

BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN HULPMIDDELEN

Nr.	Eisen
Algemeen	
1.	Leverancier dient alle Wmo-hulpmiddelen zoals genoemd in het productcategorieën overzicht (bijlage 7) vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst te kunnen leveren.
2.	Alle door de leverancier te leveren Wmo-hulpmiddelen voldoen aan de wettelijke keurmerken en normeringen en relevante wet- en regelgeving.
3.	Leverancier gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal voorzieningen.
4.	Leverancier gaat ermee akkoord dat de VNG inkoopvoorwaarden van toepassing zijn op onderhavige aanbesteding en op de eventueel daaruit voortvloeiende overeenkomsten (zie Bijlage 3). De leveringsvoorwaarden van de leverancier zijn nadrukkelijk niet van toepassing.
5.	Leverancier dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
6.	Leverancier heeft een acceptatieplicht van klanten.
7.	Leverancier gaat ermee akkoord dat rolstoelen botsveilig vastgezet worden overeenkomstig de richtlijnen zoals opgenomen in de code VVR.
8.	Leverancier informeert de aanbestedende dienst schriftelijk, en waar nodig de klant terstond over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving en andere vakmatige zaken.
9.	Houders van een door de aanbestedende dienst verstrekt PGB kunnen bij een leverancier naar keuze een offerte aanvragen voor zijn/haar specifieke hulpmiddel.
10.	<p>Alle medewerkers die leverancier inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de klanten (zowel technisch adviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de hulpmiddelen en doen geen toezeggingen aan de klant. Zij adviseren en ondersteunen de klant onpartijdig. Het personeel dient gediplomeerd en/of vakbekwaam te zijn om advies te geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te voeren. Zij dienen van onbesproken gedrag te zijn en in bezit van een VOG. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat (en in goed Nederlands) te woord te staan en te helpen.</p> <p>Voor de adviserende taken dient opdrachtnemer een gediplomeerd ergotherapeut, bewegingstechnoloog of fysiotherapeut in te zetten. Voor het uitvoeren van het onderhoud en de reparaties dient opdrachtnemer te beschikken over een servicemonteur en een adaptatietechnicus.</p>
Huur of koop	
11.	Leverancier is in staat voorzieningen in huur te leveren aan de aanbestedende dienst, die deze op zijn beurt in bruikleen verstrekt aan de klant.
12.	<p>In de all-in huurprijs per productcategorie per maand vallen o.a. de volgende kosten voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Passing; • Selectie; • Leveringskosten; • Preventief / periodiek onderhoud; • All-in onderhoud (correctief onderhoud);

	<ul style="list-style-type: none"> • Verzekering (indien van toepassing); • Vervangend middel bij reparatie (indien van toepassing); • Ophalen.
13.	Leverancier is in staat voorzieningen in koop te leveren aan de aanbestedende dienst. Dit geldt voor voorzieningen tot een nettoprijs van €600,- excl. BTW.
14.	Leverancier is in staat in bepaalde gevallen voorzieningen die speciaal voor de klant (op maat) zijn gemaakt ofwel in huur ofwel in koop te leveren aan de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst bepaalt de keuze huur of koop na het uitbrengen van de beoogde offerte van leverancier.
Garantie	
15.	Leverancier aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door leverancier geleverde en uitstaande hulpmiddelen inclusief opties en/of individuele aanpassingen.
16.	Leverancier garandeert een omruilgarantie van drie (3) maanden als de leverancier het pas- en selectieproces uitvoert en als blijkt dat het geleverde hulpmiddel niet voldoet aan de door de aanbestedende dienst voor de klant gestelde eisen. Deze omruilgarantie geldt niet bij klanten met een progressief ziektebeeld.
17.	Leverancier draagt, zonder bijkomende kosten, zorg voor de verplichte WA-verzekering (en bijbehorende dienstverlening) voor alle elektrische of door middel van een accu aangedreven hulpmiddelen, wanneer dit wettelijk is vereist. Voor de aanbestedende dienst bestaat er geen cascorisico.
18.	Leverancier garandeert een technische levensduur van ten minste 7 jaar na in gebruik name van het nieuw geleverde hulpmiddel. Bij herinzet van een gebruikt hulpmiddel is de resterende technische levensduur naar rato korter. Alleen voor kinder- en douche/toilet hulpmiddelen garandeert leverancier een technische levensduur van ten minste 5 jaar.
19.	Leverancier garandeert de nalevering van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen voor een periode van 7 jaar na levering van het (nieuwe) hulpmiddel aan de klant. Voor herverstrekte/gebruikte hulpmiddelen naar rato van gebruik, uitgaande van een maximale levensduur van 7 dan wel 5 jaar.
20.	De garantie bij hulpmiddelen die de aanbestedende dienst koopt is minimaal 24 maanden na de datum van aflevering met uitzondering van aan slijtage onderhevige onderdelen.
21.	Leverancier gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst gerechtigd is, indien leverancier niet conform de afgesproken termijnen selecteert, past, onderhoudt, repareert en/of levert, bij een van de andere gecontracteerde leveranciers de gewenste activiteit dan wel het gewenste hulpmiddel te betrekken.
Hergebruik	
22.	Leverancier gaat ermee akkoord dat bij herverstrekingen op verzoek inzage wordt gegeven in de gebruikshistorie van het hulpmiddel. Herverstrekte hulpmiddelen moeten hetzelfde kwaliteitsniveau hebben als nieuw in te zetten voorzieningen. De aanbestedende dienst heeft het recht om de door u ingezette "herverstrekker" zonder opgave van reden te weigeren.
Passing en selectie	
23.	Leverancier dient zich aan te sluiten bij het veilige mail berichtenverkeer van de aanbestedende dienst. Momenteel verloopt de opdrachtverstrekking via de applicatie Zilver.
24.	Leverancier is verantwoordelijk voor alle selecties en passingen op basis van de opdracht tot

	levering van de aanbestedende dienst. Indien blijkt dat de selectie en/of passing onjuist is verricht, zijn de kosten voor herstel voor de leverancier.
25.	De selecties en passingen zullen op een met de klant overeengekomen locatie, in beginsel de thuissituatie, binnen het werkgebied van de aanbestedende dienst (of daarbuiten als de klant in een revalidatiecentrum verblijft of wordt behandeld) worden verzorgd. Dit zonder extra kosten voor de klant of de aanbestedende dienst.
26.	Leverancier maakt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht een afspraak met de gebruiker voor de passing. In geval van een schrijnende situatie, waar door calamiteiten met spoed een hulpmiddel noodzakelijk blijkt, verzorgt leverancier na ontvangst van de leveringsopdracht binnen 24 uur een passing. De aanbestedende geeft in de leveringsopdracht aan dat er sprake is van een schrijnende situatie, o.a. wanneer er sprake is van een zeer progressieve aandoening of wanneer de gebruiker wegens ontslag naar huis en volledig op het hulpmiddel is aangewezen.
27.	Leverancier is in staat om tijdens een selectie en passing - door middel van eigen onderzoek en waarnemingen - vast te stellen of de geïndiceerde categorie hulpmiddel passend en adequaat is voor de gebruiker. Indien de geïndiceerde categorie hulpmiddel volgens leverancier niet voldoende passend en/of adequaat is, dient leverancier bij de aanbestedende dienst een gemotiveerd voorstel in voor een vervangende categorie hulpmiddel en de vervolgacties. Het oordeel van de aanbestedende dienst blijft hierbij leidend. De aanbestedende dienst past indien nodig de leveringsopdracht aan.
28	Leverancier is bereid en in staat op basis van de leveringsopdracht en zijn eigen onderzoek het juiste type voorziening binnen de geïndiceerde productcategorie te selecteren en te passen, inclusief alle noodzakelijke modulaire en /of individuele aanpassingen. De leverancier garandeert 100% dekkingspercentage binnen de productcategorieën.
29.	De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om bij een passing van een hulpmiddel aanwezig te zijn.
30.	Voor mobiele elektrische hulpmiddelen en driewiel fietsen geldt dat de gebruiker veilig en adequaat gebruik moet kunnen maken van het hulpmiddel. De aanbestedende dienst kan leverancier opdracht geven voor het leveren van rijvaardigheidstrainingen. De aanbestedende dienst zal de kosten van deze meerdere rijvaardigheidstrainingen dragen.
31.	Leverancier is in staat de rijvaardigheidstrainingen vorm te geven, passend bij de persoonskenmerken en beperkingen van de gebruiker. Leverancier stuurt digitaal een terugkoppeling van de uitkomst van de rijvaardigheidstrainingen. De aanbestedende dienst kan op basis van de uitkomst van de rijvaardigheidstrainingen besluiten de leveringsopdracht in te trekken.
32.	Het staat de aanbestedende dienst vrij om rijvaardigheidstrainingen eventueel naar eigen inzicht te organiseren.
Levering- en reparatietermijnen	
33.	De maximale levertermijn is: 5 werkdagen: <ul style="list-style-type: none"> • Incidentele rolstoelen 15 werkdagen: <ul style="list-style-type: none"> • Standaard scootmobielen • Standaard toiletvoorzieningen 30 werkdagen <ul style="list-style-type: none"> • Standaard driewiel fietsen 20 werkdagen:

	<ul style="list-style-type: none"> • Overige voorzieningen (niet maatwerk voorzieningen) <p>40 werkdagen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maatwerk en ortheses <p>Bij zeer complexe aanpassingen kan afgeweken worden van bovenstaande termijnen in overleg met de aanbestedende dienst.</p>
34.	<p>Leverancier garandeert dat een reparateur bij de klant aanwezig is, voor de reparatie van het hulpmiddel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Binnen vier (4) uur na melding bij leverancier in het geval het Wmo hulpmiddel niet meer veilig te gebruiken is en de gebruiker volledig afhankelijk is van het hulpmiddel. • Binnen één (1) werkdag na melding bij leverancier in het geval het Wmo hulpmiddel niet meer veilig te gebruiken is en de gebruiker beperkt afhankelijk is van het Wmo hulpmiddel. • Binnen twee (2) werkdagen na melding bij leverancier in het geval het Wmo hulpmiddel zonder grote belemmeringen veilig te gebruiken is.
35.	<p>Leverancier garandeert bij een calamiteit dat een reparateur bij de klant aanwezig is, voor de reparatie van het hulpmiddel:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. binnen één (1) uur na de melding van de calamiteit wanneer de klant zich binnen het ISD Bollenstreek werkgebied bevindt. b. binnen twee (2) uur na de melding wanneer de gebruiker binnen Noord-Holland Zuid of Zuid-Holland is. c. binnen vier (4) uur na melding wanneer de klant buiten het gebied zoals benoemd in a en b is, maar wel binnen Nederland. d. Voor de Waddeneilanden geldt een inspanningsverplichting om zo snel als mogelijk bij de client aanwezig te zijn. <p>Onder een calamiteit wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de voorziening van de gebruiker veroorzaakt (bijvoorbeeld in de woning of woonomgeving zonder directe hulp); • Een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de gebruiker met de voorziening de woning of de verblijfplaats niet meer kan bereiken.
36.	<p>Leverancier voert voor zover mogelijk de reparaties uit bij de klant thuis of, indien leverancier niet over een mobiele werkplaats beschikt, op een locatie in het werkgebied van de aanbestedende dienst. Tenzij sprake is van een situatie zoals genoemd in eis 35 punt b en c.</p> <p>Indien voorzieningen niet ter plaatse kunnen worden gerepareerd zorgt leverancier voor transport van de voorziening naar de werkplaats. De transportkosten komen voor rekening van de leverancier.</p> <p>Leverancier is verantwoordelijk voor het (organiseren van) vervoer van de klant naar haar/zijn verblijfadres, wanneer het hulpmiddel niet langer of gebrekkig functioneert en er geen vervangende adequate voorziening kan worden ingezet. De kosten voor dit vervoer komt voor rekening van de leverancier.</p>
37.	<p>Indien de lever- en/of reparatietermijnen niet gehaald kunnen worden rust er een actieve meldingsplicht bij leverancier richting de aanbestedende dienst en de gebruiker. Leverancier dient tegelijkertijd de verwachte lever- en/of reparatietijd aan te geven. Tevens dient leverancier</p>

	<p>ter overbrugging een adequaat en equivalent vervangend hulpmiddel voor tijdelijk gebruik aan te bieden bij de gebruiker.</p> <p>Leverancier gaat ermee akkoord dat een eventuele noodzakelijke aanpassingen worden overgebouwd op de vervangende voorziening.</p> <p>Een vervangend hulpmiddel dient minimaal aan het volgende te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkeert in goede staat, is regulier onderhouden en voldoet aan de technisch gestelde eisen; • Adequaet en zoveel mogelijk passend bij de beperkingen van de gebruiker.
Inname hulpmiddelen	
38.	De aanbestedende dienst kan de opdracht tot levering van de hulpmiddelen beëindigen door middel van een inname-opdracht, indien de klant geen recht meer heeft op het hulpmiddel, indien de klant geen gebruik meer maakt van het hulpmiddel of indien het hulpmiddel niet (meer) adequaat is voor de klant.
39.	Na inname-opdracht zorgt leverancier ervoor dat het hulpmiddel in overleg met de gebruiker of zijn contactpersoon kosteloos binnen tien (10) werkdagen wordt opgehaald.
40.	Indien een hulpmiddel in verband met technische afschrijving vervangen moet worden, kan leverancier binnen dezelfde categorie een vervangend hulpmiddel leveren. Hiervoor hoeft leverancier geen toestemming te vragen aan de aanbestedende dienst. Indien leverancier bij vervanging van een hulpmiddel constateert dat een hulpmiddel uit een andere categorie meer passend is, meldt leverancier dit aan de aanbestedende dienst. Na akkoord van de aanbestedende dienst, kan leverancier overgaan tot levering van het hulpmiddel uit de andere categorie.
Servicegraden	
41.	<p>De servicegraad per periode van 3 achtereenvolgende maanden (kwartaal) bedraagt ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90% van de afspraken voor een selectie en passing is gemaakt binnen vijf (5) werkdagen na de leveringsopdracht; • 90% van de leveringen zonder en met modulaire en of individuele aanpassingen vindt plaats binnen de levertijden conform eis 33; • 90% van de reparaties is binnen de vastgestelde servicetijden conform eis 34 afgehandeld. <p>Leverancier vermeldt de servicegraad in de managementrapportage conform eis 60.</p>
42.	Gele kaart: Indien uit de managementrapportage blijkt dat gedurende een periode van 3 achtereenvolgende maanden (kwartaal) één of meerdere servicegraden verwijtbaar onder het geëiste niveau ligt, kan de aanbestedende dienst een formele waarschuwing geven (gele kaart). In aansluiting op de formele waarschuwing stelt de leverancier binnen 15 werkdagen een actie / verbeterplan op met als doel om uiterlijk binnen drie maanden weer aan de gestelde servicegraden te voldoen. Leverancier legt dit plan voor aan de aanbestedende dienst.
43.	Rode kaart/boete: Indien drie maanden na de formele waarschuwing de servicegraden nog niet binnen het geëiste niveau liggen (verwijtbaar), treedt een boetebeding in werking (Rode kaart). Leverancier krijgt over dit kwartaal 80% van de maandfacturen vergoed. Verrekening vindt achteraf door middel van creditering plaats. Leverancier krijgt een tweede waarschuwing en dient binnen 6 maanden verbeteringen door te voeren om weer aan de gestelde servicegraden te voldoen.

44.	Zwarte kaart: Indien 6 maanden na de tweede waarschuwing de servicegraden (verwijtbaar) nog niet binnen de gestelde servicegraden liggen, heeft de aanbestedende dienst het recht om de overeenkomst te ontbinden en de bestaande gebruikers van de leverancier over te zetten naar de andere gecontracteerde leveranciers (Zwarte kaart). Naast ontbinding van de overeenkomst geldt tevens een boete. Leverancier krijgt 75% van de maandfacturen vergoed over de drie maanden tussen de Rode en de Zwarte kaart. Verrekening vindt achteraf door middel van creditering plaats.
Onderhoud	
45.	Leverancier garandeert dat de serviceafdeling 24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar direct telefonisch bereikbaar is (tegen maximaal het lokale tarief). Het is niet toegestaan gebruik te maken van een voice response systeem. Keuzemenu is toegestaan mits wordt geleid naar een persoon en niet naar een telefoonnummer. Leverancier zorgt ervoor dat alle gebruikers op de hoogte zijn van het storingsnummer.
46.	Uitsluitend de kosten van reparaties die aantoonbaar te wijten zijn aan opzet, oneigenlijk gebruik, schuld en/of grove nalatigheid van gebruiker, zijn niet inbegrepen in de kosten van het all-in huurtarief en kunnen door leverancier worden verhaald op gebruiker. Leverancier dient de verhaalkosten vooraf te overleggen met de aanbestedende dienst.
47.	Leverancier voert het all-in onderhoud uit aan de door hem geleverde voorziening met uitzondering van voorzieningen met een nettoprijs tot € 600,- excl. Btw, zoals genoemd op de basfactuur.
48.	Leverancier voert het all-in onderhoud zoveel mogelijk uit bij de klant thuis. Het doel van het all-in onderhoud is onder andere het binnen de gestelde termijnen verhelpen van storingen, reparaties en herstellen van schade aan de voorziening (inclusief plakken van banden). De kosten van all-in onderhoud is onderdeel van de huurprijs.
49.	Leverancier gaat ermee akkoord dat de gebruiker de volgende onderhoudswerkzaamheden zelf uitvoert: <ul style="list-style-type: none"> • Schoonhouden van de voorziening; • Accu laden.
50.	Leverancier dient alle elektrisch aangedreven hulpmiddelen, fietsen en tilliften jaarlijks preventief te onderhouden. Het doel van preventief onderhoud is het voorkomen van onverwachte storingen en uitval van het hulpmiddel waardoor de klant in zijn of haar mobiliteit wordt beperkt. Het preventief onderhoud wordt uitgevoerd door gekwalificeerd personeel. De kosten van dit onderhoud is onderdeel van de huurprijs. Preventief onderhoud welke gepland wordt, dient leverancier zeven (7) dagen van te voren met de gebruiker af te stemmen.
Dienstverlening	
51.	Leverancier dient bij aflevering van een hulpmiddel informatie te verstrekken aan de gebruiker over het gebruik, onderhoud en bediening van het hulpmiddel, inclusief het verstrekken van een Nederlandstalige handleiding zodat een veilig en deugdelijk gebruik van het hulpmiddel mogelijk is. Tevens wordt de gebruiker geïnformeerd op welke wijze de serviceverlening geregeld is, waaronder in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • Informatie over bereikbaarheid van leverancier; • Uitleg en instructie over het gebruik / verzorging van het hulpmiddel; • Uitleg van klachtenprocedure.
52.	Bij aflevering dient het hulpmiddel op een adequate wijze te worden afgesteld op de behoeften van de gebruiker.

53.	Voor mobiele elektrische hulpmiddelen en driewiel fietsen geldt dat maximaal één (1) uur gewenningstraining is inbegrepen bij aflevering.
54.	Het staat de aanbestedende dienst vrij om gewenningstrainingen voor elektrische rolstoelen of scootmobielen eventueel naar eigen inzicht te organiseren.
55.	Leverancier stuurt binnen vijf (5) werkdagen de afleverbonnen digitaal naar de aanbestedende dienst. De gebruikersovereenkomsten archiveert leverancier gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en zijn op verzoek van de aanbestedende dienst ter inzage beschikbaar.
56.	Leverancier gaat er mee akkoord dat de door hem afgeleverde voorzieningen door een nader te bepalen instantie en/of door de aanbestedende dienst na aflevering geïnspecteerd kunnen worden.
57.	De klant krijgt één (1) keer per jaar de mogelijkheid over te stappen naar een andere leverancier wanneer hij/zij niet tevreden is over de leverancier.
58.	Leverancier maakt gebruik van een webbased registratiesysteem, waarin de aanbestedende dienst op eenvoudige wijze inzage krijgt in de actuele voortgang van de levering, het onderhoud, de reparaties, de contactmomenten en klachten etc.
59.	Bij verhuizing van de klant vanuit de ISD Bollenstreek gemeenten naar een andere gemeente of bij verhuizing naar een ISD Bollenstreek gemeente vanuit een andere gemeente, werkt leverancier mee aan overname of overdracht van het hulpmiddel.
Communicatie	
60.	<p>Leverancier levert eenmaal per kwartaal een managementrapportage aan. Leverancier levert deze rapportage binnen dertig (30) kalenderdagen na afloop van ieder kwartaal digitaal aan de aanbestedende dienst aan.</p> <p>Dit rapport dient tenminste de volgende elementen te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per categorie het aantal uitstaande voorzieningen; • Aantal uitgevoerd correctief onderhoud; • Aantal preventief onderhoud; • Aantal ingenomen voorzieningen, inclusief de reden; • Aantal vervangingen binnen een categorie; • Aantal en percentage hergebruik; • Aantallen en percentage servicegraden (wel/niet gehaald) inclusief de reden; • Aantal ingediende klachten, termijn van afhandeling en resultaat van afhandeling. <p>Indien de aanbestedende dienst het noodzakelijk acht, kan de frequentie voor de te leveren managementinformatie worden aangepast.</p> <p>Indien de aanbestedende dienst in de uitvoering van de dienstverlening nog andere relevante gegevens nodig heeft, dan worden deze kosteloos door leverancier binnen dertig (30) kalenderdagen beschikbaar gesteld.</p> <p>Leverancier dient in de managementrapportage aan te geven, in het geval van het niet halen van de gestelde servicegraden, of dit een verwijtbare of een niet verwijtbare oorzaak heeft.</p> <p>Niet verwijtbare situaties zijn bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruiker heeft zelf de afspraak voor aflevering verzet;

	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiker verblijft nog in een zorginstelling en/of ziekenhuis; • De stalling voor het te leveren hulpmiddel is nog niet gereed. <p>Indien de levertijd overschreden wordt vanwege een verlate levering van een fabrikant (toeleverancier van de leverancier) is dit een verwijtbare reden.</p>
61.	<p>Leverancier voert minimaal vier (4) keer in de twaalf maanden een evaluatiegesprek over de uitvoering van de dienstverlening, kwaliteit van de geleverde diensten en invulling van de contractuele voorwaarden met de aanbestedende dienst. In dit overleg komen onder meer aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Managementrapportages; • Servicegraden (en eventuele consequenties); • De onderlinge communicatie; • Verbeterafspraken; • Eventuele wijzingen in de wet- en regelgeving, inclusief gevolgen; • Innovatie.
Klanttevredenheidsonderzoek	
62.	<p>De leverancier voert jaarlijks een onafhankelijk (ervarings-)onderzoek uit onder de gebruikers van hulpmiddelen in de Bollenstreek gemeenten naar de kwaliteit van de leveringen en service. De aanbestedende dienst gebruikt deze rapportage in de communicatie met haar inwoners en publiceert de resultaten op haar website. Het KTO dienst voor alle leveranciers gelijkwaardig te zijn.</p>
Klachtenreglement	
63.	<p>Leverancier beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling. Leverancier legt in de klachtenregeling in ieder geval vast de definitie van een klacht, de informatie aan en communicatie hierover met de cliënt, de te doorlopen procedure na indiening van een klacht, en de mogelijkheden voor de cliënt in het geval de klacht niet naar zijn/haar tevredenheid is opgelost. Leverancier verstrekt binnen één (1) maand na gunning een afschrift aan de aanbestedende dienst van de vastgestelde klachten- en privacyregeling.</p>
Facturatie en verantwoording	
64.	<p>Leverancier dient zich aan te sluiten bij het veilige mail berichtenverkeer van de aanbestedende dienst. Momenteel verloopt de facturatie via de applicatie Zilver.</p>
65.	<p>Leverancier gaat ermee akkoord dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De aanbestedende dienst en leverancier komen overeen dat leverancier digitaal factureert op de wijze zoals opgenomen in bijlage 8. • Indien facturen niet voldoen dan worden deze niet in behandeling genomen; • Indien factuurregels niet akkoord zijn worden deze door de aanbestedende dienst afgekeurd en middels een retourbestand teruggestuurd naar de leverancier ter creditering. Voor zover van toepassing dienen de afgekeurde factuurregels gecorrigeerd aangeleverd te worden in een nieuwe factuur; • Facturen moeten binnen één (1) maand na afloop van de maandperiode worden ingediend; • Facturen (databestanden) moeten per maandperiode per gemeente op clientniveau worden aangeleverd • De leverancier factureert alleen de daadwerkelijk geleverde of openstaande voorziening volgens de overeengekomen tariefstelling; • De aanbestedende dienst betaalt correct aangeleverde facturen binnen één (1) maand na inlevering van de factuur.
66.	<p>De ingangsdatum en de einddatum van de facturatie van de huur van een hulpmiddel is afhankelijk van het moment van levering en de opzegdatum. De feitelijke leverdatum telt als startdatum voor facturatie en de opzegdatum geldt als einddatum van de huur.</p>

67.	<p>In contracten is standaard een indexatie opgenomen. Welke indexatie is toegestaan. In de markt van hulpmiddelen zijn er twee kostencomponenten, te weten salarissen en middelen/materialen. Een goede indexatie houdt met deze twee componenten rekening. Een indexering in de branche voor hulpmiddelen bestaat dan ook uit een verhouding van 70% CBS prijsindex en 30%-OVA. De indexering is gebaseerd op het jaar lopend van september tot en met augustus (maandprijsindexcijfer augustus) voorafgaand aan 1 januari van dat jaar. Indien indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige cijfers gehanteerd, zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt.</p> <p>Leverancier dient genoemde bijstelling schriftelijk minimaal 15 november voorafgaand aan 1 januari van het volgende jaar door te geven aan de aanbestedende dienst. Leverancier voert een prijswijziging pas door na schriftelijk akkoord van de aanbestedende dienst.</p>
68.	<p>Leverancier dient ieder jaar vóór 1 maart aan de aanbestedende dienst een productieverantwoording per gemeente over het voorgaande kalenderjaar aan te leveren. Indien de totaal gefactureerde omzet aan de aanbestedende dienst hoger is dan € 125.000 exclusief BTW, dan levert Leverancier vóór 1 april de bijbehorende controleverklaring van een accountant aan.</p>
69.	<p>In het kader van Social Return dient een percentage van de opdrachtsom (omzet) aangewend te worden voor de inzet van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Voor deze aanbesteding geldt dat als uitvoeringsvoorwaarde een percentage van ten minste 2% wordt gehanteerd.</p>
Emissievrij	
70.	<p>Vanaf de start van de overeenkomst (2025) zal er gewerkt gaan worden aan het concreet organiseren naar het emissie vrij rijden.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht in 2028:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Minimaal 50% van het wagenpark aantoonbaar CO2 neutraal te hebben; - Voertuigen te gebruiken die geschikt zijn om te gebruiken in de emissie vrije zones in de gemeenten;
Buitencategorie	
71.	<p>De Gemeente wil samen met Leverancier(s) een actief en doelmatig verstrekkingenbeleid voeren, waarbij de kosten beheersbaar en zo laag mogelijk blijven. Hierbij staat de kwaliteit van dienstverlening aan de cliënten garant voor ongestoord en doelmatig gebruik van de voorzieningen. De Gemeente streeft ernaar om de levering van voorzieningen zoveel mogelijk te laten plaatsvinden vanuit de door de Gemeente vastgestelde categorie-indeling.</p> <p>Voorzieningen buiten de categorie-indeling worden in bruikleen verstrekt op basis van een all-in huurprijs. De Gemeente behoudt zich het recht voor om voorzieningen buiten de categorie-indeling te kopen (eventueel vergezeld door een onderhouds- en serviceovereenkomst) en in eigendom aan de gebruiker te verstrekken. Voor deze zogenaamde buitencategorie voorzieningen wordt een eenheidsprijs (prijs per voorziening) gehanteerd op basis van een door Leverancier op te stellen offerte.</p>
Categorie	
72.	<p>De Gemeente wil voor de productcategorieën 12203 (scootmobielen intensief gebruik) en voor productcategorie 12215 (driewiel fiets volwassenen en kinderen, elektrisch) een gelijk tarief. Dit om samen met Leverancier(s) een actief en doelmatig verstrekkingenbeleid te voeren, waarbij de kosten beheersbaar en zo laag mogelijk blijven als er een vervangend product geleverd moet worden vanuit deze productgroepen.</p>
73.	<p>De Gemeente ziet graag een extra categorie voor een scootmobiel waarvan de maximale snelheid 8 km/u is. Deze kan worden ondergebracht in categorie 12201.</p>