

BIJLAGE A

PROGRAMMA VAN EISEN BIJ AANBESTEDINGSLEIDRAAD

Levering Wmo hulpmiddelen inclusief
bijbehorende dienstverlening.

Aanbestedingskenmerk I&A 7615
Gemeente Heerlen

Versie 24-07-2024

Inhoud

Aanbestedingskenmerk I&A 7615 Gemeente Heerlen	1
1 Algemeen	3
2 Standaard assortiment hulpmiddelen	5
2.1 Algemene eisen	5
2.2 Specificaties	6
3 Het proces	8
3.1 Servicepunt	8
3.2 Voortraject	8
3.3 Passing en selectie	8
3.4 Proefplaatsing	9
3.5 Levertijd van het middel, nieuw of hergebruik	9
3.6 De levering algemeen en hergebruik	10
3.7 Aflevering van het middel	10
3.8 Gebruikersovereenkomst, gebruiksduur	10
3.9 Dienstverlening, reparatie en onderhoud	11
3.10 Verzoek tot vervanging dan wel afschrijving van een hulpmiddel	11
3.11 Garanties	12
3.12 Code VVR	12
3.13 Digitale communicatie, opdrachtgever gegevens knooppunt en social media	12
3.14 Managementrapportage	13
3.15 Klanttevredenheidsonderzoek	13
3.16 Klachtenprocedure en registratie	13
3.17 Contractbeheer en monitoring	14
3.18 Maatschappelijk verantwoord ondernemen	14
3.19 Toezicht Wmo	14
3.20 Informatiebeveiliging	15
4 Overig	16
4.1 Overleg	16
4.2 Facturatie	16
4.3 Beleidswijzigingen	16
4.4 Evaluatie, prestatiemeting en boete	16

Programma van eisen

1 Algemeen

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

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

1. Zoals beschreven in de aanbestedingsleidraad huurt de aanbesteder momenteel de Wmo hulpmiddelen bij leverancier Medipoint en zal het bij aanvang van het raamcontract aanwezige uitstaande bestand gefaseerd afgebouwd worden.
2. Opdrachtnemer verplicht zich per 1 januari 2028 het dan resterende uitstaande bestand wat door Medipoint was geleverd op grond van opdracht vóór 31 december 2024 en nog niet is uitgestroomd tijdens de 36 maanden afbouw over te nemen tegen de navolgende condities:
 - a. Overnameprijs = oorspronkelijke bruto aanschaf catalogusprijs minus 35%.
 - b. Afschrijving lineair per maand voor hulpmiddelen gerelateerd aan de levensduur respectievelijk 84 en 60 maanden (zie bijlage E - Uitstand bestand).
 - c. Restwaarde is € 100,- exclusief btw.

In nadere werkafspraken zal deze overname planmatig nader worden vastgelegd en afgestemd.

3. Eenvoudige hulpmiddelen zoals douche- en toilethulpmiddelen met een bruto aanschafwaarde tot € 500,- exclusief btw worden niet door de opdrachtgever in de huur verstrekt. Daar waar deze middelen wel door de opdrachtgever verstrekt worden, zullen deze middelen in koop en in eigendom aan de klant worden verstrekt.
4. Er zijn momenteel 17 koopvoorzieningen (uit het sterfhuiscontract voor 2009) bij Heerlense klanten aanwezig. Op dit bestand worden geen “grote” reparaties meer uitgevoerd, maar indien de klant zich meldt voor “grote” reparatie moet de voorziening vervangen worden. De opdrachtnemer ontvangt voor deze koopvoorzieningen een vast onderhoudstarief van € 32,- per maand.
5. Een algemene voorziening zoals een hulpmiddelenpool prevaleert boven het verstrekken van een individuele maatwerkvoorziening. Ten behoeve van diverse pools, bijvoorbeeld rolstoelen in woonvoorzieningen of scootmobielen, voor algemeen gebruik, kunnen hulpmiddelen rechtstreeks door of voor de opdrachtgever aangeschaft, verstrekt en onderhouden worden. Deze hulpmiddelen worden door de inschrijver, na gunning, aangeboden tegen de door de inschrijver aangeboden tarieven.

6. Opdrachtnemer is verplicht om de hulpmiddelen die op basis van huur uit staan aan het einde van de nu te sluiten raamovereenkomst, in eigendom over te dragen aan de opvolgende leverancier dan wel de opdrachtgever, waarbij overdracht in een sterfhuisconstructie een optie is. De opdrachtnemer dient alle hiertoe relevante gegevens uiterlijk 6 maanden voor afloop van de lopende overeenkomst te overleggen aan de opdrachtgever. De afschrijvingsbepalingen en/of restwaardeberekening zijn als volgt:
 - a. De overnameregeling is van toepassing op alle hulpmiddelen verstrekt in huur.
 - b. Overnameprijs = oorspronkelijke bruto catalogusprijs minus 35%.
 - c. Afschrijving lineair per gehele maand voor hulpmiddelen gerelateerd aan de levensduur respectievelijk 84 en 60 maanden.
 - d. Restwaarde is € 100,- exclusief btw.
7. De gemeente Heerlen heeft in 2024 het volgende aantal inwoners: 87.461 (Bron CBS). Het aantal te verstrekken hulpmiddelen per productgroep is niet eenduidig vooraf vast te stellen. Er dient te worden afgegaan op ervaringscijfers uit het verleden, aangevuld met interne en externe beïnvloedingsfactoren zoals verandering van beleid van de opdrachtgever en de vergrijzing.

Zie de volgende bijlagen:

Bijlage C	Overzicht van het aantal Leveringen in 2019 - mei 2024
Bijlage D	Overzicht van het aantal innames in 2019 - mei 2024
Bijlage E	Overzicht van het uitstaand bestand 2018 - 2023

De aantallen genoemd in de leidraad zijn indicatief en bieden geen garanties tot afname. Bovenstaande bijlagen zijn exclusief de in 1.4 genoemde koopvoorzieningen. De aanbesteder garandeert niet de juistheid van de aantallen. Aan deze aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

Als in dit programma van eisen of in andere documenten onverhoopt specifieke merknamen of merktypen worden genoemd, wordt daarmee automatisch of gelijkwaardige of daarmee overeenstemmende merknamen of merktypen bedoeld.

2 Standaard assortiment hulpmiddelen

2.1 Algemene eisen

De inschrijver dient bij inschrijving volledig te voldoen aan de navolgende algemene eisen:

1. Een inschrijver kan alle op de markt te verkrijgen Wmo-hulpmiddelen die voldoen aan de Nederlandse wet- en regelgeving leveren, ongeacht type of merk. Uitgangspunt is te allen tijde de goedkoopste compenserende oplossing.
2. Inschrijver levert uitsluitend middelen die voldoen aan de geldende normen, wet- en regelgeving.
3. Inschrijver garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen van fabriekswegen voldoen aan het gestelde in het programma van eisen. Inschrijver dient officiële informatie van de fabrikant/importeur van het product toe te voegen waaruit een en ander duidelijk blijkt.
4. De aangeboden hulpmiddelen in de categorieën: 1.a, 1.b, 1.c, 1.d, 2.a en 2.b dienen ISO 7176-19 goedgekeurd te zijn, wat betekent dat deze hulpmiddelen veilig vervoerbaar dienen te zijn.
5. De aangeboden hulpmiddelen zijn geschikt voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.
6. De aangeboden hulpmiddelen zijn direct leverbaar op moment van indiening van uw inschrijving.
7. Inschrijver garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen tot minimaal 1 jaar na ingang van het contract op de Nederlandse markt leverbaar zijn.
8. Inschrijver garandeert dat 98% van het aantal leveringen zal plaatsvinden binnen het standaard assortiment zoals beschreven in de productgroepen 1 tot en met 10 in Bijlage B. In maximaal 2% van het aantal hulpmiddelen zal levering plaats kunnen vinden buiten dit standaard assortiment. Dit vindt alleen plaats na uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. De berekening van de huurprijs is dan als volgt:
 - Bruto catalogusprijs hulpmiddel inclusief modulaire en individuele aanpassingen minus de korting als aangeboden bij koop en inclusief:
 - a. Passing en na-aanpassingen.
 - b. Alle van toepassing zijnde dienstverlening als bepaald in dit programma van eisen.
 - c. Onderhoudskosten en kosten voor herverstreking.
9. Levering buiten het standaard assortiment (categorie 1-10) vindt alleen plaats na uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.
10. De te leveren middelen hebben een minimale technische levensduur van 7 jaar na eerste levering, voor kindershulpmiddelen ten minste 5 jaar, waarbij geldt zo min mogelijk wisselingen van het hulpmiddel per klant.
11. Het opnieuw inzetten van een gereconditioneerd hulpmiddel heeft voorrang op levering van nieuwe middelen, waarbij het hulpmiddel bij herinzet tenminste een technische levensduur van 36 maanden heeft. Enkel bij tijdelijke indicatie of verwacht korter gebruik van het geïndiceerde hulpmiddel mag hiervan afgeweken worden.
12. Jaarlijks, voor het einde van de maand januari, wordt de opdrachtgever voorzien van één of meerdere (digitale) productinformatie/prijzenboek(en) over het standaard assortiment.
13. De opdrachtgever zal zoals ook nu het geval is, vanuit de toegang claimgericht indiceren. Niet in technische details, doch wel in benoeming van de sub productgroep en daarbij behorende functionele beschrijving. De door de opdrachtnemer te leveren hulpmiddelen per categorie (zie paragraaf 2.2) betreffen standaard configuraties die ten minste aan de in de Bijlage B gestelde functionele eisen voldoen. Opdrachtnemer conformeert zich eraan dat, indien tijdens de contractperiode blijkt dat een door opdrachtnemer aangeboden hulpmiddel niet volledig blijkt te voldoen aan deze functionele eisen, opdrachtnemer een hulpmiddel zal inzetten dat wel aan deze eisen voldoet. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
14. Inschrijver voegt bij zijn inschrijving toe het door hem te hanteren assortiment hulpmiddelen

(merk en type) dat passend is bij de functionele beschrijving. Zie hiervoor bijlage A (programma van eisen) en B (functionele specificaties).

2.2 Specificaties

Hulpmiddelen categorieën	
1.a	Hoepelrolstoel voor incidenteel gebruik
1.b	Actief rolstoel
1.c	Verblijfsrolstoel voor semi-permanent/actief gebruik
1.d	Comfortrolstoel voor permanent/passief gebruik
2.a	Elektrische rolstoel voor (semi-) permanent gebruik binnen/buiten
2.b	Elektrische rolstoel voor (semi-) permanent gebruik in en om het huis
3.a	Scootmobiel, standaard
3.b	Scootmobielen, complex, heavy duty, extra geveerd
4.a	Driewiel fiets zonder elektrische ondersteuning
4.b	Driewiel fiets met elektrische ondersteuning
5.a	Buggy
5.b	Kinderduwwandelwagen
6.a	Verrijdbare tilliften actief
6.b	Verrijdbare tilliften passief
7.a	Douche/toilethulpmiddelen vanaf €500,-, verrijdbaar, eenvoudig
7.b	Douche/toilethulpmiddelen vanaf €500,-, verrijdbaar, kantelbaar en in hoogte verstelbaar
8.a	Universele “losse” elektrische aandrijfmotor hoepelondersteuning/joystick
8.b	Universele “losse” elektrische duwondersteuning
9.a	Handbike zonder elektrische ondersteuning
9.b	Handbike met elektrische ondersteuning
10.a	Tandemfiets zonder elektrische ondersteuning
10.b	Tandemfiets met elektrische ondersteuning
11.a	Rolstoelvoorzieningen die buiten het standaard assortiment vallen.
11.b	Vervoersvoorzieningen die buiten het standaard assortiment vallen.
11.c	Woonvoorzieningen die buiten het standaard assortiment vallen.

In bijlage B vindt u de functionele eisen per categorie.

Aanpassingen

Bij aanpassingen wordt er onderscheid gemaakt in modulaire en individuele aanpassingen:

- Modulaire aanpassingen zijn: alle verkrijgbare fabrieksmatige- en dealeraanpassingen op een hulpmiddel.
- Individuele aanpassingen zijn: specifieke aanpassingen niet behorende tot de modulaire aanpassingen. Hiertoe behoren tevens zitorthesen.

Alle modulaire en individuele aanpassingen zijn inbegrepen in het all-in huurbedrag van het hulpmiddel en/of het aanschafbedrag.

3 Het proces

3.1 Servicepunt

1. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor lokale aanwezigheid voor burgers/klanten en heeft haar service- en dienstverlening gericht op een hoge klantgerichtheid en klanttevredenheid, naast een kwalitatief hoogwaardig, efficiënte en snelle uitvoering van de taakstelling van opdrachtnemer bij aanvang en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst.
2. Indien de opdrachtnemer een vestiging heeft of zal realiseren voor klanten van de opdrachtgever dan zal deze vestiging toegankelijk moeten zijn voor de doelgroep.
3. In geval van een (mobiele)vestiging draagt de opdrachtnemer er zorg voor dat deze geleid en aangestuurd wordt door een ervaren en communicatief vaardige vestigingsmanager en aanspreekpunt.

3.2 Voortraject

1. Een burger dient een melding in wat heeft geresulteerd in een aanvraag.
2. De Wmo-consulent stelt de indicatie, eventueel met consultering van de medisch adviseur (arts). Indien de Wmo-consulent het nodig acht wordt er medisch advies opgevraagd bij de medisch adviseur.
3. Op basis van de categorie geeft de opdrachtgever een beschikking af bij verstrekkingen binnen het standaard assortiment (categorie 1-10). Bij verstrekkingen buiten deze categorieën geeft de opdrachtgever op basis van de offerte een beschikking af.

3.3 Passing en selectie

1. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt plaats na ontvangst van het aangeleverde programma van eisen door de opdrachtgever.
2. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht door de opdrachtgever is gegeven.
3. Passing dient in principe altijd bij de klant thuis plaats te vinden
4. De opdrachtnemer voert zelfstandig, dan wel in samenwerking met de opdrachtgever en/of overige betrokkenen (begeleiding, ergotherapeut, fysiotherapeut) onder zijn verantwoordelijkheid selecties en passingen uit op basis van de door de opdrachtgever geselecteerde categorie en/of een plan van eisen.
5. Het hulpmiddel dat wordt gebruikt voor de passing is bij voorkeur het te leveren hulpmiddel.
6. Tijdens de passing kan een artikel uitgetoetst worden en dit kan, indien adequaat, direct gereserveerd/geleverd worden, indien met de opdrachtgever expliciete afspraken gemaakt worden over een generale machtiging.
7. Opdrachtnemer garandeert passing in overeenstemming met de door (of namens) de opdrachtgever geïndiceerde subproductgroep en uitsluitend noodzakelijke modulaire en/of individuele aanpassingen, hetgeen ook geldt voor na passingen en na-aanpassingen. Indien opdrachtnemer naar haar mening dient af te wijken van de leveropdracht dient zij dit, binnen 2 werkdagen na datum passing, gemotiveerd eerst terug te koppelen met de opdrachtgever.
8. De offerte wordt binnen 5 werkdagen na passing aan de betreffende Wmo consulent van de opdrachtgever beschikbaar gesteld.
9. De opdrachtnemer zendt de offerte aan de opdrachtgever. In de offerte dient de opdrachtgever tenminste te vermelden:
 - a. Registratienummer
 - b. NAW gegevens van de klant
 - c. Merk en type hulpmiddel
 - d. Bouwjaar van het middel
 - e. Eerste inzetdatum/bouwjaar hulpmiddel
 - f. Eventuele modulaire/individuele aanpassingen
10. Voor de passing en selectie brengt de opdrachtgever bij de opdrachtnemer geen extra kosten in

rekening (dus ook geen voorrijkosten etc.).

11. Mocht de opdrachtgever het niet eens zijn met de keuze van opdrachtnemer wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de offerte de generale machtiging stopgezet tot overeenstemming is bereikt. Opdrachtnemer heeft in deze geen recht op vergoeding van kosten of anderszins.
12. Tijdens de passing van elektrische hulpmiddelen of driewiel fietsen is er sprake van een haalbaarheidsles waarin de mate van rijvaardigheid beoordeeld wordt door opdrachtnemer. De haalbaarheidsles wordt uitgevoerd in de woonomgeving van de klant, daarbij tevens behorend eventueel gebruik binnenshuis, stalling en lift.
13. De opdrachtnemer dient in de communicatie met de klant er rekening mee te houden dat de haalbaarheidsles ook op verzoek van de opdrachtgever uitgevoerd kan worden zonder dat er een beschikking is afgegeven voor levering.
14. De keuze van het toe te kennen hulpmiddel is formeel altijd aan de opdrachtgever. Bij de selectie door opdrachtnemer zijn er de volgende afspraken:
 - a. De technisch adviseur van de opdrachtnemer is minimaal een gediplomeerde (technisch-ergonomisch) adviseur. De uitvoerende adviseur moet voldoende vaardigheden in huis hebben om te kunnen omgaan met complexe casuïstiek. Te denken valt aan psychische en lichamelijke problematiek. Kennis, kunde en ervaring dient geborgd te zijn en dient ertoe te leiden dat het door de opdrachtgever toegekende hulpmiddel geleverd kan worden op adequaat en kwalitatief voldoende niveau.
 - b. De opdrachtnemer is op basis van het programma van eisen en zijn eigen waarnemingen, onderzoek, bevindingen en passing in staat het juiste type hulpmiddel te selecteren, inclusief alle noodzakelijke aanpassingen.
 - c. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk voor het te leveren hulpmiddel dat redelijkerwijs voldoet aan hetgeen de klant in het gebruik van het hulpmiddel ervan mag verwachten.
 - d. De opdrachtnemer selecteert het middel dat de goedkoopste compenserende oplossing binnen het standaard assortiment biedt. Indien het gaat om een middel buiten het standaard assortiment dient er toestemming gegeven te worden door opdrachtgever voordat geleverd wordt.

3.4 Proefplaatsing

1. Op verzoek van opdrachtgever draagt opdrachtnemer zorg voor het kosteloos op proef plaatsen van een hulpmiddel van maximaal 20 werkdagen.
2. Het offren van het bedrag kan pas starten wanneer er sprake is van definitieve verstrekking van de voorziening op proefplaatsing.
3. Opdrachtnemer heeft overleg met de klant over de start van de proefplaatsing. Is gebruik niet mogelijk (bijvoorbeeld door ziekte, vakantie ed.) dan wordt de proefplaatsing uitgesteld.
4. Opdrachtnemer houdt de opdrachtgever op de hoogte over de start van een proefplaatsing.
5. Opdrachtnemer houdt de opdrachtgever op de hoogte van het resultaat van de proefplaatsing.
6. Indien het hulpmiddel dat is ingezet bij de proefplaatsing adequaat is en kan blijven staan bij de klant, mag geoffreerd worden vanaf dag 1 van de proefplaatsing.

3.5 Levertijd van het middel, nieuw of hergebruik

1. Voor de levertijden gaat de opdrachtgever uit van:
 - a. De levering van hulpmiddelen binnen het standaard assortiment (categorie 1-10) dient binnen maximaal 20 werkdagen na passing/selectie plaats te vinden.
 - b. De levering van hulpmiddelen met modulaire aanpassingen dient binnen maximaal 25 werkdagen na passing/selectie plaats te vinden.
 - c. De levering van hulpmiddelen buiten het standaard assortiment/individuele aanpassingen dient binnen maximaal 35 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
2. De bovengenoemde leveringstermijnen zijn bindend.

3. Indien deze termijn niet wordt gehaald zal opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan op de hoogte brengen. De opdrachtgever zal in alle redelijkheid vaststellen of en in welke mate overschrijding van de levertijd als toelaatbaar kan worden beschouwd.
4. De opdrachtnemer communiceert alle te maken (levering en onderhoud) afspraken met de klant waarbij de aard van de afspraak en datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, blijft deze duidelijk begrensd binnen maximaal 4 uur.
5. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, verstrekt de opdrachtnemer ter overbrugging en in overleg met de opdrachtgever en zonder meerkosten een gelijkwaardig vervangend hulpmiddel.
6. Levering dient zonder meerkosten aan huis te geschieden. Bij vervanging, waartoe de opdrachtgever opdracht geeft, dient het oude product kosteloos retour genomen te worden.

3.6 De levering algemeen en hergebruik

De levering van hulpmiddelen en dienstverlening door de opdrachtnemer omvat:

1. Levering en onderhoud (indien daartoe opdracht wordt verleend) van herverstrekkingsgereed gemaakte (gereconditioneerd en visueel niet van nieuw te onderscheiden) en nieuwe hulpmiddelen, welke voldoen aan de eisen en voorwaarden in dit programma van eisen en daarvan deeluitmakende bijlagen.
2. Levering en onderhoud (indien daartoe opdracht wordt verleend) van hulpmiddelen door middel van koop (incidenteel), welke voldoen aan de eisen en voorwaarden in dit programma van eisen en daarvan deeluitmakende bijlagen.
3. Opdrachtnemer garandeert dat elk geleverd hulpmiddel:
 - a. Voldoet aan de in Nederland gangbare kwaliteitsnormen voor voorzieningen waaronder de vigerende NEN-EN 12183 en ISO 7176-19.
 - b. Bij nieuwe levering een technische levensduur heeft van tenminste 7 jaar met uitzondering van hulpmiddelen voor kinderen. Hiervoor garandeert opdrachtnemer een technische levensduur van de hulpmiddelen van tenminste 5 jaar.
 - c. Voor herverstrekte hulpmiddelen geldt in alle gevallen een technische levensduur van minimaal 3 jaar, met in achtnaam van hetgeen bepaald onder voorgaand sub b.

3.7 Aflevering van het middel

1. De opdrachtnemer dient bij aflevering van de hulpmiddelen zodanige informatie te verstrekken aan de klant over gebruik, onderhoud en bediening van de hulpmiddelen, inclusief het verstrekken van een Nederlandstalige handleiding, dat een veilig en deugdelijk gebruik van het hulpmiddel mogelijk is. Tevens wordt de klant duidelijk geïnformeerd op welke wijze de serviceverlening geregeld is.
2. Het hulpmiddel is gebruiksklaar, op maat en dient op een adequate wijze te worden afgesteld, bij aflevering.
3. Voor mobiele elektrische middelen geldt dat 1 uur rijvaardigheids-/gewenningstraining is inbegrepen.
4. Indien tijdens de aflevering blijkt dat de klant geen veilig en doelmatig gebruik kan maken van het af te leveren hulpmiddel zal de opdrachtnemer dit direct melden aan de opdrachtgever en zal het hulpmiddel vooralsnog niet afgeleverd worden.
5. De opdrachtnemer voert bij de klant 5 werkdagen na levering van het hulpmiddel een telefonische aflevercheck uit en 1 maand na aflevering een gebruikerscheck bij de klant of het hulpmiddel correct is afgeleverd en of het hulpmiddel gebruikt kan worden voor het doel waar het voor verstrekt is geworden.

3.8 Gebruikersovereenkomst, gebruiksduur

1. De opdrachtnemer zorgt voor een gebruikersovereenkomst waarvan de tekst in samenspraak met de opdrachtgever is opgesteld.

2. De opdrachtnemer dient bij aflevering een gebruikersovereenkomst c.q. een afleverbewijs, ook in het geval van nalevering van modulaire aanpassingen en dergelijke, aan de klant/contactpersoon te overleggen en te laten ondertekenen.
3. In geval van koop van hulpmiddelen met een bruto aanschafwaarde tot € 500,- exclusief btw, berust de eigendom van het Wmo-hulpmiddel bij de opdrachtnemer tot het moment dat door de opdrachtnemer en de klant ondertekende gebruikersovereenkomst door de opdrachtgever is ontvangen.
4. De opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen na levering een kopie van de gebruikersovereenkomst c.q. afleverbewijs naar de opdrachtgever te sturen. Deze zal worden opgeslagen in het dossier van opdrachtgever.
5. Opdrachtnemer ontvangt van de opdrachtgever, door een beëindigingsopdracht, opdracht om een bruikleenperiode te beëindigen. Beëindiging door de opdrachtnemer van de gebruikersovereenkomst vindt plaats op de eerste (werk)dag volgend op de verzenddatum van het beëindigingsopdracht van de opdrachtgever.
6. Na beëindiging van de gebruikersovereenkomst dient opdrachtnemer het hulpmiddel in overleg met de klant/contactpersoon binnen 5 werkdagen op te halen.

3.9 Dienstverlening, reparatie en onderhoud

1. Reparaties dienen onder normale omstandigheden binnen 24 uur door geheel Nederland plaats te vinden. De opdrachtnemer dient een eigen werkplaats met technisch gekwalificeerd personeel te onderhouden.
2. Er dient sprake te zijn van een 24-uurs bereikbaarheid gedurende 7 dagen in de week. Bij calamiteiten is een reactietijd (tijd tussen melding en start hulpverlening) van 1 uur als maximum toelaatbaar. Het verhelpen van calamiteiten vindt ter plekke, dan wel bij de klant thuis plaats. Bij calamiteiten in de avond/nacht dient de calamiteit de volgende morgen voor 9.00 uur verholpen te worden.
3. Reparaties bij voorzieningen waarvan klant geheel afhankelijk is en die noodzakelijk zijn om voorziening normaal te laten functioneren, worden als calamiteit afgehandeld. Te denken valt aan rolstoelen voor permanent gebruik, rolstoelen actief gebruik, elektrische rolstoelen, en bad- en tilliften.
4. Blijkt reparatie/onderhoud niet binnen genoemde termijnen mogelijk, dan stelt de opdrachtnemer direct gedurende de periode van reparatie gratis een gelijkwaardig en adequaat vervangend hulpmiddel beschikbaar. De opdrachtnemer stelt daarbij al het mogelijke in het werk om de reparatie uit te voeren. Hieraan zijn voor de opdrachtgever geen kosten verbonden.
5. De opdrachtnemer dient ermee akkoord te gaan dat de door hem geleverde artikelen door een nader te bepalen instantie en/of de opdrachtgever na aflevering geïnspecteerd kunnen worden.
6. De opdrachtnemer dient ermee akkoord te gaan dat, indien noodzakelijk, service dient verleend te worden in de direct aangrenzende buurgemeenten, ook indien dit bijvoorbeeld Duitsland betreft.
7. De opdrachtnemer dient alle motorisch voortgedreven hulpmiddelen en tilliften jaarlijks preventief te onderhouden. Preventieonderhoud dient geregistreerd te worden en inzichtelijk te zijn voor opdrachtgever.
8. Daar waar een keuring wettelijk verplicht is dient dit middels een datumsticker op het hulpmiddel zichtbaar te zijn.

3.10 Verzoek tot vervanging dan wel afschrijving van een hulpmiddel

1. Indien een in gebruik zijnde hulpmiddel niet meer reparabel blijkt te zijn, dient opdrachtnemer het hulpmiddel te vervangen door een soortgelijk hulpmiddel binnen de categorie.
2. Inschrijver dient de opdrachtgever hiervan op de hoogte te brengen middels een offerte. In de offerte dient de opdrachtgever te vermelden:
 - a. Registratienummer.

- b. NAW gegevens van de klant.
 - c. Merk en type hulpmiddel.
 - d. Bouwjaar van het middel.
 - e. Eerste inzetdatum/bouwjaar hulpmiddel.
 - f. Reden van afkeur.
 - g. Voorstel voor inzet van een nieuw/vervangend hulpmiddel middels omwisseling dan wel middels een nieuw indicatietraject.
3. Mocht de opdrachtgever het niet eens zijn met de keuze van opdrachtnemer, dan dient deze binnen 5 werkdagen de opdrachtnemer hiervan in kennis te stellen en dient overeenstemming te worden bereikt.
 4. Indien opdrachtnemer van mening is dat het hulpmiddel vervangen moet worden door een hulpmiddel uit een andere categorie, kan dit alleen met toestemming van opdrachtgever.

3.11 Garanties

1. De opdrachtnemer aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door opdrachtnemer geleverde- cq. uitstaande hulpmiddelen inclusief opties en/of individuele aanpassingen en dient aan te kunnen tonen dat het bedrijf voldoende verzekerd is voor productaansprakelijkheid.
2. De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever volledig van iedere aanspraak in deze. Het bewijs van verzekering dient binnen 2 dagen na een daartoe strekkend verzoek te kunnen worden overlegd.
3. De opdrachtnemer verleent een omruilgarantie van ten minste 4 maanden op geschiktheid en bruikbaarheid van het hulpmiddel inclusief opties en individuele aanpassingen, na inzet van het hulpmiddel bij de klant.

3.12 Code VVR

De opdrachtnemer garandeert dat de door hem te leveren voorzieningen zullen voldoen aan de vigerende handreiking voor het veilig vervoeren van rolstoelgebruikers (Code VVR).

3.13 Digitale communicatie, opdrachtgever gegevens knooppunt en social media

- a. De opdrachtnemer beschikt bij ingangsdatum en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over online digitale communicatievoorziening, dat inzichtelijk is voor de opdrachtgever van ten minste:
 - De data van selectie en passing, levering, inname en uitgevoerd onderhoud.
 - Merk, type en de actuele configuratie van het hulpmiddel.
 - Kenmerken van het hulpmiddel naar rato nieuw levering, herverstreking of bij koop.
 - Bouwjaar en datum van eerste levering.
 - Offertes en selectie- en passingrapporten.
 - Het bevestigen van opdrachten, anders dan behorend tot generale machtiging.
 - Meldingen van afkeur koophulpmiddelen.
 - Datum en aard van reparatie en te vervangen onderdelen.
 - Het indienen van facturen, uitgesplitst naar vastgestelde tarieven op klantniveau.
 - Status klachtenregistratie en afhandeling daarvan.
 - Status klanttevredenheid.
- b. Informatie wordt gedeeld via iWMO via Vecozo en GGK. Hiertoe beschikt de opdrachtnemer over een AGB accreditering en is aangesloten bij Vecozo.
- c. Opdrachtnemer zal actief aan de opdrachtgever informatie verstrekken van meldingen van welke aard dan ook op social media, direct of indirect verbandhoudend met de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast zal de opdrachtnemer ondernomen actie/reactie terugkoppelen aan de opdrachtgever.
- d. Opdrachtnemer dient bij aanvang van de overeenkomst te beschikken over een website met correcte en volledige informatie over tenminste de producten uit het standaard assortiment,

contactgegevens en de klachtenregeling.

3.14 Managementrapportage

Opdrachtnemer beschikt bij ingangsdatum en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over online digitale communicatievoorziening, dat informatie actueel/per maand/cumulatief per kalenderjaar en dit alles op klantniveau kan verstrekken inzake:

- Aantal:
 - Instroom- en uitstroom voorzieningen.
 - Individuele verstrekkingen uitgesplitst naar nieuw en herverstrekking met vermelding van een gemeentelijk voorzieningsnummer.
 - In behandeling zijnde verstrekkingen.
 - Geen levering i.v.m. annulering/overlijden.
 - Afwijzing (inclusief motivatie) tot verstrekking door opdrachtnemer.
 - Status jaarlijks onderhoud.
- Overzicht en status klachtenregistratie en wijze van afhandeling daarvan.
- Financieel overzicht boekhouding.

3.15 Klanttevredenheidsonderzoek

1. In het kader van een zo hoog mogelijke klanttevredenheid maakt het houden van een klanttevredenheidsonderzoek door opdrachtnemer deel uit van de overeenkomst. De opdrachtnemer dient minimaal één maal per jaar, in het eerste kwartaal, een representatief en onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de klanten van de opdrachtgever te laten uitvoeren door een externe instantie. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden:
 - Gebruikersinstructie.
 - Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren.
 - Kwaliteit onderhoud/responstijden na melding schade en/of reparatie.
 - Service en dienstverlening in algemene zin.
 - Omgang met klanten door personeel van opdrachtnemer.
 - Tevredenheid hulpmiddel.
 - Tevredenheid levertijd van het hulpmiddel.
2. De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet de opdrachtnemer binnen 2 weken na afronding van het onderzoek aan de opdrachtgever toekomen.
3. Hieraan zijn voor de opdrachtgever geen extra kosten verbonden.

3.16 Klachtenprocedure en registratie

De klachten die betrekking hebben op de dienstverlening van de opdrachtnemer komen ter behandeling direct bij opdrachtnemer.

1. Opdrachtnemer bevestigt schriftelijk elke klacht die hij heeft ontvangen, zowel aan de klant als aan de opdrachtgever en meldt tevens de termijn waarin te voorzien is dat de klacht adequaat is opgelost.
2. Opdrachtnemer draagt zorg voor een klachtenprocedure, die voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten van klanten. Een klacht dient door opdrachtnemer binnen 1 werkdag na binnenkomst te zijn opgepakt, door contact met klant op te nemen. De klacht moet binnen tien 10 werkdagen zijn afgehandeld.
3. Na afhandeling van een klacht neemt de opdrachtgever contact op met de klant om te verifiëren of de klacht inderdaad naar tevredenheid afgehandeld is. Is dat niet het geval dan zal dit teruggekoppeld worden aan de opdrachtnemer met het verzoek om nogmaals met de klant in gesprek te gaan over de afhandeling. Pas indien de opdrachtnemer en klant er aantoonbaar niet uitkomen met elkaar, zal de opdrachtgever interveniëren.

4. De opdrachtgever behoudt zich het recht om gedurende de looptijd van de overeenkomst eenzijdig te besluiten dat klachten primair bij opdrachtgever terecht komen en secundair bij de opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van passing, levering, onderhoud, attitude van personeel, bereikbaarheid, overige dienstverlening en de wijze waarop (inclusief het tijdsbestek waarbinnen) afhandeling van individuele klachten heeft plaatsgevonden.
6. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks aan de gemeente, de klachten, het tijdsbestek waarbinnen individuele klachten (vanuit de klant en de gemeente) zijn afgehandeld en de nog openstaande klachten.
7. De klant dient in het kader van de klachtenafhandeling gehoord te worden (mag telefonisch of persoonlijk). De klacht dient altijd schriftelijk afgehandeld te worden en de opdrachtgever ontvangt altijd een schriftelijk afhandelbericht van de klacht, waarin aangegeven wordt of de klacht gegrond/ongegrond/deels gegrond was, hoe men het opgelost heeft en of de klant het met de afhandeling eens was. De opdrachtgever verkrijgt voorts kopieën van alle communicatie met de klant.
8. Het aantal geregistreerde klachten per kwartaal mag:
 - Direct en indirect verband houdend met de leveringen:
Niet meer zijn dan 5 klachten per kwartaal gedurende de looptijd van de overeenkomst.
 - Direct en indirect verband houdend met het All-in-onderhoud:
Niet meer zijn dan 10 klachten per kwartaal gedurende de looptijd van de overeenkomst.
9. Melding van niet nakoming van een prestatie/verplichting wordt eveneens gekenmerkt als een klacht.

3.17 Contractbeheer en monitoring

Monitoring en contractbeheer omvat een signaleringsfunctie waarbij namens de opdrachtgever, middels de managementinformatie en eventueel steekproefsgewijze huisbezoeken, de met de opdrachtnemer afgesproken prestaties zullen worden gevolgd. Uitgangspunt is dat de regie ten alle tijde bij de opdrachtgever ligt.

De ter zake deskundige contractbeheerder:

1. Zal in een nader af te stemmen frequentie controle uitoefenen op correcte levering, onderhoud en facturering.
2. De opdrachtnemer zal zijn medewerking verlenen aangaande het verstrekken van de noodzakelijke informatie, met in achtneming van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

3.18 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Aanbesteder is groot voorstander van een actief organisatiebeleid op het gebied van maatschappelijk ondernemen. In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen verwacht de aanbesteder dat de inschrijver minimaal eenmaal per jaar belangeloos medewerking verleent aan lokale initiatieven zoals een scootmobioldag of ouderen mobiliteitsdag.

3.19 Toezicht Wmo

Conform artikel 3.4 (Wmo 2015), doet de aanbieder bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 (Wmo 2015), onverwijld melding van:

- Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden.
- Geweld bij de verstrekking van een voorziening.

De opdrachtgever heeft de GGD Zuid-Limburg aangewezen als toezichthouder voor de Wmo. Middels het digitaal meldingsformulier kunt u melding maken van een calamiteit. Deze en meer informatie over de procedure kunt u vinden op www.ggdzl.nl.

3.20 Informatiebeveiliging

Voor de informatiebeveiliging dient u zich te conformeren aan het voor gemeenten geldende landelijke normenkader te weten: Normenkader Baseline Informatiebeveiligingsbeleid voor Gemeenten (BIG).

4 Overig

4.1 Overleg

1. Opdrachtnemer en opdrachtgever hebben op regelmatige basis overleg, onder andere over de algehele gang van zaken, voortgang, verbeterpunten en operationele zaken. Overleg vindt eens per kwartaal plaats op twee niveaus, te weten op beleidsniveau en op operationeel niveau. Na gunning zal hiervoor een overlegprotocol opgesteld worden.
2. Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatieven te tonen, onder andere op het gebied van:
 - a. Tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en samenwerking.
 - b. Inzet hulpmiddelen, als bij de opdrachtnemer bekend is dat een hulpmiddel door een klant voor langere tijd niet gebruikt wordt.
 - c. Als een hulpmiddel door een klant oneigenlijk gebruikt wordt.
 - d. Als opdrachtnemer van mening is dat een indicatie niet (meer) voldoet.
 - e. Herverstrekkingsoptimalisatie.
3. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij veranderingen in de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de klant opmerkt en dit bespreekt met de opdrachtgever, maar ook de eventuele heroverweging met betrekking tot de inzet van het ter beschikking gestelde hulpmiddel. Daarbij is er ook oog voor o.a. de veranderingen in de huiselijke situatie (vereenzaming, vervuiling, maatschappelijk isolement). Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat hij deze bevindingen per mail doorgeeft aan de betreffende Wmo-consulent. De opmerking wordt geregistreerd in het individuele, centraal dossier en is agendapunt bij het periodieke overleg.

4.2 Facturatie

1. De huur mag gefactureerd worden vanaf de dag dat het hulpmiddel geleverd wordt.
2. Opdrachtgever ontvangt maandelijks een separate factuur met als bijlage een gespecificeerd overzicht voor de kosten van de hulpmiddelen.
3. De opdrachtnemer factureert de gemaakte kosten maandelijks, binnen 10 werkdagen na het aflopen van de maand.
4. De huur wordt betaald vanaf de eerste dag van de volgende maand na levering. Einde huur is per laatste dag van de maand waarin beëindigingsopdracht is doorgegeven door opdrachtgever. Bij inname zonder beëindigingsopdracht is de innamedatum leidend (bijv. bij omruil of door retour door klant).
5. De opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijkse elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel) met de opdrachtgever mogelijk is.

4.3 Beleidswijzigingen

Wanneer de opdrachtgever tijdens de looptijd van het raamcontract geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de uitvoering van de Wmo hulpmiddelen dan kan de opdrachtgever genoodzaakt zijn binnen het huidige contract aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij onder andere aan veranderende wet- en regelgeving en financieringsbeleid rond de Wmo hulpmiddelen. Daarnaast behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om het beleid te wijzigen wat eventueel van invloed kan zijn op het verstrekken van bepaalde hulpmiddelen en op de samenstelling van het standaard assortiment.

Uiteraard vinden veranderingen binnen het contract altijd plaats na overleg met de opdrachtnemer die een redelijke termijn zullen krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren.

4.4 Evaluatie, prestatiemeting en boete

1. In de eerste maand na elk kwartaal zullen opdrachtgever en opdrachtnemer evaluaties

houden waarbij de agenda's in ieder geval de navolgende onderwerpen zullen bevatten:

- De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal.
- Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten over het voorgaande kwartaal.
- De actuele klanttevredenheid.
- De kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen en dienstverlening.
- Op nader tussen opdrachtgever en opdrachtnemer af te stemmen tijdstip één keer per jaar, het klanttevredenheidsonderzoek.

Het evaluatieoverleg zal plaatsvinden op operationeel, tactisch en strategisch niveau. De opdrachtnemer is verantwoordelijk dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk evaluatieoverleg. De opdrachtnemer maakt van het evaluatieoverleg een verslag en eventueel een actiepuntenlijst, tenzij de opdrachtgever dit wenst te doen. Opdrachtnemer en opdrachtgever accorderen het verslag middels een email bericht.

2. Op initiatief van de opdrachtgever voert opdrachtnemer zo nodig tussentijds overleg met uitvoerenden van de opdrachtgever om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen en uitvoerenden te informeren over actuele ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt en nieuwe hulpmiddelen.
3. Prestatie-indicatoren:
 - Het door opdrachtnemer in haar inschrijving ingediende beschrijving van het proces dient overeenkomstig en binnen de vastgestelde termijn correct te worden uitgevoerd.
 - Het aantal klachten is in een kwartaal niet hoger dan hetgeen bepaald in paragraaf 3.16 lid 8.
 - Het door de opdrachtnemer of door of namens de opdrachtgever uitgevoerd klanttevredenheidsonderzoek is niet lager dan 7,0.
 - De gemiddelde doorlooptijd voor levering en service van de hulpmiddelen is niet later dan hetgeen bepaald in de eisen.
4. Indien de opdrachtnemer niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van de opdrachtgever onvoldoende voldoet aan de voornoemde prestatie-indicatoren, is de opdrachtnemer verplicht een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan, waarin SMART geformuleerde doelen en borging op deze doelen concreet uiteen wordt gezet, aan de opdrachtgever aan te leveren binnen 5 werkdagen na verzoek hiertoe.
5. De opdrachtgever stelt in overleg met opdrachtnemer een termijn vast waarbinnen het verbeterplan, dat tevens – indien daartoe aanleiding bestaat - in zal gaan op alle in dit bestek beschreven vereisten en prestaties, succesvol uitgevoerd dien(en)(t) te worden met dienovereenkomstig resultaat.
6. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om alsdan ook onderzoek te (laten) doen naar de prestaties van opdrachtnemer op de responstijden na melding van storingen. Opdrachtnemer zal daartoe zijn medewerking verlenen.
7. Opdrachtnemer zal, indien opdrachtgever hem daartoe verzoekt, tot 6 maanden na beëindiging van de overeenkomst de leveringen en diensten onder dezelfde voorwaarden en condities continueren of zoveel korter op het moment dat eventuele transitie (= overdracht van informatie en diensten) binnen het kader van een nieuwe overeenkomst met een eventuele nieuwe onderneming heeft plaatsgevonden.

Dit alles impliceert dat van de opdrachtnemer wordt vereist dat zij in haar bedrijfsvoering borgt dat tot 6 maanden na beëindiging van de overeenkomst uitvoering gegeven kan worden aan de in deze overeenkomst beschreven te leveringen diensten.