwaliteit van dienstverlening aan Opdrachtgever en haar Inwoners die garant staat voor:

- een doelmatig regelarm verstrekkingenbeleid;
- korte lijnen en een persoonlijke Inwonergerichte benadering;
- ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen;
- een transparante en beheersbare kostenstructuur;
- administratieve lastenverlichting voor de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

De opdracht betreft:

1. Het conform de overeengekomen specificaties, vermeld in de opdracht, leveren van het meest functionele, meest adequate hulpmiddel (volledig afgestemd en ingesteld op de lichaamsmaten, aandoening, beperkingen en daar uit voortvloeiende belemmeringen van de Inwoner) op het woonadres van Inwoner (tenzij anders bepaald).
2. Het zorgdragen voor de servicedienstverlening vanaf het moment van leveren van het hulpmiddel tot en met de inname van het hulpmiddel. De servicedienstverlening omvat hetgeen omschreven in deze bijlage, maar niet limitatief:
 - passing en selectie;
 - storingsmelding en reparatie;
 - onderhoud;
 - inname;
 - facturatie en betaling;
 - registratie en managementinformatie;
 - telefonische bereikbaarheid;
 - klachtenbehandeling;
 - evaluatie en overleg;
 - alle taken en verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst inclusief bijlagen.

Opdrachtnemer hanteert een all-in eenheidstarief huur per categorie.

Opdrachtgever heeft alle denkbare hulpmiddelen die de laatste jaren zijn verstrekt door de gemeente vanuit de Wmo ondergebracht in 26 categorieën zoals opgenomen in het functioneel Programma van Eisen onder 3 van het aanbestedingsdocument. Gedurende de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen en servicedienstverlening) te allen tijde door Opdrachtnemer geleverd conform de overeengekomen all-in eenheidstarieven binnen deze 26 categorieën.

2.3 Algemeen

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er een goede samenwerking met de adviseurs van de gemeente plaatsvindt. Deze samenwerking wordt onderstaand verder uitgewerkt.

2.3.1 Zelfredzaamheid, participatie en creëren collectieve voorzieningen

Het uitgangspunt van de Wmo 2015 is dat gemeenten hun Inwoners ondersteunen in zelfredzaamheid en participatie in het maatschappelijk verkeer. In het kader van deze overeenkomst wil Opdrachtgever met de Wmo hulpmiddelen een bijdrage leveren aan het zo lang mogelijk zelfstandig kunnen laten wonen van haar Inwoners en hun maatschappelijke participatie binnen en buiten hun woonomgeving.

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

2.3.2 Gemeentelijke regie

Op het moment dat collectieve, of voorliggende voorzieningen niet de oplossing voor de ondersteuningsvraag is, kan het verstrekken van individuele hulpmiddelen van toepassing zijn om een Inwoner te ondersteunen in de zelfredzaamheid en participatie. De regie over het proces ligt bij de Opdrachtgever, echter ligt de verantwoordelijkheid bij alle betrokken partijen.

2.3.3 Meest passende en goedkoopste oplossing

Vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid is bij de indicatiestelling voor een hulpmiddel het uitgangspunt 'meest adequaat gepaard met goedkoopste oplossing' leidend. Indicatiestelling van Inwoners en Opdrachtverlening vindt in alle gevallen plaats onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en onafhankelijk van de betrokken Opdrachtnemer met inachtneming van zijn ondersteunende rol hierbij.

2.3.4 Social return on investment & maatschappelijk verantwoord ondernemen

Op deze Opdracht is Social Return on Investment (SROI) van toepassing. Daartoe is bepaald, dat opdrachtnemer 2% van zijn omzet die verband houdt met de opdracht moet inzetten in het kader van Social Return. Zie daarvoor het document 'Uitvoeringsprotocol Social return voor opdrachtnemers van de AV-regio' dat als **bijlage L** van het Aanbestedingsdocument is gehecht. Na opdrachtverlening dient opdrachtnemer contact op te nemen met Avres in verband met de concrete (maatwerk-)invulling van Social Return in het kader van de opdracht.

Ten aanzien van duurzaamheid dient opdrachtnemer:

- zich te houden aan de richtlijn Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD);
- waar mogelijk de levensduur van de hulpmiddelen en de onderdelen ervan te verlengen;
- waar mogelijk te recyclen;
- ongewenste stoffen in de hulpmiddelen te voorkomen;
- duurzaamheid van het productieproces en de keten te bevorderen;
- duurzaamheid van de klantprocessen te bevorderen (passen, bezorgen, onderhoud en storingen);
- duurzaamheid van het gebruik van de (vervoers-)hulpmiddelen te bevorderen (geluid, emissies, energieverbruik).

Resultaat SROI/MVO

1. Opdrachtnemer zet aantoonbaar minimaal 2% van zijn omzet (ingezet voor deze opdracht) in voor de arbeidsinschakeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, werkloos/werkzoekenden.
2. Opdrachtnemer onderneemt duurzaam.

2.3.5 Bedragen voor Pgb voorzieningen

Jaarlijks stemmen opdrachtgever en opdrachtnemer, in verband met het bepaalde in artikel 2.1.3 lid 2 sub b Wmo 2015, op basis van de overeengekomen huurbedragen, in november de kooprijzen af waarvoor een cliënt met een persoonsgebonden budget een voorziening (hulpmiddel) in het voorkomend geval kan kopen bij opdrachtnemer.

2.4 Borgen kwaliteit en klanttevredenheidsonderzoek

Opdrachtnemer en Opdrachtgever houden gezamenlijk voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stemt in:

1. Met het mogelijk (na gunning) inschakelen van een onafhankelijke partij door Opdrachtgever die gedurende de overeenkomst jaarlijks (of zoveel vaker als noodzakelijk) de klanttevredenheid meet bij de aanbieder. Ten overvloede, bij meerdere opdrachtnemers wordt het onafhankelijke klantonderzoek dus door één en dezelfde partij uitgevoerd.
2. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan dit (jaarlijkse) klanttevredenheidsonderzoek van Opdrachtgever en verklaart hieraan volledige medewerking te verlenen.
3. Dat Opdrachtgever bepaalt welke onderzoeksvragen er worden opgenomen in het (jaarlijks) onderzoek. Daar waar Opdrachtgever dat wenselijk acht zal Opdrachtnemer kosteloos meedenken over de onderzoeksvragen.
4. Dat het resultaat (samengevat) van het klanttevredenheidsonderzoek openbaar wordt gemaakt.
5. Met een desgewenste (steekproefsgewijze) controle op basis van verdere onderdelen uit deze uitvoeringsvoorwaarden door of namens Opdrachtgever op de kwaliteit van de uitvoering van de overeenkomst.

6. Dat het resultaat of resultaten van deze steekproef waar nodig geacht door Opdrachtgever openbaar wordt gemaakt.

Resultaat Borgen kwaliteit en klanttevredenheidsonderzoek

1. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever de uitkomsten van bovenstaande onderzoeken mag publiceren dan wel aan inwoners ter beschikking kan stellen.
2. Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat deze minimaal een 7 (zeven) op een schaal van 10 (tien) behaalt bij een klanttevredenheidsonderzoek. Bij resultaten lager dan een 7 (zeven) krijgt Opdrachtnemer de kans om binnen 3 (drie) maanden haar dienstverlening dusdanig te verbeteren dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde eis.

2.5 Uitvoeringsvoorwaarden levering en servicedienstverlening

2.5.1 Positie en rol Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de overeengekomen en overeen te komen leveringen van de hulpmiddelen en de daarbij behorende uit te voeren servicedienstverlening. Dit is inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties en het resultaat van hetgeen middels deze overeenkomst is overeengekomen.

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

De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn geïnstrueerd en getraind voor het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van aan de Inwoner beschikbaar te stellen en/of gestelde hulpmiddelen. In voorkomend geval bespreken zij dit met de Inwoner en brengen de Inwoner op de hoogte van het voornemen dit door te geven aan de Opdrachtnemer waarna het met Opdrachtgever te besproken wordt. De medewerker geeft het door aan de Opdrachtnemer, die op zijn beurt in overleg treedt met de Opdrachtgever.

2.5.2 Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Randvoorwaarden communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer:

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten digitaal (portaal) volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)-norm, evenals Opdrachtnemer rapportages, offertes en facturen en overige informatie digitaal toezendt aan het door de Opdrachtgever bekend te stellen digitale adres. Dit betekent dat digitale communicatie voornamelijk zal verlopen via iWmo (mits goed ingericht) en via de portal van de opdrachtnemer. Alles met een financiële consequentie gaat via iWmo. Alles wat een wijziging van het product binnen de categorie betreft, gaat via de Portal. Als **Bijlage I** iWmo van het aanbestedingsdocument treft u de nadere werkafspraken zoals

Opdrachtnemer die gelijksoortig met Opdrachtgever dient op te stellen in de implementatiefase.

2. Opdrachtgever wenst korte lijnen en een persoonlijk contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal hiertoe zorg dragen door vaste contactpersonen en aanspreekpunten met betrekking tot levering, servicedienstverlening en facturatie.
3. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de raamovereenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet met Onderaannemers en/of combinanten), dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige Opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
4. Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst.
5. Indien de communicatie tussen Opdrachtnemer en de Inwoner onoverbrugbare problemen oplevert, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen te nemen. De Opdrachtnemer informeert de Inwoner dat de situatie met de Opdrachtgever wordt besproken.
6. Opdrachtnemer heeft een actieve signaalfunctie. In dit kader wordt bij constatering van het niet gebruiken en/of het niet adequaat zijn met en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddelen door de Inwoner door Opdrachtnemer direct gerapporteerd aan Opdrachtgever en treedt deze met Opdrachtgever in overleg. De Opdrachtnemer informeert de Inwoner over de rapportage aan de Opdrachtgever.

Resultaat communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer:

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

2.5.3 Communicatie van Opdrachtnemer met Inwoners

Randvoorwaarden communicatie van Opdrachtnemer met Inwoners:

1. Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen de Inwoner of diens vertegenwoordiger respectvol en eerbiedigen de privacy van de Inwoner.
2. Opdrachtnemer communiceert in basis met de Inwoner op een voor de Inwoner begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig Nederlands, minimaal taalniveau B1 (zie: <http://www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149>). Als

Opdrachtnemer hiervan af wil wijken dan treedt de Opdrachtnemer in contact met Opdrachtgever.

3. Bij het eerste contact met de Inwoner spreekt Opdrachtnemer met de Inwoner af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail of indien ingericht voor de inwoner, het portaal) het beste bij de Inwoner past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze Inwoner.
4. Opdrachtnemer informeert de Inwoner zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten.
5. Opdrachtnemer informeert de Inwoner snel en correct wat er met zijn wensen dan wel klachten gebeurt.
6. Opdrachtnemer communiceert met concrete data van alle te maken afspraken (o.a. levering, servicedienstverlening) met de Inwoner. De aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien een specifiek tijdstip niet van belang is voor de Inwoner staat het Opdrachtnemer vrij op de betreffende datum een bandbreedte aan te houden niet groter dan een dagdeel.
7. Opdrachtnemer stelt de Inwoner meteen op de hoogte indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de Inwoner, waarbij het door de Inwoner gewenste tijdstip leidend is.
8. Met in acht name van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) draagt Opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de Inwoner die bij hem geregistreerd staat. Deze gegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de onderhavige opdracht. De gegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de Inwoner voor zover de wet dat toestaat inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.
9. Voor de start van de overeenkomst zal Opdrachtgever Inwoner op de hoogte stellen (conform hoofdstuk 5 Wmo) over het bewaren en overdragen van gegevens.

Resultaat communicatie van Opdrachtnemer met Inwoners

1. De Inwoner voelt zich begrepen, persoonlijk en met respect behandeld.
2. De Inwoner beoordeelt Opdrachtnemer als betrouwbaar in het nakomen van afspraken.
3. De privacy van de Inwoner is gewaarborgd.
4. Informatievoorziening van Opdrachtgever is voor de Inwoner toegankelijk en te begrijpen.
5. Opdrachtnemer is voor Inwoners goed bereikbaar.

2.5.4 Afhandeling van klachten

Omschrijving klacht:

Een klacht is een uiting van ongenoegen van de Inwoner (mondeling of schriftelijk) over alle door Opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten. Ook een uiting van ongenoegen over het geleverde hulpmiddel, de houding en gedrag van personeel (een storingsmelding op zichzelf staand, is geen klacht).

Randvoorwaarden afhandeling klachten:

1. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goedwerkende adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten) procedure zal een belangrijke bron van en graadmeter zijn voor de kwaliteitsbeoordeling.
2. Opdrachtnemer schrijft de klachten procedure helder uit zodat voor de Inwoner duidelijk is waar een eventuele klacht gemeld kan worden.
3. Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht Opdrachtnemer er met de Inwoner niet uitkomt, zoekt Opdrachtnemer 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.
4. Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal de ontvangen klachten met daarbij per klacht de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

Resultaten afhandeling klachten:

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

2.5.5 Opdrachtverstrekking

Opdrachtgever schakelt voor de indicatiestelling een eigen of derden deskundige in. Deze adviseert en bepaalt (op basis van de geldende gemeentelijke regels en afspraken) of Aanvrager voor een hulpmiddel in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is verstrekt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een opdracht tot selectie en passing.

Opdrachtnemer faciliteert zonder berekening van kosten aan Opdrachtgever, dan wel door Opdrachtgever aangewezen derden:

- a. Het beschikbaar stellen van hulpmiddelen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen in dat geval samen vast hoe lang passen noodzakelijk is.
- b. Ondersteuning door ter zake deskundig personeel.

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

Route: Opdracht tot uitvoeren van selectie en passing gevolgd door levering van het meest functionele, meest adequate hulpmiddel en de uitvoering van de servicedienstverlening, zonder tussenkomst van Opdrachtgever (met uitzondering van het desgewenst aanwezig zijn bij een passing, zie randvoorwaarden passing punt 2).

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten onder generale machtiging aan Opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer voert de opdracht geheel voor eigen (financieel) risico uit.
3. Indien Opdrachtnemer twijfel heeft omtrent de ten uitvoer te brengen opdracht dan wel het te leveren hulpmiddel en/of de daartoe behorende fabrieksopties en aanpassingen treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.

Resultaten Opdrachtverstrekking:

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

2.5.6 Selectie en passing van het hulpmiddel

Indien Opdrachtgever op grond van een opdracht twijfels heeft of de Inwoner veilig gebruik kan maken van een elektrische of fietsvoorziening (wanneer daarmee wordt deelgenomen aan het verkeer) zal Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer aangeven. Het is vervolgens aan Opdrachtnemer te bepalen of de Inwoner al dan niet veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel. Eventueel te maken kosten aangaande proefplaatsing (b.v. uitproberen hulpmiddel/aanpassing) en/of proefflessen zijn altijd op kosten van Opdrachtnemer. Bij een proefplaatsing wordt op voorhand afgesproken hoelang het uitproberen noodzakelijk en mogelijk is. Proefflessen vinden bij de Inwoner thuis plaats.

Als blijkt dat Inwoner niet veilig gebruik kan maken van het betreffende hulpmiddel, zal Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever terugkoppelen. Opdrachtnemer zal in dat geval met Inwoner kijken en bepalen wat dan de meest functioneel adequate oplossing voor Inwoner kan gaan worden.

Randvoorwaarden selectie:

1. Het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen is door Opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de opdracht tot selectie en passing beschikbaar gestelde gegevens door Opdrachtgever of door Opdrachtgever in te schakelen derden en leidt mede ook middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van Opdrachtnemer tot het meest functionele, meest adequate hulpmiddel (oplossing).
2. Daarbij wordt gedurende de contractperiode het hulpmiddel te allen tijden aangeboden uit één van 26 categorieën op basis van de geldende all-in eenheidstarieven. Indien de

Opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet de Opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

3. Alle noodzakelijke en aan te bieden hulpmiddelen worden altijd verstrekt voor de geldende all-in eenheidstarieven vanuit een van de 26 categorieën. Er wordt niet gewerkt met een categorie overig (buiten kernassortiment).
4. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk.

Randvoorwaarden passing:

1. Termijnen passing:
Eerste passing moet plaatsvinden binnen vijf dagen na opdrachtverstrekking. De momenten en de doorlooptijd(en) van vervolgpasing(en) moet altijd naar Inwoner worden gecommuniceerd.
2. Passing en levering vindt plaats in overleg met de Inwoner. De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de Inwoner, tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet kan of Opdrachtgever/Inwoner dit op een andere locatie wenst te laten plaatsvinden. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van de Inwoner en Opdrachtnemer de passing wenst uit te voeren op de eigen vestiging draagt Opdrachtnemer zorg voor vervoer van de Inwoner van en naar de vestiging (indien de Inwoner niet in staat is zelf, op eigen kracht, naar de vestiging te komen).
3. De passing wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van Opdrachtgever, indicatieadviseurs of bij de Inwoner betrokken behandelaar(s) en verzorger(s).
4. Zo nodig schakelt Opdrachtnemer, voor zijn kosten, externe expertise in.
5. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies, met uitzondering van de passingsessies die incidenteel door Opdrachtgever worden georganiseerd. De opdrachtnemer draagt daarbij zorg voor de communicatie met Inwoner en alle andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip. De eventueel gewenste aanwezigheid van andere betrokkenen zal in de opdracht tot uitvoeren van selectie en passing door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt.
6. De tijd tussen passing en levering dient zo kort mogelijk te zijn, conform levertijden genoemd onder [2.5.9](#). Indien mogelijk dient de levering gelijktijdig met de passing plaats te vinden.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij passing de juiste maatvoering van het hulpmiddel aanwezig is.
8. Een passingsessie omvat:
 - a. De passing zelf: met behulp van het op voorhand geselecteerde hulpmiddel, de daarbij benodigde fabrieksopties en aanpassingen aan de hand van de fysieke kenmerken van de Inwoner, de te compenseren beperking het juiste hulpmiddel voor de Inwoner samen te stellen.
 - b. Een proefplaatsing indien noodzakelijk. Een proefplaatsing dient (in het verlengde van de passing) enkel om duidelijkheid te krijgen of een hulpmiddel of aanpassing een adequate oplossing biedt. Een proefplaatsing duurt niet langer dan

noodzakelijk en wordt ter plaatse met Inwoner en Opdrachtgever overeengekomen.

- c. Proeflessen, indien noodzakelijk geacht, voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de Inwoner betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door de Inwoner.
 - d. In het geval dat de bereikbaarheid en de stallingsmogelijkheden onvoldoende zijn, een rapportage inclusief advies t.a.v. van de bereikbaarheid met en de stallingsmogelijkheden van het hulpmiddel op de woon- of verblijfslocatie van de Inwoner.
9. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk en garandeert in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid dat het te leveren hulpmiddel voldoet aan hetgeen de Inwoner redelijkerwijs van het hulpmiddel mag verwachten.

Resultaten selectie en passing:

1. In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, kostenbesparing en indien beschikbaar zet Opdrachtgever gebruikte hulpmiddelen in.
2. De Inwoner wordt adequaat gecompenseerd voor zijn (bewegings-)beperking, afgestemd op zijn mogelijkheden en persoonskenmerken.
3. De Inwoner wordt niet meer gecompenseerd dan strikt noodzakelijk hetgeen is opgenomen in de opdrachtverstrekking.
4. Opdrachtgever en Opdrachtnemer voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.
5. Opdrachtnemer heeft het proces van selectie en passing vakkundig uitgevoerd en tijdig afgerond.
6. De Inwoner waardeert het resultaat van passing en selectie minimaal met gemiddeld een zeven (7) (schaal 1-10).

2.5.8 Afleveren van het hulpmiddel

Randvoorwaarden aflevering:

1. Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- dan wel de verblijfslocatie van de Inwoner, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en rijles persoonlijk gebruiksklaar aan de Inwoner wordt overhandigd. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de Inwoner betrokken behandelaar(s) en verzorger(s).
2. Aflevering kan in voorkomende gevallen ook plaatsvinden op de alternatieve paslocatie, in geval de Inwoner na selectie en passing op de locatie van Opdrachtnemer het hulpmiddel direct wenst mee te nemen en dit conform de voorwaarden als gesteld door Opdrachtgever is toegestaan.
3. Bij niet nakomen van afspraken door de Inwoner is - na afstemming met de Inwoner - de aflevering opnieuw in te plannen. Bij herhaling dient Opdrachtnemer ter afstemming voor vervolgacties in overleg te treden met de Opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer overhandigt aan de Inwoner de Nederlandstalige gebruikersdocumentatie en licht deze toe. Deze documentatie bestaat tenminste uit;
 - Een voor de Inwoner begrijpelijke gebruikershandleiding;
 - De wijze waarop de Inwoner storingen kan melden, de responsetijden en termijnen van aanvang van reparaties;
 - Alle informatie omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;

- Informatie omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer;
 - Waar van toepassing een "Verstrekkings/Bruikleenovereenkomst";
 - Indien van toepassing: informatie over de verzekering van het hulpmiddel.
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse waaronder minimaal:
 - Een voor de Inwoner begrijpelijke en heldere uitleg over het geleverde hulpmiddel en de mogelijkheden hiervan;
 - Een voor de Inwoner begrijpelijke uitleg en instructie van het gebruik en de verzorging van het hulpmiddel;
 - Ingeval van een elektrisch aangedreven rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets dient Opdrachtnemer (voor rekening van Opdrachtnemer) minimaal één rijles op locatie en in de woonomgeving van de Inwoner te verzorgen, tenzij de Inwoner een geoefende gebruiker is en te kennen geeft er geen gebruik van te willen maken;
 - Ingeval van een elektrische tillift tenminste één gebruikersinstructie (voor rekening van Opdrachtnemer) te geven aan de mantelverzorger en/of verzorgende van de Inwoner;
 - Alle informatie en uitleg omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;
 - Informatie en uitleg omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.
 6. Nadat Opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de Inwoner de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, laat Opdrachtnemer Inwoner een ontvangstbewijs en indien van toepassing een "Verstrekkings/Bruikleenovereenkomst" ondertekenen welke zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf werkdagen op te nemen in het portaal van de Opdrachtnemer.
 7. Opdrachtnemer houdt van ieder geleverde voorziening de configuratie bij van het geleverde hulpmiddel. Deze is altijd inzichtelijk en kan altijd worden opgevraagd door de Opdrachtgever.
 8. Indien na aflevering blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet, ruilt Opdrachtnemer voor zijn rekening het hulpmiddel om zodat deze alsnog wel voldoet. Opdrachtnemer onderzoekt (telefonisch) circa twee maanden na levering van het hulpmiddel of deze voldoet en goed gebruikt wordt/kan worden. Opdrachtnemer houdt hiervan een administratie bij die desgevraagd aan de Opdrachtgever wordt overlegd ([zie 2.6.5.](#)).
 9. De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van hetgeen opgenomen is in de opdracht van de Opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
 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 Inwoner.
2. De Inwoner is ontlast in de zorg voor het regelen van het hulpmiddel.

3. Het hulpmiddel is afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van de Inwoner en compenseert de Inwoner voor zover noodzakelijk is en voldoet aan hetgeen de Inwoner in het gebruik van het hulpmiddel mag verwachten.
4. Inwoner is in staat het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken.
5. De Inwonerwaardering in het tevredenheidonderzoek t.a.v. het resultaat van aflevering bedraagt minimaal gemiddeld een zeven (7) (schaal 1-10).

2.5.9 Termijnen Levering

Termijnen levertijden:

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

	Termijnen levertijden	
Categorie	A. Categorie 1 t/m 6 en 8 t/m 26	B. Categorie 7 (en categorieën waarbij specifiek een zitorthese aangebracht moet worden).
Wat	Van opdracht selectie en passing en tot en met levering	Van opdracht selectie en passing en tot en met levering:
Levertijd	Max. 20 werkdagen	Max. 30 werkdagen
Generale machtiging	Ja	Ja

Levertijd bij generale machtiging is de tijd tussen de datum van opdrachtverstrekking opdrachtgever tot en met de datum van aflevering.

2. Voor het verstrekken van hulpmiddelen, welke vallen onder Categorie A (zoals hierboven genoemd), waarbij als aanpassing een 'orthese', een 'gemoduleerde rugleuning of zitting' en/of 'op maat gemaakte aanpassing' (welke niet als modulaire aanpassing bij de opdrachtnemer besteld kan worden) noodzakelijk is, geldt een levertijd van 30 dagen. De levertijd moet te allen tijde naar inwoner en opdrachtgever worden gecommuniceerd.
3. Bij Spoed (bijvoorbeeld bij ALS) of vergelijkbare progressieve ziektebeelden) treden Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Inwoner met elkaar in overleg of en hoe voorgaande leveringstermijnen verkort kunnen worden.
4. Voor maatwerkvoorzieningen waarbij het niet haalbaar is om binnen 20 dan wel 30 werkdagen te leveren, wordt een Plan van Aanpak gemaakt en gecommuniceerd naar de Inwoner en Opdrachtgever. In het Plan van Aanpak wordt met name de manier van communiceren naar de Inwoner toe en leverdata genoteerd.

2.6 Uitvoeringsvoorwaarden servicedienstverlening

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

2.6.1 Storingsmelding en reparatie

Randvoorwaarden storingsmelding en reparatie;

1. Inwoner kan op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur bij Opdrachtnemer een storing melden. Inwoners die in hoge mate afhankelijk zijn van bijvoorbeeld een elektrische rolstoel of tillift, kunnen 24 uur per dag en zeven dagen per week bij Opdrachtnemer een storing melden.
2. De Inwoner kan de storing melden op een voor Inwoners rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing.
3. Het rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer is/wordt uitgevoerd door ter zake kundig personeel dat is toegerust de Inwoner op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting de Inwoner. Contactmomenten worden vastgelegd en kunnen altijd opgevraagd worden door Opdrachtgever.
4. De reparatie is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de Inwoner. In het geval de Inwoner onderweg is gestrand, wordt de reparatie zo mogelijk ter plekke uitgevoerd. Als dit niet mogelijk is draagt Opdrachtnemer voor eigen rekening zorg voor de organisatie van het transport van de Inwoner en het hulpmiddel.
5. Indien een reparatie niet op locatie is uit te voeren dan dient de Inwoner door Opdrachtnemer kosteloos te voorzien worden van een vervangend –functioneel gelijkwaardig- hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.
6. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de Inwoner zijn bepalend voor de responsetijd waarop de reparatie voor het herstel van het hulpmiddel aanvangt (met in acht name van punt 5). Meer specifiek;
 - a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen zijn door Opdrachtnemer binnen één werkdag na melding verholpen;
 - b. Bij storingen die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken is binnen 4 uur aan te vangen met de herstelwerkzaamheden, en worden waar nodig onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;
 - c. Bij een Inwoner die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij Inwoners die onderweg zijn gestrand, binnen een straal van 50 km van het thuisadres, is zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 1 uur met de herstelwerkzaamheden aan te vangen en worden onderdelen vervangen

teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen.

Resultaat storingsmelding en reparatie

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

2.6.2 Onderhoud

Randvoorwaarden onderhoud:

Het onderhoud, zowel preventief als correctief omvat:

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

- b. Bouwjaar en datum van eerste levering;
- c. Tijdstip en datum preventief onderhoud;
- d. Toetsing gebruiksfunctiefunctionaliteit;
- e. Tijdstip en datum van correctief onderhoud;
- f. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.

Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer per ommegaande Opdrachtgever inzicht in de logboeken.

7. Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient Opdrachtnemer:
 - a. Op het hulpmiddel een sticker te plaatsen met datum van uitvoeren onderhoud en/of een digitale onderhoudshistorie bij te houden die beschikbaar is via een online portal voor de opdrachtgever het hulpmiddel een sticker te plaatsen met datum van uitvoeren onderhoud;
 - b. Zorg te dragen voor een door de Inwoner of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier m.b.t. uitvoer onderhoud.

Resultaat onderhoud:

1. Alle bij Inwoners uitstaande hulpmiddelen en hulpmiddelen in depot zijn in een goede staat van onderhoud.
2. Elk hulpmiddel is 1x per jaar of zoveel vaker als noodzakelijk onderhouden.
3. De continuïteit van het gebruik is gewaarborgd.
4. De levensduur van het hulpmiddel is gewaarborgd. Voor elk hulpmiddel heeft Opdrachtnemer een actueel onderhoudslogboek beschikbaar.
5. De Inwoner waardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van onderhoud is minimaal gemiddeld een zeven (7) (schaal 1-10).

2.6.3 Inname

Randvoorwaarden inname:

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

Resultaat inname:

1. Na opdracht daartoe is het hulpmiddel zo snel als mogelijk ingenomen en opgehaald bij de Inwoner en opgenomen in depot van Opdrachtnemer of milieuvriendelijk afgevoerd.
2. Opdrachtnemer neemt in en voert Maatschappelijk Verantwoord af.

3. In het kader van Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen en Kostenbesparing realiseert Opdrachtnemer zoveel als mogelijk her inzet van hulpmiddelen voor zover dit veilig en verantwoord is.
4. De Inwoner (of nabestaande) draagt geen verantwoordelijkheid meer voor het hulpmiddel en wordt met de inname zo min mogelijk belast.

2.6.4 Activiteiten ter bevordering van kennis van de hulpmiddelen, beheer en rijvaardigheid

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

1. Opdrachtnemer organiseert minimaal één keer per jaar activiteiten en opfrismomenten voor de inwoners van de gemeente die een hulpmiddel in bruikleen hebben ontvangen, ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen.

Resultaat: Inwoners bezoeken activiteiten ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van het hulpmiddel wat zij in bruikleen hebben:

1. Inwoners krijgen minimaal éénmaal per jaar de mogelijkheid om kennis, kunde en rijvaardigheid te vergroten.

2.6.5 Registratie en managementinformatie

Randvoorwaarden registratie en managementinformatie:

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

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

Datum Levering hulpmiddel bij huidige Inwoner	Alle aangebrachte wijzigingen op uitstaande hulpmiddelen
Datum één na laatste keer Preventief Onderhoud	
Datum laatste keer Preventief Onderhoud	
Aantal dagen tussen één na laatste onderhoudsbeurt en laatste onderhoudsbeurt	
Van de Inwoner waarbij het hulpmiddel uitstaat (voor zover de AVG dat toestaat):	
Naam (inclusief geboortenaam)	
Tussenvoegsel(s)	
Voorletters	
Adres	
Postcode	
Huisnummer	
Sub nummer	

4. Vanuit het register "A en B" rapporteert de Opdrachtnemer binnen vier weken na afloop van elk kwartaal de voor dat kwartaal relevante gegevens inclusief de doorlooptijden waarbij voor de bij de Inwoners uitstaande hulpmiddelen de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.
5. De Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde Inwoner. Het dossier bevat alle stukken die op de Inwoner van toepassing zijn. Er wordt geadministreerd dat er twee maanden na levering telefonisch klantcontact is of het hulpmiddel voldoet en te gebruiken is. Desgevraagd kan deze aan de Opdrachtgever worden overlegd.
6. De Opdrachtnemer houdt een dossier bij van ieder aan hem toevertrouwd hulpmiddel. Het dossier bevat alle stukken die op het hulpmiddel van toepassing zijn waaronder de actuele maatvoering en aanpassingen.
7. Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het Inwonerdossier van de Opdrachtgever en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan de Opdrachtgever.
8. Op verzoek van de Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever kosteloos informatie uit een Inwonerdossier of het hulpmiddeldossier, dan wel kosteloos een afschrift van het gehele dossier of een gedeelte daarvan.

Resultaat registratie en managementinformatie:

1. Opdrachttuitvoering is door Opdrachtgever verifieerbaar op basis van actuele en aan te leveren gegevens.
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen op basis van gegenereerde gegevens prima sturen op een goede uitvoering van de Raamovereenkomst.

Individuele gegevens omtrent hulpmiddelen en bestandsgegevens zijn "up to" date en direct opvraagbaar door Opdrachtgever.

2.6.6 Evaluatie en overleg

Randvoorwaarden evaluatie en overleg:

1. Periodiek, vier keer per jaar of zoveel vaker of minder als Opdrachtgever dit wenst houden Opdrachtgever en Opdrachtnemer een evaluatie overleg waarbij de agenda in ieder geval navolgende onderwerpen bevat;
 - a. Communicatie;
 - b. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
 - c. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten;
 - d. Tenminste één keer per jaar, klanttevredenheid;
 - e. De kwaliteit van de geleverde hulpmiddelen en de servicedienstverlening van Opdrachtnemer;
 - f. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen.
2. Opdrachtnemer maakt een verslag van het overleg, tenzij Opdrachtgever dit wenst te doen.
3. Op verzoek van Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer medewerkers van Opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt.

Resultaat evaluatie en overleg:

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

3. Functioneel Programma van Eisen

Opdrachtgever heeft gekozen voor een assortiment hulpmiddelen, bestaande uit 26 huurcategorieën, waar alle denkbare hulpmiddelen te verstrekken vanuit Wmo 2015 in zijn onder te brengen. De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in functionele en herkenbare categorieën die gerelateerd zijn aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen. Gedurende de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen, servicedienstverlening en beheer) te allen tijde door opdrachtnemer binnen deze 26 categorieën geleverd conform de overeengekomen, all-in eenheidsprijzen huur. Voor de overeengekomen all-in eenheidsprijzen dient opdrachtnemer de betreffende voorziening te voorzien van alle functioneel en adequaat noodzakelijke (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen (o.a. te denken aan orthese, antidecubituskussen, stokhouder, spiegels e.a.).

Gedurende de raamovereenkomst vallen enkel de volgende hulpmiddelen niet onder de 26 categorieën:

- elektrische fiets (tweewielen)
- opvouwbare scootmobiel
- woningaanpassingen zijnde nagelvast (toiletliften en doucheföhn-combinaties, douchezitjes, drempelhulpen, scootsafe, toiletbril met of zonder armsteunen, etc.)
- zelfrijdende tilliften
- brommobiel (Canta en vergelijkbaar)
- rolstoelscooter
- tandem volwassenen
- tandem side by side
- scootmobiel voor twee personen
- scootmobiel heavy duty
- overdekte scootmobiel
- bakfiets
- loopfiets
- kniestep
- fietszitje
- overdekte scootmobiel
- hand-aangedreven (hoepel) rolstoel met elektrische sta-op functie
- werkstoel met hoepel aandrijving
- pakpaal
- douchestoel/toiletstoel op poten
- draaischijf
- draaischijf met beugel (turners)
- elektrische balans rolstoel (Segway type, of daarvan afgeleid of vergelijkbaar)
- badlift

- badplank
- hoog laag bad (wagen)
- handbike volledig elektrische ondersteuning (aankoppel baar)
- sportrolstoel (voor sportuitoefening waarvoor maatwerk nodig is voor uitoefenen van deze specifieke sport).

Geen verstrekking om Arbo-technische reden:

Het verstrekken van een hulpmiddel, om expliciet Arbo-technische reden voor professionele verzorgers (niet zijnde mantelzorgers) is nadrukkelijk geen reden voor verstrekking vanuit de Wmo.

Huur

De gemeente zal alle hulpmiddelen gedurende de overeenkomst huren op basis van de overeengekomen all-in eenheidsprijs huur.

Algemene (kwaliteits-)eisen en uitgangspunten

Alle te leveren en geleverde Wmo hulpmiddelen voldoen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname te allen tijde aan de van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving. Ten tijde van deze aanbesteding betreft dit tenminste de navolgende wet- en regelgeving:

1. De Europese Richtlijn voor Medische Hulpmiddelen 93/42/EEG:
 - a. Voor handbewogen rolstoelen: EN 12183;
 - b. Voor elektrische rolstoelen en scootmobielen: NEN- EN 12184;
 - c. Voor tilliften: NEN - EN-ISO 10535;
 - d. Voor hulpmiddelen bedoeld voor personen met een functiestoornis en waarvoor geen specifieke productnorm bestaat: NEN- EN 12182.
2. Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren de [Laagspanningsrichtlijn](#) 2006/95/EG en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG;
3. Alle overige niet bovengenoemde vigerende NEN – EN / ISO / CE / EMC normen;
4. De bepalingen van het Besluit Medische hulpmiddelen, Kon. Besluit 243 van 30 maart 1995;
5. Indien bedoeld voor vervoer in personenauto/rolstoelbus wordt voldaan aan de navolgende normen voortkomend uit de code VVR: ISO 7176-19 (Norm voor bots-veilige rolstoelen);

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

1. Algemeen:
 - a. ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op: deugdelijkheid;
 - b. hulpmiddelen worden visueel zo goed als nieuw en schoon afgeleverd, vrij van roest en erosie, netjes in de lak en zonder uitstekende delen;
 - c. functionaliteit in relatie tot de betreffende doelgroep;
 - d. doelmatigheid en gebruiksgemak voor de inwoner;
 - e. veiligheid;

- f. bedieningsgemak voor de inwoner;
 - g. lage storingsgevoeligheid, opdat de inwoner zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
2. Bij normaal gebruik hebben de in te zetten hulpmiddelen een minimale technische levensduur van zeven jaar m.u.v. de kindershulpmiddelen, douche- en toilethulpmiddelen (Categorieën 24 tot en met 26) waarvoor de technische levensduur minimaal vijf jaar is;
 3. Een hoge mate van betrouwbaarheid van tijdige en juiste levering door importeur en/of producent. Opdrachtnemer toont dit aan door maandelijkse rapportages over leveringstermijnen en klanttevredenheid;
 4. Als inspanningsverplichting geldt dat originele fabrieksonderdelen minimaal verkrijgbaar zijn gedurende tien jaar na nieuwe levering of vervangbaar met gelijkwaardige/vergelijkbare onderdelen;
 5. Veiligheidswaarschuwingen en -aanduidingen dienen zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Aan het assortiment wordt de volgende randvoorwaarde gesteld:

Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen.

Assortiment

Categorie 1: Handbewogen rolstoelen incidenteel gebruik

iWmo code 11L01

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en leeftijden toepasbaar. Incidenteel gebruik. Transportgebruik, waarbij inwoner veelal geduwd wordt buitenshuis. Moet zich over korte stukken zelfstandig voortbewegen. Voorzien van minimale functionele instel- en verstelbaarheid.

Zithouding: Standaard/eenvoudige zitondersteuning.

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.

Meeneembaarheid: Opvouwbaar en te verkleinen, licht van gewicht. Meeneembaarheid belangrijk.

Categorie 2: Handbewogen rolstoelen/ duwwandelwagens voor permanent en/of passief gebruik met kantelverstelling

iWmo code 11L02

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en leeftijden toepasbaar. Continu gebruik met lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Rusten in de rolstoel is mogelijk. De rolstoel wordt vaak geduwd door derden. De meeste inwoners worden geduwd een aantal inwoners beweegt zich zelfstandig voort.

	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is noodzakelijk.
Zithouding:	Zitondersteuning heeft de hoogste prioriteit. Zitcomfort is zeer belangrijk, stoel is voorzien van kantelverstelling, is in- en/of verstelbaar en is goed aanpasbaar.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 3: Handbewogen rolstoelen voor (semi)- permanent gebruik of actief gebruik

iWmo code	11L03
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten tot een maximum gewichten van 135 kg en voor alle leeftijden toepasbaar. Frequent gebruik gedurende langere periode per dag. Met (een hoge mate van) zelfstandig uitvoeren van Algemeen Dagelijkse levensverrichtingen (ADL) - activiteiten vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen, eventueel in combinatie met duwen door derden. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Voor de actieve inwoner hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit.
Zithouding:	Zitondersteuning heeft prioriteit. Zitcomfort is zeer belangrijk, stoel is in- en/of verstelbaar en adequaat aanpasbaar.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is belangrijk, is zo nodig opvouwbaar/verkleinbaar en/of is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 4: Handbewogen rolstoelen voor (semi)- permanent of actief gebruik heavy duty

iWmo code	11L04
Gebruik:	Gebruik van categorie 4 is alleen van toepassing als een handbewogen rolstoel voor semi- permanent of actief gebruik uit categorie 3 qua belastbaarheid <u>aantoonbaar</u> niet geschikt blijkt te zijn. Voor alle lichaamsmaten zwaarder dan 135 kg en voor alle leeftijden toepasbaar. Frequent gebruik gedurende langere periode per dag. Met (een hoge mate van) zelfstandig uitvoeren van ADL - activiteiten vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen, eventueel in combinatie met duwen door derden. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid

en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Voor de actieve inwoner hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit.

Zithouding: Zitondersteuning heeft prioriteit. Zitcomfort is zeer belangrijk, stoel is in- en/of verstelbaar en adequaat aanpasbaar.

Omgeving: Binnenshuis als ook buitenshuis.

Meeneembaarheid: Meeneembaarheid in auto is belangrijk, is zo nodig opvouwbaar/verkleinbaar en/of is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 5: Handbewogen rolstoelen (actief gebruik) / vast frame

iWmo code 11L05

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Frequent gebruik gedurende langere periode per dag. Met (een hoge mate van) zelfstandig uitvoeren van ADL - activiteiten vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenhuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen, eventueel in combinatie met duwen door derden. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Voor de actieve inwoner hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit.

Zithouding: Rijeigenschappen en zitcomfort zijn belangrijk. Zithouding is goed in-/verstelbaar.

Omgeving: Binnenshuis als ook buitenshuis.

Meeneembaarheid: Rolstoel is verkleinbaar en mee neembaar in een auto.

Categorie 6: Elektrische rolstoelen, modellen eenvoudig

iWmo code 11L06

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scootmobiel niet of niet volledig functioneel en adequaat is. Inwoner heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. Gebruik buitenshuis en/ of continu gebruik met mogelijk zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Zelfstandige verplaatsingen binnenshuis als ook buitenshuis. Voorzien van complete functionele (elektrische) instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Voorziening is aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Compactheid en draaicirkel (achterwiel-, voorwiel- of midwielbesturing) wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsruimte. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening

Model eenvoudig:	houdend met fysieke en medische eigenschappen van inwoner in combinatie met noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Standaard rolstoel met maximaal 3 elektrische verstellingen uit de volgende mogelijkheden: Zithoogteverstelling, kantelfunctie, rugleuninginstelling, beensteuninstelling (links en rechts) of beensteuninstelling midden. N.B. elektrische rolstoelen waarbij maximaal 2 elektrische verstellingen nodig zijn, maar waarbij een ander besturingssysteem noodzakelijk is (evt. naast joystickbesturing), behoren niet tot model eenvoudig. Dit betreft in dat geval elektrische rolstoelen met uniscanners, hoofdbediening en/of blaas/zuigbediening. Zie in dat geval categorie 7.
Zithouding:	Zithouding is goed Instelbaar/Verstelbaar en goed aanpasbaar.
Omgeving:	Frequent gebruik binnenshuis maar ook gebruik buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Rolstoel is niet verkleinbaar/opvouwbaar, maar geschikt om veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 7: Elektrische rolstoelen, modellen complex

iWmo code	11L07
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scootmobiel niet of niet volledig functioneel en adequaat is. Inwoner heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. Gebruik buitenshuis en/ of continu gebruik met mogelijk zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Zelfstandige verplaatsingen binnen en/of buiten. Voorzien van complete functionele (elektrische) instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Voorziening is aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Compactheid en draaicirkel (achterwiel-, voorwiel- of midwielbesturing) wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsruimte. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van inwoner in combinatie met noodzakelijke individuele vervoersbehoefte.
Model Complex:	- Standaard rolstoel vanaf 4 elektrische verstellingen. Onder andere de volgende elektrische verstellingen behoren tot deze verstelmogelijkheden: Zithoogteverstelling, kantelfunctie, rugleuninginstelling, beensteuninstelling (links en rechts) en beensteuninstelling midden. - Elektrische rolstoelen waarbij maximaal 3 elektrische verstellingen nodig zijn, maar waarbij een ander besturingssysteem noodzakelijk is (evt. naast joystickbesturing), behoren tot deze categorie (model complex). Dit betreft in dat geval elektrische rolstoelen met uniscanners, hoofdbediening en/of blaas/zuigbediening.
Zithouding:	Zithouding is goed in- / verstelbaar en goed aanpasbaar.

Omgeving: Frequent gebruik binnenshuis maar ook gebruik buitenshuis.
Meeneembaarheid: Rolstoel is niet verkleinbaar/opvouwbaar, maar geschikt om veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 8: Elektrische aandrijfunits hoepelondersteuning

iWmo code 11L08

Gebruik: Elektrische aandrijfunit hoepelondersteuning is ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van inwoner. De elektrische aandrijfunit is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op de rolstoel categorieën uit het volledige assortiment (incl. montage).

Omgeving: Binnenshuis als ook buitenshuis.

Meeneembaarheid: Wielen en/of accu's zijn eenvoudig (zonder gereedschap) demonteerbaar van rolstoel.

Categorie 9: Elektrische aandrijfunits duwondersteuning

iWmo code 11L09

Gebruik: Elektrische aandrijfunit duwondersteuning ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van derden. De elektrische aandrijfunit is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op de rolstoel categorieën uit volledige het assortiment (incl. montage).

Omgeving: Buitenshuis.

Meeneembaarheid: Duwondersteuning is eenvoudig (zonder gereedschap) door derden aan te koppelen en af te koppelen.

Categorie 10: Handbikes

iWmo code 12L10

Gebruik: Bedoeld voor vervoer buitenshuis voor mensen die voor hun verplaatsingen binnen- en buitenshuis zijn aangewezen op het gebruik van een rolstoel. Het aankoppelbaar fietsdeel/handbike is in ieder geval geschikt en eenvoudig aan te koppelen aan de rolstoelen die binnen de raamovereenkomst zijn/ worden geleverd.

Omgeving: Buitenshuis.

Meeneembaarheid: De handbike is eenvoudig (zonder gereedschap) door inwoner aan te koppelen en af te koppelen.

Categorie 11: Handbikes met elektrische ondersteuning

iWmo code 12L11



Gebruik: Bedoeld voor vervoer buitenshuis voor mensen die voor hun verplaatsingen binnen- en buitenshuis zijn aangewezen op het gebruik van een rolstoel. Het aankoppelbaar fietsdeel/handbike met elektrische ondersteuning is in ieder geval geschikt en eenvoudig aan te koppelen aan de rolstoelen die binnen de raamovereenkomst zijn/ worden geleverd. Een handbike met elektrische (trap-) ondersteuning is van toepassing voor inwoner waarbij een handbike zonder elektrische ondersteuning niet voldoet in de participatienoodzaak/ ondersteuningsbehoefte

Omgeving: Buitenshuis.

Meeneembaarheid: De handbike is eenvoudig (zonder gereedschap) door inwoner aan te koppelen en af te koppelen.

Categorie 12: Buggy's

iWmo code 12L12

Gebruik: Lichtgewicht opvouwbare buggy voor kinderen 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 kinderen zonder lichamelijke- of verstandelijke beperkingen.

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.

Meeneembaarheid: Meeneembaarheid in auto is belangrijk, is verkleinbaar/ opvouwbaar.

Categorie 13: Kinderduw/ wandelwagens

iWmo code 12L13

Gebruik: Kinderwandelwagen voor kinderen die nog niet aan een rolstoel toe zijn en die vervoerd moeten worden in een aangepaste duwwandelwagen omdat zij te weinig zitbalans hebben voor een buggy. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek.

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis

Meeneembaarheid: Meeneembaarheid in auto is belangrijk, is zo nodig verkleinbaar en/of is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 14: Rolstoelfietsen met elektrische trapondersteuning

iWmo code 12L14

Gebruik: De inwoner wordt gereden door derden en is rolstoel gebonden. Rolstoel kan door derden worden aangekoppeld aan het fietsdeel of eigen rolstoel kan anders op een plateau van de rolstoelfiets worden

	gereden. Elektrische trapondersteuning is ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van derden.
Modellen:	1 Model met plateau 1 Model met afneembare Rolstoel
Omgeving:	Gebruik buitenshuis.

Categorie 15: Driewielfietsen (voor alle leeftijden)

iWmo code	12L15
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. De inwoner rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewielfiets. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door inwoner en individuele bedieningsmogelijkheden
Omgeving:	Gebruik buitenshuis.

Categorie 16: Driewielfietsen met elektrische trapondersteuning (voor alle leeftijden)

iWmo code	12L16
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. De inwoner rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewielfiets. Een driewielfiets met elektrische trapondersteuning is van toepassing voor inwoners waarbij een driewielfiets zonder elektrische trapondersteuning (categorie 15) niet voldoet in de vervoersbehoefte. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door inwoner en individuele bedieningsmogelijkheden.
Omgeving:	Gebruik buitenshuis.

Categorie 17: Duo fietsen/ tandems twee personen achter elkaar

iWmo code	12H17/ 12L17
Gebruik:	Enkel in volwassen- kind combinatie toepasbaar voor het gebruik door twee personen achter elkaar, waarbij de ene persoon niet zelfstandig tot fietsen in staat is. Geschikt voor volwassene met <i>kind</i> , waarbij het <i>kind</i> voorop plaats neemt.
Omgeving:	Gebruik buitenshuis.

Categorie 18: Duo fietsen/tandems twee personen achter elkaar met elektrische ondersteuning

iWmo code	12H18/ 12L18
-----------	--------------



Gebruik: Enkel in volwassen- kind combinatie toepasbaar. Fiets voor het gebruik door twee personen achter elkaar, waarbij de ene persoon niet zelfstandig tot fietsen in staat is. Geschikt voor volwassene met kind, waarbij het kind voorop plaats neemt. Elektrische trapondersteuning is ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van derden.

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 19: Scootmobielen

iWmo code 12L19

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar tenzij aantoonbaar niet geschikt (zie categorie 20). Beperkte mobiliteit met een zelfstandige transfermogelijkheid. Vervoersbehoefte in of in directe omgeving van (instelling) gebouw en/of in grotere regio. Eenvoudige, beperkte of juist complexe zitcomplexiteit (mate van geveerdheid afhankelijk van noodzaak). Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van de inwoner en noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door inwoner en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Normaal 3-wieluitvoering, tenzij afwijkende indicatie.

Model: Scootmobiel 15 km/uur. Eventueel lager in te stellen indien dit gevaar oplevert voor inwoner in overleg met opdrachtgever.

Zithouding: Mobiliteit weegt zwaarder dan de ziteigenschappen.

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.

Meeneembaarheid: Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 20: Scootmobielen, modellen extra geveerd

iWmo code 12L20

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en leeftijden toepasbaar tenzij aantoonbaar niet geschikt (zie categorie 21). Beperkte mobiliteit met een zelfstandige transfermogelijkheid. Vervoersbehoefte in of in directe omgeving van (instelling) gebouw en/of in grotere regio. Sprake van zitcomplexiteit, waardoor een extra geveerde scootmobiel noodzakelijk is. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van de inwoner en noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door inwoner en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Normaal 3-wieluitvoering, tenzij afwijkende indicatie.

Model:	Scootmobiel 15 km/uur, zwaar geveerd. Eventueel lager in te stellen indien dit gevaar oplevert voor inwoner in overleg met opdrachtgever. Een scootmobiel extra geveerd is van toepassing voor waarbij een scootmobiel uit categorie 19 niet voldoende compenseert. De mate van vering moet aantoonbaar beter zijn dan de scootmobielen aangeboden onder categorie 19. Hier valt ook de HD onder.
Zithouding:	Zitcomfort is geschikt voor inwoners met rug- en/of reumatische klachten.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 21: Tilliften passief (elektrisch)

iWmo code	13H21
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Betreft verrijdbare transfer. Transfer in liggende of (half) zittende houding. Actieve deelname van de inwoner is niet noodzakelijk. Inwoner moet, afhankelijk van de specifieke problematiek, adequaat gepositioneerd kunnen worden. Inwoner met zelfstandig transfer probleem, heeft geen of een beperkte sta-functie en is afhankelijk van begeleiding bij de transfers. Type tilbanden en tilzakken en aantal is afhankelijk van de specifieke problematiek, gewicht en lengte van inwoner. Opdrachtnemer dient uit te gaan van minimaal 2 tilzakken/tilbanden.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis.

Categorie 22: Tilliften actief (elektrisch)

iWmo code	13H22
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Betreft verrijdbare transfer. Transfer van zittende, naar ondersteund staande houding, naar zittende houding. De inwoner wordt in mindere of meerdere mate gestimuleerd actief deel te nemen aan de transfer. Inwoner met zelfstandig transfer probleem, heeft een beperkte sta-functie en is afhankelijk van begeleiding bij de transfers. Type tilbanden en aantal is afhankelijk van de specifieke problematiek, gewicht en lengte van inwoner. Opdrachtnemer dient uit te gaan van minimaal 2 tilbanden.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis.

Categorie 23: Douche- toiletvoorzieningen verrijdbare, modellen eenvoudig

iWmo code	13L23
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten, gewichten en leeftijden toepasbaar. Gebruik in situaties waarin inwoner steun nodig heeft bij het douchen

en/of gebruik van het toilet. Inwoner is gedeeltelijk of geheel ADL-zelfstandig. Er is voldoende steun name mogelijk bij gaan staan en gaan zitten. Er kan sprake zijn van complexe (zit-) problematiek waarbij begeleiding van de inwoner noodzakelijk is. Voorzien van complete functionele instelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Zelfstandig of door derden verrijdbaar, is voorzien van hoepelwielen en/of zwenkwielen.

Model eenvoudig: Verrijdbaar. Indien noodzakelijk geleverd of instelbaar/aanpasbaar. Dit betreft een eenmalige instelling (Denk aan wigzit, afwijkende rug hoek, zithoogte). Niet elektrisch/ hydraulisch in hoogte verstelbaar en niet kantelbaar.

Omgeving: Gebruik binnenshuis.

Categorie 24: Douche- toiletvoorzieningen verrijdbaar, model elektrisch/ hydraulisch kantelbaar en in hoogte verstelbaar

iWmo code 13L24

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Gebruik in situaties waarin inwoner steun nodig heeft bij het douchen/gebruik van het toilet. Inwoner is gedeeltelijk of niet ADL-zelfstandig. Er is sprake van complexe (zit-) problematiek waarbij begeleiding van de inwoner noodzakelijk is. Voorzien van complete functionele elektrisch/hydraulisch instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Verrijdbaar.

Model elektrisch: Verrijdbaar, elektrisch/hydraulisch in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar.

Omgeving: Gebruik binnenshuis.

Categorie 25: Douchebrancards

iWmo code 13H25

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en leeftijden toepasbaar. Gebruik in situaties waarin inwoner liggend verzorgd moet worden door derden. De inwoner heeft een lage mate van ADL-zelfstandigheid. Inwoner kan adequaat op hoogte worden gewassen door derden.

Model: Zowel elektrisch als mechanisch in hoogte verstelbaar en verrijdbaar.

Lighouding: Lighouding biedt veiligheid en aan derden optimale ruimte om inwoner te verzorgen.

Omgeving: Gebruik binnenshuis.

Categorie 26: Autozitjes

iWmo code 12H26

Gebruik: Uitgangspunt is dat regulier in de handel verkrijgbare autostoeltjes (algemeen gebruikelijk) niet toereikend zijn. De inwoner kan adequaat en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald en is instelbaar en aanpasbaar afhankelijk van de problematiek van de inwoner. Het stoeltje/ de stoeltjes aangeboden zijn in principe geschikt voor kinderen tot 50 kg.

Meeneembaarheid: Makkelijk monteerbaar en demonteerbaar in auto door derden.