

## Bijlage 1 - Programma van Eisen

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

| 1. Algemeen |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.          | <b>Kernassortiment</b><br>Opdrachtnemer dient alle soorten Wmo-hulpmiddelen binnen het kernassortiment met betrekking tot deze aanbesteding te kunnen leveren, ongeacht het type of merk en het onderhoud daar van uit te voeren (preventief en correctief).                                                                                                              |
| 2.          | <b>Huur</b><br>Opdrachtnemer levert alle hulpmiddelen binnen het kernassortiment op basis van huur aan de gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3.          | <b>Koop</b><br>Opdrachtnemer is bereid en in staat om onderstaande voorzieningen in koop te leveren aan Opdrachtgever, die deze in eigendom verstrekt aan de cliënt, te weten:<br>Handbewogen rolstoel incidenteel, complete zitorthese, douchetoiletstoel en douchestoel zwenkvliegen.                                                                                   |
| 4.          | <b>Proefplaatsing</b><br>Opdrachtnemer werkt mee aan het doen van een proefplaatsing op verzoek vanuit Opdrachtgever. Hiervoor werkt Opdrachtnemer samen met de consultants van de gemeenten. In overleg wordt vastgesteld of het middel passend is.<br><br>Indien er wordt overgegaan tot leveren geldt dat de startdatum de datum van plaatsing is van het proefmiddel. |
| 5.          | <b>Staat hulpmiddelen</b><br>De hulpmiddelen zijn technisch-functioneel in goede staat van onderhoud en zijn nog minstens 3 jaar te gebruiken. Daarnaast mag er geen sprake te zijn van opzichtige schade aan de hulpmiddelen.                                                                                                                                            |
| 6.          | <b>Functionele eisen</b><br>Hulpmiddelen dienen gedurende de gehele gebruiksperiode te blijven voldoen aan de gestelde functionele eisen, zie bijlage 2 Productenlijst.                                                                                                                                                                                                   |
| 7.          | <b>Nieuwlevering en herverstrekking</b><br>Opdrachtnemer heeft alle artikelen en standaardonderdelen uit het kernassortiment, nieuwlevering en herverstrekking, te allen tijde beschikbaar voor passing en reparatie.                                                                                                                                                     |
| 8.          | <b>Wet- en regelgeving</b><br>Alle door Opdrachtnemer te leveren hulpmiddelen voldoen aan de relevante wettelijke keurmerken en normeringen. Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de wet- en regelgeving, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.                                                 |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.  | <b>Wijzigingen</b><br>Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en waar nodig ook de gebruiker tijdig over aanpassingen en wijzigingen m.b.t. productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.                                                                                                                                                  |
| 10. | <b>Cliëntervaringsonderzoek</b><br>Vanaf 2021 is het mogelijk om met de Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo nieuwe stijl aan de slag te gaan. Opdrachtnemer is (indien nodig) verplicht om mee te werken aan dit onderzoek.                                                                                                                                                                    |
| 11. | <b>Bibob</b><br>Een onderzoek door bureau Bibob behoort tot de mogelijkheden. De wet is verder uitgewerkt in het Besluit Bibob. Opdrachtnemer werkt mee aan dit onderzoek en verstrekt de benodigde informatie die wordt opgevraagd.                                                                                                                                                          |
| 12. | <b>Eigen bijdrage regeling</b><br>Opdrachtnemer is ermee bekend dat gedurende de looptijd van de overeenkomst een eigen bijdrageregeling voor cliënten bestaat.                                                                                                                                                                                                                               |
| 13. | <b>Algemeen gebruikelijk</b><br>Opdrachtnemer is ermee bekend dat “algemeen gebruikelijke middelen” niet binnen het kernassortiment horen. Het beleid met betrekking tot wat algemeen gebruikelijk is kan in de looptijd van deze overeenkomst wijzigen.                                                                                                                                      |
| 14. | <b>Toewijzing</b><br>Opdrachtnemer is ermee bekend dat de cliënt de keuze maakt voor één van de gecontracteerde Opdrachtnemers. Indien de cliënt geen voorkeur heeft, kiest Opdrachtgever volgens eigen toewijzingssystematiek met evenredige verdeling als uitgangspunt. Deze verschilt per gemeente.                                                                                        |
| 15. | <b>PGB</b><br>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat cliënten met een persoonsgebonden budget (PGB) gebruik kunnen maken van dezelfde voorwaarden en tarieven als geoffreerd.                                                                                                                                                                                                                   |
| 16. | <b>Kwaliteit</b><br>Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren diensten en leveringen gedurende de looptijd van de overeenkomst van onveranderde, goede kwaliteit zijn en blijven en dat diensten in alle opzichten voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, geschiktheid, normen, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen. |

| 2. Werknemers |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.            | <p><b>Personeel</b></p> <p>Het personeel dat wordt ingezet t.b.v. de uitvoering van deze opdracht dient:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gediplomeerd en vakbekwaam (technisch en sociaal) te zijn om advies te geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te voeren.</li> <li>• Te beschikken over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat te woord te staan en te helpen;</li> <li>• De Nederlandse taal te spreken;</li> <li>• Zich te kunnen legitimeren als werknemer van Opdrachtnemer;</li> </ul> <p>Diploma's en bewijzen van vakbekwaamheid kunnen door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek te verstrekken aan Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 2.            | <p><b>Opleiding</b></p> <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle werknemers die worden ingezet voor de uitvoering van deze opdracht te allen tijde vakbekwaam zijn en blijven en biedt daartoe de benodigde opleidingen aan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 3.            | <p><b>Educatie</b></p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor de educatie van medewerkers die werkzaam zijn voor/namens Opdrachtgever op het gebied van de selectie van hulpmiddelen. Dit betreft in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• technische productinformatie</li> <li>• cliëntgerichtheid</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4.            | <p><b>VOG</b></p> <p>Met ingang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een relevante en goedkeurende VOG van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers die clientcontact hebben of toegang hebben tot persoonlijke clientgegevens. Met relevant bedoelen we; voor het juiste screeningsprofiel, zoals gezondheidszorg en welzijn van mens en dier (45) of het verlenen van diensten (41 of 43) en voor de juiste of vergelijkbare functie binnen de juiste of vergelijkbare organisatie.</p> <p>Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers.</p> <p>Daarnaast is een VOG ook verplicht voor bestuurders. Als bestuurders ook zorg verlenen, dienen zij over 2 geldige VOG's te beschikken die is aangevraagd per functie.</p> <p>De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer.</p> <p>Verklaringen omtrent Gedrag kunnen door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen 48 uur te verstrekken aan Opdrachtgever.</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | <b>Ergo</b><br>Opdrachtnemer zorgt voor een ergotherapeut, dan wel gelijkwaardig functionaris. Deze zorgt voor de rijlessen en rijvaardigheidstesten met betrekking tot scootmobielen en elektrische rolstoelen. Hierbij vindt tevens een rapportage plaats, waarbij de mate van rijvaardigheid wordt verantwoord aan Opdrachtgever. |
| 6. | <b>Vaste technische adviseur</b><br>Opdrachtnemer wijst zonder meerkosten een vaste technische adviseur toe aan cliënten met een specifieke situatie.                                                                                                                                                                                |

| <b>3. Levering hulpmiddelen</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                              | <b>Leveringsopdracht</b><br>Opdrachtnemer werkt op basis van een leveringsopdracht van Opdrachtgever en heeft een acceptatieplicht tot levering.                                                                                                                                                      |
| 2.                              | <b>Orderbevestiging</b><br>Indien de client een (nieuwe) voorziening nodig heeft binnen het kernassortiment is de leveringsopdracht tevens de orderbevestiging en gaat Opdrachtnemer, na passing over tot levering.                                                                                   |
| 3.                              | <b>Contact</b><br>Opdrachtnemer neemt binnen twee werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht contact op met de client over de dienstverlening inclusief planning.                                                                                                                                |
| 4.                              | <b>Passing</b><br>Opdrachtnemer dient passing en selectie zo veel mogelijk aan huis van de betreffende cliënt uit te voeren. Opdrachtgever mag te allen tijde aanwezig zijn bij de selectie en passing.                                                                                               |
| 5.                              | <b>Levertijd</b><br>Na de (eerste) passing verstrekt Opdrachtnemer éénduidige informatie over de verwachte levertijd aan client. Opdrachtnemer houdt zich hierbij aan de afgesproken levertijden conform Programma van Eisen artikel 4.1.                                                             |
| 6.                              | <b>Levering</b><br>Opdrachtnemer levert het hulpmiddel in overeenstemming met de door (of namens) de Opdrachtgever geïndiceerde categorie en opties. Bij de passing maakt Opdrachtnemer gebruik van het hulpmiddel dat voor de betreffende cliënt zal worden ingezet of een vergelijkbaar hulpmiddel. |
| 7.                              | <b>Aanpassingen</b><br>Op verzoek van Opdrachtgever brengt Opdrachtnemer noodzakelijk geïndiceerde standaard- en individuele aanpassingen aan binnen de huurprijs.                                                                                                                                    |
| 8.                              | <b>Huurtarief</b><br>Opdrachtnemer levert Wmo-hulpmiddelen op basis van een maandelijks huurtarief, tenzij het een koopvoorziening betreft.                                                                                                                                                           |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9.  | <b>Gebruiksklaar</b><br>Alle hulpmiddelen worden gebruiksklaar geleverd en afgesteld op de specifieke situatie van de cliënt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 10. | <b>Levering bij cliënt</b><br>Opdrachtnemer levert in overeenstemming met de cliënt het hulpmiddel op het adres van de cliënt, tenzij anders is afgesproken.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 11. | <b>Definitieve levering</b><br>De definitieve aflevering voor een scootmobiel is afhankelijk van de rijvaardigheid van de cliënt en de beschikbaarheid van adequate stallingsmogelijkheden.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 12. | <b>Buitenstalling</b><br>Als Opdrachtgever constateert dat binnenstalling niet mogelijk is, dan gaat Opdrachtnemer akkoord met buitenstalling. Voor buitenstalling rekent Opdrachtnemer het in het Prijzenblad opgegeven tarief plus de betreffende opslag voor buitenstalling.<br><br>Eventuele kosten voor benodigde beschermingsmiddelen zoals een slot en/of een hoes zijn voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer bepaalt of de bovengenoemde beschermingsmiddelen nodig zijn.     |
| 13. | <b>Instructie</b><br>Opdrachtnemer draagt zorg voor een instructie met betrekking tot het gebruik van een hulpmiddel.<br><br>Bij een elektrisch hulpmiddel ontvangt de cliënt, dan wel “de begeleider”, naast de aflevermap, een instructie over het onderhoud van de accu en stalling van het middel. Elektrische hulpmiddelen worden met een volle accu afgeleverd.<br><br>Hierbij wordt ook aandacht gegeven aan het voorkomen van diefstal van het hulpmiddel.                |
| 14. | <b>Rijles</b><br>Vast onderdeel van de instructie voor elektrische rolstoelen en scootmobielen is een rijles, waarbij de duur van de rijles afhankelijk is van de cliënt. Deze rijles omvat tenminste: <ul style="list-style-type: none"> <li>• instructie betreffende de bediening van het voertuig;</li> <li>• bediening en beheersing van het voertuig in verschillende praktijk-omstandigheden;</li> <li>• theoriekennis m.b.t. verkeersregels en veiligheidstips.</li> </ul> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. | <p><b>Onvoldoende beheersing</b></p> <p>Indien na instructie en de rijles blijkt dat de cliënt de voorziening onvoldoende beheerst of client zich onvoldoende veilig voelt om zelfstandig de voorziening te gebruiken, meldt Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever. Opdrachtgever (her)overweegt dan de indicatie. Wanneer Opdrachtnemer na het in gebruik nemen van het hulpmiddel op een later tijdstip constateert dat de cliënt het hulpmiddel onvoldoende beheerst, brengt Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan op de hoogte.</p>            |
| 16. | <p><b>Extra rijlessen</b></p> <p>Indien de ergotherapeut niet beschikbaar is voor extra rijlessen kan Opdrachtgever een opdracht aan Opdrachtnemer afgeven voor extra rijlessen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 17. | <p><b>Aflevermap</b></p> <p>Bij aflevering van het hulpmiddel verstrekt Opdrachtnemer aan de cliënt een aflevermap met minimaal de volgende items:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een bruikleenovereenkomst (in deze bruikleenovereenkomst mogen geen beperkende bepalingen staan t.o.v. dit contract);</li> <li>• Een Nederlandstalig instructieboekje;</li> <li>• Informatie betreffende telefonische bereikbaarheid (servicenummer).</li> </ul> <p>Het informatiemateriaal dient goed leesbaar te zijn voor de doelgroep.</p> |
| 18. | <p><b>Identificatienummer</b></p> <p>Opdrachtnemer voorziet elk hulpmiddel (nieuw en herverstrekt) van een uniek identificatienummer en draagt zorg voor een digitale onderhoudsadministratie. Opdrachtnemer verwerkt in deze digitale onderhoudsadministratie minimaal de volgende informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• technische gegevens</li> <li>• onderhoudsgegevens;</li> <li>• reparatiegegevens;</li> <li>• bouwjaar;</li> <li>• afleverdatum;</li> <li>• identificatienummer.</li> </ul>                         |
| 19. | <p><b>Afwijking indicatie</b></p> <p>Indien de cliënt volgens Opdrachtnemer een voorziening uit een andere categorie dan de geïndiceerde categorie nodig heeft, treedt Opdrachtnemer proactief in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag alleen met toestemming van Opdrachtgever afwijken van de geïndiceerde categorie. Hiervoor levert Opdrachtnemer een onderbouwing aan bij Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                      |
| 20. | <p><b>Bruikleenovereenkomst</b></p> <p>Opdrachtnemer dient de door client getekende bruikleenovereenkomst per verstrekt hulpmiddel te communiceren met Opdrachtgever, ook indien er een extra of vervangend hulpmiddel wordt verstrekt. Welk communicatiemiddel wordt gebruikt om de bruikleenovereenkomst te delen met Opdrachtgever wordt afgestemd met Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                   |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 21. | <p><b>Beëindiging bruikleenovereenkomst</b></p> <p>Opdrachtgever is gerechtigd om per direct of op afgesproken datum, een uit deze raamovereenkomst voortgekomen individuele bruikleenovereenkomst zonder berekening van kosten te beëindigen indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de cliënt overleden is, waardoor hulpmiddel vrijkomt.</li> <li>• de cliënt is verhuisd buiten de gemeentegrenzen van de individuele gemeente.</li> <li>• de beschikking op basis waarvan de voorziening is verstrekt, is ingetrokken.</li> <li>• het middel niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan het middel in combinatie met het gebruik ervan gesteld zouden kunnen worden (andere indicatie of wijziging wetgeving).</li> <li>• de cliënt gedurende een periode van meer dan drie maanden niet in staat zal zijn het gehuurde te gebruiken.</li> <li>• de cliënt een ander middel heeft dat vervangen dient te worden omdat het niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan het middel in combinatie met het gebruik ervan gesteld zouden kunnen worden. Voorbeeld: een cliënt heeft twee hulpmiddelen. Eén ervan moet vervangen worden.</li> <li>• blijkt dat de leverancier niet (tijdig) kan voldoen aan de verplichtingen voor deze individuele huurovereenkomst (wanprestatie op individueel niveau).</li> </ul> |
| 22. | <p><b>Offerte</b></p> <p>Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een offerte aan voor hulpmiddelen buiten het kernassortiment en het prijzenboek. De offerte dient de volgende gegevens te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BSN cliënt;</li> <li>• geboortedatum cliënt;</li> <li>• de levertijd;</li> <li>• administratieve-, financiële- en technische gegevens met betrekking tot de cliënt per hulpmiddel (specificaties van de voorziening, individuele aanpassingen, aanschafwaarde, huur- of koopbedrag, all-in onderhoud).</li> <li>• Leveringstermijn.</li> </ul> <p>Er zal worden uitgegaan van 2% van de BCP van het middel plus eventuele aanpassingen als maandelijkse huurprijs.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 23. | <p><b>Inname</b></p> <p>Inname van een hulpmiddel gebeurt in opdracht van Opdrachtgever of op verzoek van de cliënt. Wanneer Opdrachtnemer op verzoek van cliënt een hulpmiddel inneemt dan stuurt Opdrachtnemer hierover direct een bericht naar Opdrachtgever.</p> <p>Indien de huurperiode van een hulpmiddel stopt, verwerkt Opdrachtnemer dit binnen 2 werkdagen. De inname van het hulpmiddel dient binnen 14 dagen te zijn uitgevoerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 24. | <p><b>Vervanging</b></p> <p>Vervanging van een hulpmiddel, voor de duur van de overeenkomst, binnen dezelfde categorie van het kernassortiment behoort tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 25. | <p><b>Garantie</b></p> <p>Opdrachtnemer hanteert een functionele garantie van twee jaar voor koopvoorzieningen met een cataloguswaarde van €500,- exclusief BTW of lager, zoals bijvoorbeeld de douche-toiletvoorzieningen. Uitgezonderd van garantie zijn gebreken aan voorzieningen die aantoonbaar door verwijtbaar gedrag (verwijtbare schade) of oneigenlijk gebruik zijn veroorzaakt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 26. | <p><b>Signaleringsfunctie</b></p> <p>Indien Opdrachtnemer tijdens contacten met cliënten tegen opmerkelijke zaken aanloopt, bijvoorbeeld buitenproportionele slijtage van hulpmiddelen, oneigenlijk of geen gebruik, e.d., neemt Opdrachtnemer een actieve signaalfunctie richting Opdrachtgever in. Dit geldt ook bij overige zorgelijke signalen, zoals een ernstig vervuilde woning, huiselijk geweld e.d. Opdrachtnemer stelt in voorkomende gevallen Opdrachtgever z.s.m. op de hoogte.</p> <p>Opdrachtnemer hanteert de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling (HGKM).</p> <p>Als een signaal aan Opdrachtgever wordt afgegeven over een individuele niet-geanonimiseerde cliënt, dan informeert Opdrachtnemer de betrokken cliënt daarover.</p> |



#### 4. Levertijden

##### Levertijden

Opdrachtnemer levert conform onderstaande levertijden:

|                                    | Kern-assortiment                            | Kern-assortiment             | Buiten kern-assortiment                     | Buiten kern-assortiment      |
|------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------|
| Opties                             | Met of zonder standaard opties/aanpassingen | Met individuele aanpassingen | Met of zonder standaard opties/aanpassingen | Met individuele aanpassingen |
| <b>1<sup>e</sup> contactmoment</b> | Max. 2 werkdagen                            | Max. 2 werkdagen             | Max. 2 werkdagen                            | Max. 2 werkdagen             |
| <b>Doorlooptijd passing</b>        | z.s.m.                                      | z.s.m.                       | z.s.m.                                      | z.s.m.                       |
| <b>Offertetijd</b>                 | n.v.t.                                      | n.v.t.                       | Max. 8 werkdagen                            | Max. 8 werkdagen             |
| <b>Levertijd</b>                   | Max. 15 werkdagen                           | Max. 25 werkdagen            | Max. 25 werkdagen                           | Max. 30 werkdagen            |
| <b>Generale machtiging?</b>        | Generale machtiging                         | Generale machtiging          | Geen generale machtiging                    | Geen generale machtiging     |

Hierbij wordt de norm gehanteerd dat minimaal 90% van de totale leveringen per kwartaal in alle deelnemende gemeenten samen binnen de gestelde levertijden (of niet op tijd niet verwijtbaar), zoals hierboven beschreven, geleverd worden door Opdrachtnemer.

2.

##### Planning

Indien afgeweken wordt van de planning neemt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de cliënt over de voortgang van de levering en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum.

|    |                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. | <b>Overschrijding</b><br>Bij overschrijding van de maximale levertijd al of niet door de Opdrachtnemer verwijtbare omstandigheden, meldt Opdrachtnemer dit direct aan de cliënt onder vermelding van de reden en de nieuwe verwachte leveringsdatum. |
| 4. | <b>Tijdelijk hulpmiddel</b><br>Indien een hulpmiddel niet binnen gestelde termijn geleverd kan worden, dan verstrekt Opdrachtnemer de cliënt een tijdelijk hulpmiddel, dat qua functionaliteit volledig gelijkwaardig is.                            |
| 5. | <b>Levertijdoverschrijdingen</b><br>Indien Opdrachtgever niet online de actuele levertijdoverschrijdingen kan raadplegen, dan dient Opdrachtnemer dit te rapporteren aan Opdrachtgever.                                                              |

| 5. Service en onderhoud |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.                      | <b>Preventief en correctief onderhoud</b><br>Opdrachtnemer voert al het onderhoud (preventief en correctief) voor alle hulpmiddelen in het kader van deze aanbesteding uit. Opdrachtnemer voert ten minste eenmaal per jaar het preventief onderhoud uit voor elektrische hulpmiddelen en tilliften en eenmaal per 2 jaar voor de overige hulpmiddelen.<br><br>Een reparatie wordt niet als preventief onderhoud aangemerkt (maar het kan wel worden gecombineerd.) Indien de technische staat van het hulpmiddel daar aanleiding toe geeft, zal Opdrachtnemer de rijvaardigheid van de cliënt beoordelen en wanneer nodig aan Opdrachtgever rapporteren.                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2.                      | <b>Service</b><br>Opdrachtnemer verricht alle onderhoud (zowel preventief als correctief) door middel van een serviceorganisatie. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor normale, niet spoedeisende reparaties (waar mobiliteit niet in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 72 uur.</li> <li>• Voor spoedeisende reparaties (waarbij de mobiliteit in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 24 uur.</li> <li>• In noodgevallen, bij afhankelijkheid van de cliënt van het ADL, dient Opdrachtnemer in Nederland binnen 1 uur na melding aanwezig te zijn, door middel van aanwezigheid van een medewerker namens Opdrachtnemer.</li> </ul> Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn gerepareerd kan worden, dan verstrekt Opdrachtnemer de cliënt (indien noodzakelijk) een vervangend hulpmiddel, dat qua functionaliteit gelijkwaardig is. |

| 5. Service en onderhoud |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.                      | <p><b>Uitvoeren onderhoud</b></p> <p>Opdrachtnemer voert onderhoud en reparatie in beginsel uit bij de gebruiker thuis. Opdrachtnemer beschikt over een mobiele werkplaats, hierbij wordt afgestemd met de cliënt op welke locatie de service kan worden verleend. De voorkeur van de cliënt is in deze leidend.</p> <p>Als de reparatie niet ter plekke kan worden gerepareerd, dan wordt uiterlijk de volgende dag een tijdelijk vervangend hulpmiddel geleverd aan client.</p> |
| 4.                      | <p><b>Bewijs onderhoud</b></p> <p>Opdrachtnemer laat de cliënt het bewijs van uitvoeren van preventief en/of correctief onderhoud ondertekenen en archiveert deze.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 5.                      | <p><b>Gebruik hulpmiddel</b></p> <p>Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever, direct na constatering bij het uitvoeren van het onderhoud, het niet adequaat zijn van het hulpmiddel, dan wel het niet gebruiken, dan wel het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel. Opdrachtnemer heeft een signalerings- en meldingsplicht richting Opdrachtgever indien een hulpmiddel niet of nauwelijks gebruikt wordt.</p>                                                               |
| 6.                      | <p><b>Vervoer</b></p> <p>Indien het hulpmiddel vanwege onvoorziene problemen niet (ter plekke) kan worden gerepareerd dan dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de cliënt thuiskomt. Dit vervoer komt voor rekening van Opdrachtnemer.</p>                                                                                                                                                                                                                                     |

| 6. Communicatie |                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.              | <p><b>Communicatie met cliënt</b></p> <p>De communicatie met de cliënt is voor de cliënt begrijpelijk en de bejegening is passend.</p>                                                                                                                |
| 2.              | <p><b>Registratiesysteem</b></p> <p>Opdrachtnemer maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken van cliënten te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolcontacten direct opvraagbaar zijn.</p>                 |
| 3.              | <p><b>Bereikbaarheid</b></p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor 24 uur en 7 dagen per week telefonische bereikbaarheid tegen maximaal het lokale tarief. De cliënt wordt persoonlijk te woord staan, dus niet met behulp van een voicemailstelsel.</p> |
| 4.              | <p><b>Digitaal portaal</b></p> <p>Indien Opdrachtnemer beschikt over een digitaal portaal, dan stelt Opdrachtnemer het portaal kosteloos beschikbaar voor Opdrachtgever om hiervan gebruik te maken.</p>                                              |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | <p><b>iWmo</b></p> <p>Opdrachtgever onderzoekt op dit moment of het systeem van het digitale berichtenverkeer (iWmo) gebruikt kan worden. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierop voorbereid is en bereid is hieraan mee te werken. Dit betekent dat Opdrachtnemer voldoet aan de landelijke standaarden van het berichtenverkeer en dat Opdrachtnemer voor Opdrachtgever een deskundig aanspreekpunt heeft.</p>                                                                                      |
| 6. | <p><b>Doorgeven wijzigingen</b></p> <p>Opdrachtnemer zal relevante wijzigingen per direct schriftelijk (digitaal) doorgeven aan Opdrachtgever. Het gaat hier in elk geval om zaken zoals;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijziging contactpersoon;</li> <li>• Wijziging inzet onderaannemer(s);</li> <li>• Wijzigingen in het bestuur/KvK (aangepast KvK uittreksel aanleveren);</li> <li>• Fusieplannen;</li> <li>• Bedreigingen continuïteit (financieel, personeelskrapte, etc.).</li> </ul> |

## 7. Administratie en rapportage

|    |                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p><b>Digitaal administratiesysteem</b></p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een digitaal administratiesysteem, waarbij maandelijkse elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel) met Opdrachtgever mogelijk is.</p> |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 7. Administratie en rapportage

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | <p><b>Facturatie</b></p> <p>Opdrachtnemer factureert maandelijks op cliëtniveau (BSN, cliëntnaam en geboortedatum), waarbij de kosten per categorie van het kernassortiment en het prijzenboek worden gecumuleerd. In de factuurbijlage maakt Opdrachtnemer een onderverdeling in verstrekte, ingenomen en uitstaande aantallen, per categorie en per gemeente. De factuur omvat tevens afzonderlijk de in- en uitstroom van alle hulpmiddelen en een opgave van de dag van de beëindiging van de huur. De facturen dienen digitaal beschikbaar te zijn, waarbij in overleg met Opdrachtgever het format wordt bepaald. De facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na het einde van de voorgaande maand te worden aangeleverd.</p> <p>Opdrachtnemer werkt bij de facturatie met volledige maandtermijnen in de huurberekening. Hiermee worden afwijkingen op dagbasis voorkomen en wordt de controle sterk vereenvoudigd.</p> <p><b>Werkwijze</b></p> <p><u>Beginmaand:</u> bij aflevering (datum getekende afleverbon) na de 15de (vanaf de 16e) van de maand worden geen huurpenningen in rekening gebracht, bij aflevering van het middel vóór of op de 15de (voor de 16e) worden de huurpenningen voor een volledige maand in rekening gebracht.</p> <p><u>Eindmaand:</u> bij beëindiging vóór of op de 15de (voor de 16e) worden geen huurpenningen over die maand in rekening gebracht. Bij beëindiging na de 15de (vanaf de 16e) worden de huurkosten van een volledige maand in rekening gebracht. Bij beëindiging is de einddatum gelijk aan de datum inname opdracht (=dag 0) + 2 werkdagen. De einddatum gaat vervolgens weer mee in de systematiek van de 15de – de 15<sup>de</sup>.</p> |
| 3. | <p><b>Meldingen</b></p> <p>Bij nieuwe aanvragen, meldingen, eventuele opmerkingen en/of klachten dient altijd het cliëntvervolgsysteem ingevuld te worden, bijvoorbeeld d.m.v. een digitaal portaal. Zodra deze aanvragen/meldingen etc. door een Gemeente worden ingediend, dient er altijd een digitale terugkoppeling plaats te vinden, zodat de Wmo-consulent weet dat deze aanvraag/melding of klacht in behandeling is genomen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 7. Administratie en rapportage

### Managementrapportage

Opdrachtnemer levert gedurende de gehele contractperiode elk kwartaal, per Gemeente, een digitale managementrapportage aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert de rapportages uiterlijk de 15<sup>e</sup> van de betreffende opvolgende maand aan.

In deze managementrapportage dient tenminste te zijn opgenomen:

#### *Algemeen*

- de factuurbedragen per maand betreffende het uitstaande bestand, exclusief BTW;
- aantallen uitstaand naar leeftijd cliënten;

#### *Leveringen*

- het totaal aantal leveringen waarbij onderscheid gemaakt tussen: “op tijd”, “niet op tijd verwijtbaar” en “niet op tijd niet verwijtbaar” (absoluut en percentueel). NB een vervanging of verhuizing binnen de gemeenten geldt niet als levering en dient apart geregistreerd te worden;
- de offerte- en levertijd uitgesplitst op cliëntniveau, inclusief overschrijdingen met het aantal werkdagen overschrijding uitgesplitst in oorzaak (verwijtbaar of niet verwijtbaar inclusief toelichting);
- gemiddelde maandelijkse offerte-/levertijd totaal en uitgesplitst naar hulpmiddelen/categorieën waar verschillende levertijdafspraken voor gelden in werkdagen. Voor de berekening van het gemiddelde dienen de orders die niet verwijtbaar te laat geleverd zijn geëlimineerd te worden;
- aantallen nieuw/herverstrekt en de herverstrekkingsgraad;

#### *Service*

- serviceoverzichten preventief en correctief onderhoud, totaal en ten opzichte van het uitstaande bestand;
- totaaloverzicht correctief onderhoud waarbij onderscheid gemaakt tussen de volgende categorieën: “op tijd”, “niet op tijd verwijtbaar” en “niet op tijd niet verwijtbaar”. (absoluut en percentueel).
- service/hersteltijden correctief onderhoud in uren, uitgesplitst op cliëntniveau; inclusief overschrijdingen servicetijden met het aantal uren overschrijding uitgesplitst in oorzaak (verwijtbaar of niet verwijtbaar inclusief toelichting)
- Mate van rijvaardigheid van cliënt met betrekking tot rijlessen en rijvaardigheidstesten.
- Aantal uitgevoerde rijlessen.

#### *Klachten*

- Aantal klachten, aard van de klachten en wijze van afhandelen.

Bovenstaande gegevens dienen per categorievoorziening uitgesplitst te worden (zowel kernassortiment als prijzenboek) en per maand te worden bijgewerkt.

4.

| 7. Administratie en rapportage |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.                             | <p><b>Verwijtbaarheid</b></p> <p>Indien te laat wordt geleverd of gerepareerd en de levertijd/reparatietijd minus de niet verwijtbare vertraging is langer dan de norm, dan registreert Opdrachtnemer dat het hulpmiddel verwijtbaar te laat is geleverd/gerepareerd. Dit wordt gerapporteerd in de kwartaalrapportage.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 6.                             | <p><b>Overleg</b></p> <p>Naar aanleiding van de managementrapportage gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever elk kwartaal met elkaar in gesprek omtrent de dienstverlening van de Wmo-hulpmiddelen. Opdrachtnemer stelt hiervoor een vaste contactpersoon aan voor de contractmanager(s) van Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 7.                             | <p><b>Klachten</b></p> <p>Elk kwartaal rapporteert Opdrachtnemer, op basis van de unieke nummering van de klachten, aan Opdrachtgever over het aantal, de doorlooptijd en de aard (bijvoorbeeld overschrijding levertijd, bejegening) van de klachten en de afhandeling daarvan. Indien dezelfde soort klachten structureel worden ingediend, rapporteert Opdrachtnemer welke maatregelen zullen worden genomen zodat nieuwe soortgelijke klachten in de toekomst worden voorkomen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 8.                             | <p><b>Werkafsprakenboek</b></p> <p>Na gunning wordt in aanvulling op de Raamovereenkomst door Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een werkafsprakenboek opgesteld. Deze is in beheer bij Opdrachtgever en kan gedurende de looptijd in overleg worden aangevuld, bijgesteld of gewijzigd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 9.                             | <p><b>Gegevens voor accountant</b></p> <p>Opdrachtnemer verleent zo nodig toegang en inzage in alle gegevens die een accountant naar zijn oordeel nodig heeft.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 10.                            | <p><b>Jaarrekening</b></p> <p>Opdrachtnemer levert jaarlijks uiterlijk 1 juni de jaarrekening(en) met controleverklaring aan van alle (moeder)organisaties van Opdrachtnemer over het voorgaande kalenderjaar, waaruit moet blijken dat hij/zij financieel solide is/zijn. De controleverklaring mag geen toelichtende paragraaf bevatten die aangeeft dat er onzekerheid bestaat over de continuïteit van Opdrachtnemer (continuïteitsveronderstelling).</p> <p>Ook moet uit de jaarrekening blijken dat Opdrachtnemer voldoet aan de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT). Tevens dient de jaarrekening minimaal de volgende zaken bevatten: baten lastenrekening, balans. Daarnaast dienen van de gebruikte zakelijke rekeningnummers de banksaldi op peildatum aangeleverd worden.</p> |

## 7. Administratie en rapportage

11.

### **Financiële positie**

Opdrachtnemer verschaft op verzoek van Opdrachtgever nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit), financiële transacties en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door Opdrachtnemers gecontracteerde onderaannemer(s). Opdrachtgever bewaakt de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige en concurrentiegevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.

Indien Opdrachtgever signalen ontvangt dat een Opdrachtnemer in een risicovolle situatie verkeert (financieel en/of inhoudelijk) die de rechtmatigheid, continuïteit of kwaliteit van opdracht, op wat voor manier dan ook kan bedreigen of bedreigt, krijgt Opdrachtnemer de mogelijkheid binnen veertien kalenderdagen na schriftelijke melding van het signaal door Opdrachtnemer te reageren en aan te tonen dat het signaal onjuist is of niet (langer) relevant is, tenzij bij voorbaat vast staat dat het niet mogelijk is het signaal te ontkrachten.

Daarnaast heeft Opdrachtgever het recht om een extern (accountants) onderzoek in te stellen. Indien uit dit onderzoek blijkt dat het signaal gegrond was, kan Opdrachtgever besluiten de kosten voor dit onderzoek geheel of gedeeltelijk op de Opdrachtnemer te verhalen. Na dit onderzoek kan Opdrachtgever besluiten de zaak te beschouwen als afgedaan, over te gaan tot nader overleg voor verbetering van de situatie of tot sanctioneren van de Opdrachtnemer op basis van de afspraken.



## 7. Administratie en rapportage

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | <p><b>Toezicht</b></p> <p>Opdrachtgever kan tijdens de looptijd van de overeenkomst steekproefsgewijs controleren of Opdrachtnemer de opdracht uitvoert zoals uitgewerkt in het Programma van Eisen en conform de Individuele opdrachtverstrekking. Opdrachtnemer verleent hierbij, desgevraagd, haar medewerking.</p> <p>Mocht informatie gedurende de Raamovereenkomst er aanleiding toegeven (bijvoorbeeld indien Opdrachtgever het vermoeden heeft dat Opdrachtnemer het maatschappelijk belang, gemeentelijk belang dan wel het belang van de inwoner schaadt), kan zij op basis van dit vermoeden een onderzoek (laten) starten. Op basis van de voortgang en/of uitkomst van dit onderzoek heeft Opdrachtgever de mogelijkheid deelname aan deze overeenkomst op te schorten. De kosten voor zo'n onderzoek komen in principe voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat er verwijtbare tekortkomingen aan de orde zijn.</p> <p>Opdrachtnemer verleent optimaal en kosteloos medewerking aan aangekondigde en onaangekondigde onderzoeken (inclusief bestandsaanlevering, inzage in de financiële administratie, werkbezoeken, audits etc.) die door of namens Opdrachtgever worden ingezet. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om toezicht in het kader van rechtmatigheid en fraude, maar ook om toezicht op de kwaliteit. Toezicht kan worden ingezet op basis van signalen, maar ook preventief.</p> <p>Indien er naar inzicht van Opdrachtgever noemenswaardige verbeterpunten blijken dan start de verbeterprocedure, zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad (Contractmonitoring middels stoplichtenmodel).</p> <p>Het is mogelijk dat de rapporten van de Toezichthouder openbaar gemaakt worden en worden gedeeld met bijvoorbeeld andere gemeenten.</p> |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 8. Tarieven

|    |                                                                                                                                                                                |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p><b>Prijzen</b></p> <p>De levering en het onderhoud van hulpmiddelen geschiedt tegen de door Opdrachtnemer in het Prijzenblad (bijlage 6) ingediende all-in huurprijzen.</p> |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 8. Tarieven

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. | <p><b>All-in huurprijs</b></p> <p>Per categorie wordt een all-in huurprijs vastgesteld, waaronder begrepen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- De kosten van de voorziening exclusief BTW;</li><li>- De kosten van de passing;</li><li>- De kosten van alle (na) aanpassingen, accessoires en marktconforme mogelijkheden (ook die na oorspronkelijke levering) die nodig zijn voor het bereiken van het resultaat (mobiliteit) en kwaliteit van gebruik (gebruiksgemak, veiligheid, gezondheid, flexibiliteit, et cetera);</li><li>- De kosten van service, (preventief) onderhoud, reparaties* en verzekering;</li><li>- De kosten van vervanging van de voorziening;</li><li>- De kosten van diefstal van de voorziening indien zich dit voor de eerste maal voordoet. **</li></ul> <p>* Reparaties veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik vallen onder het all-in tarief. Er zullen door Opdrachtnemer of op aangeven van Opdrachtnemer, door Opdrachtgever direct maatregelen worden getroffen om herhaling te voorkomen. Reparaties veroorzaakt door oneigenlijk gebruik, vallen eenmalig onder het all-in tarief. Bij herhaling kunnen de kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, mits eerdere voorvallen gemeld zijn bij Opdrachtgever.</p> <p>** Bij herhaling zullen door Opdrachtnemer of op aangeven van Opdrachtnemer, door Opdrachtgever maatregelen worden getroffen ter voorkoming/vergoeding.</p> <p>In de all-in prijs zitten een rijvaardigheidsles, hoezen en sloten voor scootmobielen en hoezen voor driewielfietsen met trapondersteuning, volgens opdrachtgever noodzakelijke individuele aanpassingen die na de oorspronkelijke inpassing en levering worden toegevoegd en de vervanging van de voorziening indien het is versleten en niet meer gerepareerd kan worden of indien het niet meer passend is voor de client en vervangen moet worden door een vergelijkbaar product.</p> |
| 3. | <p><b>Compensatieprincipe</b></p> <p>Opdrachtnemer accepteert dat de prijsstelling en levering zijn gebaseerd op het compensatieprincipe. Dit betekent dat Opdrachtnemer van Opdrachtgever een categorie-opdracht krijgt. De aanbestedende dienst kan gebruik maken van een (onafhankelijke) adviseur om deze activiteit voor haar te verrichten. Binnen de aangegeven categorie met eventuele opties selecteert Opdrachtnemer de "meest compenserende" oplossing. Bij een verschil van mening beslist Opdrachtgever.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| 8. Tarieven |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.          | <p><b>Offerte</b></p> <p>Voor alle hulpmiddelen zonder vaste prijs, die niet zijn opgenomen in het Prijzenblad, brengt Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen na passing een offerte met onderbouwing uit. Bij het uitbrengen van de offerte gelden de uitgangspunten: doeltreffend, proportioneel en financieel meest voordelig.</p> |

| 9. Monitoring |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.            | <p><b>Audit/KTO</b></p> <p>Opdrachtnemer zal jaarlijks onderworpen worden aan een audit door een onafhankelijke derde uitgevoerd, waarbij de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gemaakte afspraken worden getoetst aan de praktijk. Ook kan Opdrachtgever deze of een andere onafhankelijke derde vragen een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit te voeren.</p> <p>De kosten van deze externe audit en/of KTO is voor rekening van Opdrachtnemer en worden apart gefactureerd. Hierbij wordt uitgegaan van een met de audit en/of KTO samenhangende investering van ongeveer €5.000,- (per jaar, per Opdrachtnemer). De onafhankelijke derde wordt door de aanbestedende dienst vastgesteld. In het geval van onvoldoende presteren wordt een uitgebreider onderzoek uitgevoerd waarvan de kosten tevens voor de betreffende Opdrachtnemer zijn.</p> |
| 2.            | <p><b>Monitoring, stoplichtenmodel en kaartensysteem</b></p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de monitoring, het stoplichtenmodel en het kaartensysteem zoals toegelicht in hoofdstuk 1 van de Aanbestedingsleidraad (. Contractmonitoring middels stoplichtenmodel)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3.            | <p><b>Onvoldoende presteren andere Opdrachtnemer(s)</b></p> <p>Opdrachtnemer accepteert dat alle voorwaarden uit deze opdracht (bijvoorbeeld de acceptatieplicht van opdrachten en de levertijden) onverkort blijven gelden, ook indien één of meerdere van de andere Opdrachtnemers onvoldoende presteert en daarvoor een rode of gele kaart opgelegd krijgt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 10. Duurzaamheid

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p>In het kader van duurzaamheid wil de Opdrachtgever hergebruik zoveel mogelijk stimuleren. Om hergebruik te stimuleren kiest de aanbestedende dienst voor één huurprijs per categorie ongeacht de leeftijd en de levensduur van het hulpmiddel. Dit geeft Opdrachtnemer de mogelijkheid om zoveel mogelijk hulpmiddelen opnieuw in te zetten. Opdrachtnemer verplicht zich tot het zoveel mogelijk her inzetten van eerder verstrekte hulpmiddelen die opnieuw ingezet kunnen worden. Opdrachtnemer is bereid en in staat algemene reparaties en eventueel maatwerk aanpassingen aan de opnieuw in te zetten hulpmiddelen uit te voeren. Tevens is Opdrachtnemer bereid en in staat om bij herverstreking het herverstrekte hulpmiddel in uitstekende (functionele, technische en optische) conditie af te leveren. Pas als Opdrachtnemer heeft vastgesteld dat er geen geschikt of geschikt te maken her-inzetbaar hulpmiddel aanwezig is, wordt overgegaan tot levering van een nieuw hulpmiddel.</p> |
| 2. | <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de tewerkstelling geheel geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (<a href="http://www.szw.nl">www.szw.nl</a>).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 3. | <p>De Internationale Sociale Voorwaarden (ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. Middels het inschrijven op onderhavige aanbesteding committeert Opdrachtnemer zich aan het naleven van de ISV. Opdrachtnemer dient op enig verzoek van Opdrachtgever bij levering een verklaring af te geven waaruit blijkt en/of aan te kunnen tonen dat wordt voldaan aan de eis.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## 11. Privacy

1.

Opdrachtnemer moet zelf voldoen aan de vereisten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit houdt in dat de Opdrachtnemer beschikt over:

- Een privacybeleid, zoals omschreven in de AVG;
- Een Register van verwerkingen, zoals omschreven in de AVG;
- Een Register datalekken, zoals omschreven in de AVG;
- Een Data Protection Impact Assessment, zoals omschreven in de AVG.

Opdrachtnemer voldoet aan de Wetgeving Meldplicht Data Lekken. Opdrachtnemer rapporteert indien zich onregelmatigheden hebben voorgedaan of verlies van gegevens heeft plaatsgevonden.

Opdrachtnemer wordt door Opdrachtgever aangemerkt als een Verwerker (Bijlage 4b).

Met in acht name van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt Opdrachtnemer de bescherming van privacy van de betrokkenen. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.

Opdrachtnemer wisselt informatie over de Cliënt uit met opdrachtgever met toestemming van de Cliënt en legt de toestemming hiervoor vast in het dossier.

Opdrachtnemer geeft cliënten te allen tijde gratis inzagerecht in de bij Opdrachtnemer over de betreffende cliënt opgeslagen persoonsgegevens en past zo nodig de gegevens aan indien de betreffende gegevens onjuistheden bevatten.

De Toegangen en backoffices van Opdrachtgever gebruiken (verschillende) applicaties voor beveiligd e-mailen. Gegevens worden versleuteld verstuurd en hiermee wordt geborgd dat alleen de Opdrachtnemer als beoogde ontvanger de berichten en bestanden kan lezen en beantwoorden. De Opdrachtnemer doet dit binnen een beveiligde webomgeving. Opdrachtnemer dient een applicatie voor beveiligd e-mailen te gebruiken vergelijkbaar met Zorgmail, de applicatie die door opdrachtgever gebruikt wordt. Zo kunnen, zodat de backoffice en de Toegang de e-mails en bestanden lezen, beantwoorden, downloaden en opslaan. Het versturen van e-mails via een reguliere e-mailapplicatie (zoals Outlook) voldoet niet.