

Bijlage E Programma van Eisen

In dit hoofdstuk vindt u het programma van eisen, dat wil zeggen de eisen die aan de Inschrijving worden gesteld. Aan deze eisen dient onvoorwaardelijk te worden voldaan. Aan het eind is van het programma van eisen is een begrippenlijst toegevoegd.

| Nr. | Minimumeis |
|-----|---|
| | Algemeen |
| 1. | Opdrachtnemer moet de hulpmiddelen die uitstaan (uitstaand bestand per 1 mei 2025) bij de huidige leverancier, per 1 mei 2025 overnemen. De over te nemen producten biedt de huidige leverancier aan volgens de systematiek als beschreven bij eis 72. |
| 2. | Opdrachtnemer is in staat alle op de markt - binnen de Nederlandse revalidatiebranche - verkrijgbare hulpmiddelen te leveren, ongeacht type of merk. Uitgangspunt bij levering is de goedkoopst passende oplossing. |
| 3. | Uitgangspunt is dat hulpmiddelen in bruikleen worden verstrekt. Uitzondering hierop vormen de losse, eenvoudige, woonvoorzieningen met een bruto aanschafprijs tot € 600,- exclusief btw (zie bijlage C). Deze worden aangekocht door de opdrachtgever en in eigendom verstrekt aan de gebruiker. |
| 4. | <p>Opdrachtnemer heeft een implementatieplan opgesteld dat erin voorziet om met ingang van 1 mei 2025 operationeel te zijn voor de uitvoering van deze overeenkomst. Opdrachtnemer overlegt het implementatieplan binnen 1 week na gunning aan opdrachtgever. Na goedkeuring door opdrachtgever stelt opdrachtnemer het definitieve implementatieplan vast.</p> <p>Het implementatieplan bevat tenminste de volgende items;</p> <ul style="list-style-type: none">- Projectteam (samenstelling)- Projectbesprekingen (intern en met gemeente)- Wijze waarop opdrachtnemer de informatievoorziening aan gebruikers vormgeeft- Communicatie met overige externe partijen- Leveringsassortiment- Voorraadbeheer- Levering binnen vastgestelde levertijden- Samenstelling team/medewerkers t.b.v. uitvoering van de opdracht- Planning- Overzicht van uit te voeren werkzaamheden ten behoeve van het preventief onderhoud |
| 5. | Opdrachtgever wenst mogelijk in de toekomst een algemene voorziening in te richten, zoals een hulpmiddelenpool. Een algemene voorziening prevaleert boven het verstrekken van een individuele maatwerkvoorziening. Indien opdrachtgever een algemene voorziening inricht, kunnen de daartoe bestemde hulpmiddelen rechtstreeks door of voor de opdrachtgever aangeschaft of gehuurd, verstrekt en onderhouden worden. Opdrachtnemer verleent medewerking bij het inrichten van een dergelijke voorziening. |
| 6. | Opdrachtnemer verleent medewerking bij (landelijke) wijzigingen in beleid en regelgeving, welke mogelijk zorgen voor een wijziging in werkafspraken. |

| Technische eisen | |
|------------------|--|
| 7. | Opdrachtnemer accepteert alle actuele verplichtingen uit verdragen, de wet en regelgeving en opgestelde normen en richtlijnen voor te leveren en geleverde hulpmiddelen en diensten. Opdrachtnemer levert daarmee uitsluitend middelen die voldoen aan de geldende normen, wet- en regelgeving. |
| 8. | Opdrachtnemer is in staat alle hulpmiddelen te leveren conform de gestelde functionele eisen zoals vermeld in bijlage C Tarievenblad. |
| 9. | De te leveren hulpmiddelen moeten geschikt zijn voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep. |
| 10. | De aangeboden hulpmiddelen zijn direct leverbaar per ingangsdatum van de overeenkomst. |
| 11. | Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat rolstoelen bots veilig vastgezet kunnen worden in een (taxi) voertuig overeenkomstig de richtlijnen zoals opgenomen in de code VVR. Voor rolstoelen die een gecrashtest zijn, geldt de ISO-norm 7176-19, te herkennen aan de haaksymbolen op het hulpmiddel. |
| 12. | Elektrische hulpmiddelen zijn op het moment van levering niet ouder dan 10 jaar, niet-elektrische hulpmiddelen niet ouder dan 15 jaar. Een hulpmiddel heeft op het moment van levering een minimale technische levensduur van 3 jaar. Enkel bij tijdelijke indicatie of verwacht korter gebruik van het geïndiceerde hulpmiddel mag hiervan in overleg met opdrachtgever afgeweken worden. |
| 13. | Opdrachtnemer geeft bij herverstreking van hulpmiddelen, op verzoek van opdrachtgever inzage in de gebruikshistorie. Opdrachtgever heeft het recht om, in geval van herverstreking, het door opdrachtnemer ingezette hulpmiddel te weigeren. |
| 14. | Opdrachtnemer voorziet elk uitstaand hulpmiddel van een uniek identificatienummer en houdt een registratie bij waarin de technische-, onderhouds- en reparatiegegevens, het bouwjaar en de historische aanschafprijs (catalogusprijs – 40%) worden opgenomen. |
| 15. | Opdrachtnemer geeft op verzoek van opdrachtgever inzage in het gebruik van een hulpmiddel, door het uitlezen van de kilometerstand van het betreffende hulpmiddel. Het gaat hier om de kilometerstanden van vervoersvoorzieningen zoals scootmobielen en fietsen. Gebruiker wordt in de bruikleenovereenkomst op de hoogte gesteld dat opdrachtgever inzage heeft in het gebruik van het hulpmiddel. |

| Categorieën | |
|-------------|--|
| 16. | Opdrachtnemer dient een hulpmiddel te leveren in overeenstemming met de in de bijlage C opgenomen categorieën. |
| 17. | Opdrachtnemer gaat akkoord met een 100% prijsgarantie en een 100% dekkingpercentage binnen de categorieën zoals opgenomen in bijlage C, inclusief accessoires (all-in pakket), ofwel biedt altijd een passend hulpmiddel binnen de door opdrachtgever aangegeven categorie tegen de geoffeerde prijs van de betreffende categorie. <ul style="list-style-type: none"> • Per categorie en zo mogelijk categorie overschrijdend is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen. • Anti decubituskussens zijn indien van toepassing en vereist voor gebruiker inbegrepen in het all-in tarief. • Heavy duty uitvoeringen in de van toepassing zijnde categorie hulpmiddelen worden geacht in alle categorieën in de all-in prijs te zijn inbegrepen. |

| | |
|-----|---|
| 18. | Indien opdrachtgever een opdracht geeft voor de levering van een hulpmiddel dat buiten de functionele categorieën valt, zal opdrachtnemer voor dit hulpmiddel een offerte aanleveren op basis van 2,5% van de bruto catalogusprijs bij opdrachtgever. Opdrachtgever is gerechtigd een hulpmiddel dat buiten de categorieën valt bij derden af te nemen. |
|-----|---|

Procedure beschrijving

| | |
|-----|--|
| 19. | <p>Opdrachtgever hanteert twee procedures: de standaard procedure en de intensieve procedure.</p> <p><i>Standaard procedure</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtgever bepaalt de noodzaak van een hulpmiddel en stelt voor de levering daarvan een functioneel eisenpakket op. - Voorafgaand aan het vaststellen van een functioneel eisenpakket kan opdrachtgever, zonder leveringsopdracht, bij opdrachtnemer een passing aanvragen om te inventariseren welk hulpmiddel het goedkoopst passend is. Opdrachtnemer dient hier zonder kosten uitvoering aan te geven. - Opdrachtnemer ontvangt van opdrachtgever een opdracht tot levering, inclusief functioneel programma van eisen. Hierin staat de categorie aanduiding en zo nodig de specifieke aanpassingen, eventuele opties en wie (bv. behandelaars) er eventueel bij de passing aanwezig moet(en) zijn. - Opdrachtnemer maakt een afspraak met de gebruiker voor de passing en selectie van het hulpmiddel. - Tijdens de passing beoordeelt de opdrachtnemer samen met de gebruiker op welke wijze het functioneel programma van eisen van het hulpmiddel technisch uitgevoerd zal worden. - In het geval het hulpmiddel conform de afgegeven beschikking binnen de categorie geleverd kan worden en het artikel op voorraad is, levert opdrachtnemer het hulpmiddel direct. Indien het hulpmiddel niet op voorraad is, dient het hulpmiddel geleverd te worden binnen de termijn zoals opgenomen in het programma van eisen. - Als tijdens de passing blijkt dat opdrachtnemer uitkomt op een hulpmiddel binnen een andere categorie dan waar opdrachtgever opdracht voor had gegeven, dan koppelt opdrachtnemer dit gemotiveerd terug aan opdrachtgever. Levering in een andere categorie is alleen toegestaan na toestemming van opdrachtgever. - Indien opdrachtgever een hulpmiddel in de buitencategorie heeft geselecteerd, brengt opdrachtnemer een offerte uit aan opdrachtgever voor het voor gebruiker goedkoopst passende hulpmiddel. - Nadat opdrachtgever akkoord is gegaan met de offerte, kan opdrachtnemer tot levering overgaan. - Twee weken na levering van het hulpmiddel wordt door opdrachtnemer telefonisch contact opgenomen met de gebruiker om na te gaan of het hulpmiddel voldoet. Wanneer dit niet het geval, wordt hier door opdrachtnemer adequaat op gehandeld. |
|-----|--|

| | |
|-----|---|
| 20. | <p>Wanneer tijdens de procedure op enig moment blijkt dat meer begeleiding, expertise en overleg nodig is, wordt op initiatief van opdrachtnemer of opdrachtgever overgegaan op de intensieve procedure, conform het Convenant Maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen.</p> <p>Deze procedure is van toepassing bij bijvoorbeeld (snel) progressieve aandoeningen, revalidanten, complexe problematiek door meerdere (progressieve) aandoeningen en beperkingen en gedragsproblematiek. De kosten van de intensieve procedure zijn door opdrachtgever meegenomen in de standaardtarieven.</p> <p><i>Intensieve procedure</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zorgen voor een vaste contactpersoon voor de gebruiker (inzet casemanagement); - Opdrachtnemer levert pro actief informatie aan opdrachtgever, ten aanzien van de stand van zaken van de passing en/of levering; - Op het moment dat opdrachtnemer of opdrachtgever constateert dat specifieke deskundigheid nodig is om te komen tot een passende levering, is het aan opdrachtnemer om, in het geval hij daar niet zelf over beschikt, deze deskundigheid in te kopen/extern te beleggen. De eventuele kosten hiervan zijn voor opdrachtnemer. - In het geval meerdere passingen nodig zijn, voert opdrachtnemer deze uit, zo nodig in aanwezigheid van opdrachtgever en/of behandelaars en/of externe adviseur. |
| 21. | <p><i>Procedure bij vervanging</i></p> <p>Indien een hulpmiddel in verband met technische afschrijving vervangen moet worden, kan opdrachtnemer binnen dezelfde categorie een vervangend hulpmiddel leveren. Hiervoor hoeft opdrachtnemer geen toestemming te vragen aan opdrachtgever. Indien opdrachtnemer bij vervanging van een hulpmiddel constateert dat een hulpmiddel uit een andere categorie meer passend is, meldt opdrachtnemer dit aan opdrachtgever. Na akkoord van opdrachtgever, kan opdrachtnemer overgaan tot levering van het hulpmiddel uit de andere categorie.</p> |
| 22. | <p><i>Procedure bij verhuizing</i></p> <p>Bij verhuizing van de gebruiker vanuit de gemeente Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en Zandvoort naar een andere gemeente of bij verhuizing naar de gemeente Bloemendaal, Haarlem, Heemstede en of Zandvoort vanuit een andere gemeente, werkt opdrachtnemer mee aan overname of overdracht van het hulpmiddel. Hierbij wordt aangesloten bij het Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing.</p> |
| 23. | <p>Opdrachtnemer maakt gebruik van een webbased registratiesysteem, waarin opdrachtgever op eenvoudige wijze inzage krijgt in de actuele voortgang van de levering, het onderhoud, de reparaties, de contactmomenten en klachten etc.</p> |

| Passing | |
|----------------|--|
| 24. | <p>Opdrachtnemer maakt binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht een afspraak met de gebruiker voor de passing. In geval van een schrijnende situatie, waar door calamiteiten met spoed een hulpmiddel noodzakelijk blijkt, verzorgt opdrachtnemer na ontvangst van de leveringsopdracht binnen 24 uur een passing. De opdrachtgever geeft in de leveringsopdracht aan dat er sprake is van een schrijnende situatie, o.a. wanneer er sprake is van een zeer progressieve aandoening of wanneer de gebruiker wegens ontslag naar huis en volledig op het hulpmiddel is aangewezen.</p> |
| 25. | <p>Bij de passing maakt opdrachtnemer gebruik van het hulpmiddel dat voor de betreffende gebruiker zal worden ingezet of van een daarmee vergelijkbaar hulpmiddel. Het hulpmiddel past bij de gevraagde categorie en functionele pakket van eisen.</p> |
| 26. | <p>Tijdens de passing beoordeelt opdrachtnemer welk type/merk hulpmiddel het best passend is, welk type/merk hulpmiddel geleverd zal worden en op welke wijze het hulpmiddel technisch moet worden uitgevoerd om te voldoen aan het functioneel programma van eisen, inclusief de noodzakelijke opties en aanpassingen.</p> |
| 27. | <p>Opdrachtnemer stelt van de passing een verslag op en overlegt dit aan</p> |

| | |
|------------|--|
| | opdrachtgever wanneer deze hierom vraagt. |
| 28. | Uitgangspunt is dat de passing plaatsvindt op de verblijfslocatie van de gebruiker. In geval opdrachtnemer beschikt over een servicelocatie, kan de passing ook daar plaatsvinden. De voorkeur van de gebruiker is hierin leidend. |

Kwaliteit dienstverlening en personeel

| | |
|------------|---|
| 29. | <p>Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de opdracht medewerkers in te zetten die zodanig gediplomeerd en/of vakbekwaam zijn dat zij de dienstverlening adequaat kunnen bieden.</p> <p>Voor de adviserende taken dient opdrachtnemer een gediplomeerd ergotherapeut, bewegingstechnoloog of fysiotherapeut in te zetten. Voor het uitvoeren van het onderhoud en de reparaties dient opdrachtnemer te beschikken over een service- monteur en een adaptatietechnicus.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert permanente deskundigheidsbevordering van de medewerkers die voor of namens opdrachtnemer betrokken zijn bij de levering, de reparatie en/of het onderhoud van het hulpmiddel.</p> <p>Alle medewerkers die opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de klanten (zowel technisch adviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de hulpmiddelen en doen geen toezeggingen aan de klant. Zij adviseren en ondersteunen de klant onpartijdig. Het personeel dient gediplomeerd en/of vakbekwaam te zijn om advies te geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te voeren. Zij dienen van onbesproken gedrag te zijn en in bezit van een VOG. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat (en in goed Nederlands) te woord te staan en te helpen.</p> |
| 30. | In specifieke gevallen en zonder meerkosten, wijst opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever een vaste adviseur toe aan een gebruiker. |

Communicatie met gebruikers

| | |
|------------|---|
| 31. | <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer stemt bij het eerste contact met gebruiker de best passende wijze van communicatie af (b.v. telefonisch, per post en/of per e- mail). • Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de gebruiker, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur. • De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers bejegenen de gebruiker respectvol, eerbiedigen zijn privacy, informeren hem over de te maken keuzes en overleggen hierover met hem. • Opdrachtnemer is goed bereikbaar voor de gebruiker. • Opdrachtnemer verstrekt voor de gebruiker begrijpelijke informatie en maakt voor de gebruiker duidelijke afspraken en houdt zich hieraan. • Indien een gemaakte afspraak niet kan doorgaan informeert opdrachtnemer de gebruiker minimaal 24 uur van te voren. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de gebruiker. • Opdrachtnemer informeert de gebruiker bij passing en/of levering van een hulpmiddel over algemene zaken als contactgegevens (regulier en bij calamiteiten), levertijden, klachtenregeling en privacyreglement. • Opdrachtnemer informeert de gebruiker proactief over de verwachte leverdatum, en informeert deze indien een levering |
|------------|---|

| | |
|--|---|
| | <p>vertraging oploopt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gebruiker ontvangt binnen 5 werkdagen na melding of het indienen van een klacht van opdrachtnemer een terugkoppeling over de afhandeling van zijn klacht. • Opdrachtnemer maakt gebruik van een gebruikersportaal, waarin gebruiker op eenvoudige wijze inzage krijgt in de actuele voortgang van de levering, het onderhoud, de reparaties, de contactmomenten en klachten etc. |
|--|---|

| Levertijden | |
|-------------|---|
| 32. | <p>Opdrachtnemer levert in alle gevallen zo snel mogelijk en in ieder geval binnen de gestelde levertijden het juiste hulpmiddel inclusief opties en aanpassingen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. De levering van een hulpmiddel al dan niet met standaard aanpassingen vindt binnen maximaal 10 werkdagen na opdracht plaats. 2. De levering van een hulpmiddel met individuele maatwerk aanpassingen (waaronder categorie 4) of van een hulpmiddel uit de buitencategorie vindt binnen maximaal 30 werkdagen na opdracht plaats. |
| 33. | <p>Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, verstrekt opdrachtnemer ter overbrugging en in overleg met opdrachtgever en de gebruiker, zonder meerkosten, een vervangend hulpmiddel dat qua functionaliteit gelijkwaardig is.</p> |

| Afl levering Hulpmiddel | |
|-------------------------|--|
| 34. | <p>Opdrachtnemer levert het hulpmiddel bij gebruiker aan huis af. Bij vervanging neemt opdrachtnemer het oude product kosteloos mee retour.</p> |
| 35. | <p>Opdrachtnemer verstrekt bij aflevering van een hulpmiddel informatie aan de gebruiker over gebruik, onderhoud en bediening van het hulpmiddel, zodat een veilig en deugdelijk gebruik van het hulpmiddel mogelijk is. Opdrachtnemer verstrekt daarbij een Nederlandstalige handleiding. Tevens wordt de gebruiker duidelijk geïnformeerd over de wijze waarop de serviceverlening (met betrekking tot o.a. reparatie, onderhoud en klachtenprocedure) geregeld is.</p> |
| 36. | <p>Opdrachtnemer stelt bij aflevering het hulpmiddel op de gebruiker af.</p> |
| 37. | <p>Bij verstrekking van een elektrisch hulpmiddel geeft opdrachtnemer bij aflevering aan de gebruiker 1 uur rijvaardigheidstraining (is inbegrepen in de prijs). Onder rijvaardigheidstraining verstaat opdrachtgever zowel de technische bediening van het hulpmiddel als het gebruik in de woning en/of de woonomgeving van de gebruiker. Hier valt ook het gebruik van de stalling onder.</p> <p>Indien meer dan 1 uur aan rijvaardigheidstraining nodig is, kan opdrachtgever aan opdrachtnemer opdracht geven tot het geven van extra training(en). Opdrachtnemer laat deze aanvullende rijvaardigheidstraining uitvoeren door een ergotherapeut, dan wel gelijkwaardige functionaris en stelt een rapportage op waarin de mate van rijvaardigheid wordt beschreven. Deze rapportage wordt aan opdrachtgever verstrekt.</p> |
| 38. | <p>Indien tijdens de aflevering blijkt dat de gebruiker niet veilig gebruik kan maken van het af te leveren hulpmiddel, gaat opdrachtnemer niet tot levering over. Opdrachtnemer meldt dit direct aan opdrachtgever.</p> |

| | |
|-----|---|
| 39. | Opdrachtgever draagt bij elektrisch aangedreven hulpmiddelen in voorkomende gevallen zorg voor de aanwezigheid van een adequate stallingsmogelijkheid bij gebruiker. Indien dit in incidentele situaties niet gerealiseerd kan worden, staat opdrachtnemer toe dat een hulpmiddel onder een afdak of hoes wordt geplaatst bij voorkeur met een slot door een oog aan de muur bevestigd of indien dat niet mogelijk is met enkel een slot. |
| 40. | Opdrachtnemer sluit met gebruiker een bruikleenovereenkomst voor maximaal de duur van de overeenkomst die opdrachtgever in het kader van deze aanbesteding met opdrachtnemer aangaat. |
| 41. | Opdrachtnemer stuurt binnen 5 werkdagen na levering van het hulpmiddel een bevestiging hiervan aan opdrachtgever. Deze informatie-uitwisseling vindt plaats via iWmo. |

Onderhoud en reparatie

| | |
|-----|--|
| 42. | Opdrachtnemer voert alle onderhoud en reparaties (inclusief het herstellen van schade en het verhelpen van storingen) uit binnen de gestelde termijnen. |
| 43. | Indien opdrachtnemer tijdens een onderhoudsbeurt constateert dat een hulpmiddel langere tijd niet gebruikt is, dan meldt opdrachtnemer dit bij opdrachtgever. Hierbij leest opdrachtnemer bij vervoersvoorzieningen de kilometerstand uit. |

Bereikbaarheid

| | |
|-----|---|
| 44. | Opdrachtnemer draagt zorg voor 24-uurs telefonische bereikbaarheid, alle dagen van het jaar, tegen maximaal het lokale tarief. De gebruiker wordt bij telefonisch contact persoonlijk te woord gestaan. Indien gebruik wordt gemaakt van een terugbelservice, wordt gebruiker binnen 2 werkdagen teruggebeld. |
| 45. | Opdrachtnemer maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken van gebruikers te registreren, zodat gesprekshistorie bij vervolcontacten ook direct opvraagbaar en inzichtelijk is. |

Noodgevallen

| | |
|-----|--|
| 46. | Opdrachtnemer garandeert bij een calamiteit dat een reparateur bij de klant aanwezig is, voor de reparatie van het hulpmiddel: <ul style="list-style-type: none"> a. binnen één (1) uur na de melding van de calamiteit wanneer de klant zich binnen het werkgebied bevindt. b. binnen twee (2) uur na de melding wanneer de gebruiker binnen Noord-Holland of Zuid-Holland is. c. binnen vier (4) uur na melding wanneer de klant buiten het gebied zoals benoemd in a en b is, maar wel binnen Nederland. |
| 47. | Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle gebruikers op de hoogte zijn van het storingsnummer. Opdrachtnemer informeert gebruiker zo mogelijk direct, maar in ieder geval binnen 15 minuten, na melding van het noodgeval over de verwachte aankomsttijd van de monteur. |
| 48. | Onder een noodgeval wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> - een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de gebruiker veroorzaakt (bijvoorbeeld in de woning of woonomgeving zonder dat directe hulp beschikbaar is); of - een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de gebruiker met de voorziening de woning of de verblijfplaats niet meer kan bereiken. |
| 49. | Indien de problemen met het hulpmiddel ter plekke niet kunnen worden verholpen, zorgt opdrachtnemer er voor dat de gebruiker thuis komt. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van opdrachtnemer. |

| | |
|------------|--|
| 50. | Opdrachtnemer houdt een registratie bij van datum en tijdstip van de melding van het noodgeval en datum en tijdstip van aankomst ter plekke. Op verzoek van opdrachtgever overlegt opdrachtnemer deze registratie aan opdrachtgever. |
|------------|--|

Reparatie

| | |
|------------|---|
| 51. | <p>Opdrachtnemer voert reparatie aan het hulpmiddel, herstel van schade en het opheffen van storingen binnen de volgende termijnen uit.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Binnen 4 uur na melding, in geval het hulpmiddel niet meer veilig te gebruiken is én de gebruiker volledig afhankelijk is van het hulpmiddel, bijvoorbeeld in geval van een rolstoel voor actief of permanent gebruik of een tillift. 2. Binnen 24 uur na melding, in geval het hulpmiddel niet meer veilig te gebruiken is én de gebruiker beperkt afhankelijk is van het hulpmiddel, bijvoorbeeld rolstoelen voor incidenteel gebruik, scootmobielen en fietsen. 3. Binnen 48 uur na melding, in geval het hulpmiddel zonder grote belemmeringen veilig te gebruiken is. |
| 52. | Opdrachtnemer houdt een registratie bij van datum en tijdstip van melding van het defect en datum en tijdstip van afronding van de reparatie. Op verzoek van opdrachtgever overlegt opdrachtnemer deze registratie. |

Vervangend hulpmiddel

| | |
|------------|---|
| 53. | <p>Indien reparatie niet binnen de gestelde termijnen mogelijk is, stelt opdrachtnemer per direct een passend vervangend hulpmiddel aan gebruiker beschikbaar. Dit hulpmiddel wordt zonder extra kosten door opdrachtnemer afgeleverd en voldoet aan de navolgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verkeert in goede staat, is regulier onderhouden en voldoet aan de technisch gestelde eisen. - Is voorzien van een eventuele noodzakelijke individuele aanpassing. <p>Opdrachtnemer stelt opdrachtgever en de gebruiker hiervan telefonisch en/of digitaal in kennis en geeft daarbij tevens de verwachte reparatieduur aan.</p> |
|------------|---|

Preventieve check en onderhoud

| | |
|------------|---|
| 54. | <p>Opdrachtnemer voert minimaal één keer per jaar controle en preventief onderhoud uit op elektrische hulpmiddelen die in bruikleen zijn verstrekt. Opdrachtnemer voert minimaal één keer per twee jaar controle en preventief onderhoud uit op niet-elektrische hulpmiddelen die in bruikleen zijn verstrekt. Het doel van preventief onderhoud is het voorkomen van onverwachte storingen en uitval van het hulpmiddel waardoor de gebruiker in zijn of haar mobiliteit wordt beperkt. Het preventief onderhoud wordt uitgevoerd door gekwalificeerd personeel. Preventief onderhoud dat gepland wordt, dient opdrachtnemer zeven (7) dagen van te voren met de gebruiker af te stemmen.</p> <p>Opdrachtnemer registreert het uitgevoerde preventief onderhoud en maakt dit zichtbaar (indien wettelijk verplicht) middels een gedateerde sticker op het hulpmiddel. Op verzoek van opdrachtgever geeft opdrachtnemer aan opdrachtgever inzicht in deze administratie. In de managementrapportage geeft opdrachtnemer een overzicht van het aantal controles en het uitgevoerde preventief onderhoud.</p> |
| 55. | Opdrachtnemer voert de werkzaamheden in het kader van de controle van het hulpmiddel uit bij de gebruiker thuis en voert de werkzaamheden in het kader van het preventief onderhoud zo mogelijk bij de gebruiker thuis uit. |

| | |
|------------|--|
| 56. | Opdrachtnemer voert het all-in onderhoud uit aan de door hem geleverde voorziening met uitzondering van voorzieningen met een nettoprijs tot € 600,- excl. btw. De kosten van all-in onderhoud is onderdeel van de huurprijs. |
| 57. | Uitsluitend de kosten van reparaties die aantoonbaar te wijten zijn aan opzet, oneigenlijk gebruik, schuld en/of grove nalatigheid van gebruiker, zijn niet inbegrepen in de kosten van het all-in huurtarief en kunnen door opdrachtnemer worden verhaald op gebruiker. Opdrachtnemer dient de verhaalkosten vooraf te overleggen met de opdrachtgever. |

Service locatie

| | |
|------------|--|
| 58. | Indien opdrachtnemer werkt met een service locatie, voor het direct uitvoeren van kleine reparaties, is deze geschikt voor de doelgroep en bevindt deze zich op een goed bereikbare locatie, centraal gelegen in de regio. De locatie dient rolstoeltoegankelijk en -doorgankelijk te zijn en minimaal op 2 dagdelen per week geopend te zijn. |
|------------|--|

Inzet SROI

| | |
|------------|---|
| 59. | Opdrachtnemer is verplicht jaarlijks SROI in te zetten. De omvang van deze inzet is minimaal gelijk aan 3% van de omzet van opdrachtnemer in het kader van deze aanbesteding in het betreffende jaar. Voor de monitoring van SROI maken opdrachtgever en opdrachtnemer gebruik van het online registratiesysteem WIZZR. Opdrachtgever verstrekt (indien nodig) aan opdrachtnemer inloggegevens en een toelichting over het gebruik van WIZZR, en zorgt ervoor dat opdrachtnemer toegang krijgt tot de Opdracht in WIZZR. |
|------------|---|

Klanttevredenheid

| | |
|------------|---|
| 60. | Opdrachtgever voert jaarlijks een onafhankelijk (ervarings-)onderzoek uit onder de gebruikers van hulpmiddelen in regio Zuid-Kennemerland naar de kwaliteit van de leveringen en service. |
|------------|---|

Klachtenafhandeling

| | |
|------------|--|
| 61. | 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. Opdrachtnemer stelt zijn klachtenprocedure in werking in het geval een klacht wordt ingediend. Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid over de uitvoering van de ondersteuning en/of de opdrachtnemer als zodanig en kan zowel telefonisch als schriftelijk of per e-mail worden ingediend. |
| 62. | Klachten worden ingediend en geregistreerd bij opdrachtnemer. 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. Klachten die bij de gemeente binnenkomen over de opdrachtnemer worden in eerste instantie doorverwezen naar de opdrachtnemer. |

| | |
|------------|--|
| 63. | <p>Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling. Opdrachtnemer legt in de klachtenregeling in ieder geval vast de definitie van een klacht, de informatie aan en communicatie hierover met de gebruiker, de te doorlopen procedure na indiening van een klacht, en de mogelijkheden voor de gebruiker in het geval de klacht niet naar zijn/haar tevredenheid is opgelost.</p> <p>Opdrachtnemer verstrekt binnen een maand na gunning een afschrift aan opdrachtgever van de vastgestelde klachten- en privacyregeling. De rapportage over de klachtenregeling maakt onderdeel uit van de managementrapportage.</p> |
|------------|--|

Verantwoording, monitoring, overleg

| | |
|------------|--|
| 64. | <p>Opdrachtnemer voert periodiek met opdrachtgever voortgangsgesprekken, onder andere over de algehele gang van zaken, voortgang, verbeterpunten en operationele zaken. Deze gesprekken vinden ten minste tweemaal per jaar plaats. Daarnaast kan opdrachtgever, al dan niet periodiek, een overleg initiëren op uitvoeringsniveau. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking.</p> |
| 65. | <p>Opdrachtnemer voert één keer per jaar met opdrachtgever een strategisch overleg om ontwikkelingen en innovaties in de markt te bespreken.</p> |
| 66. | <p>Opdrachtgever monitort de gemaakte afspraken en de kwaliteit op basis van:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. de rapportage van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek; 2. de uitvoering van de werkafspraken; 3. de op basis van de facturatie verkregen gegevens; 4. de managementrapportage inclusief de KPI's zoals beschreven in eis 67, 68 en 69. <p>Deze punten worden door opdrachtgever met opdrachtnemer besproken in de voortgangsgesprekken.</p> |

Managementrapportage

| | |
|------------|---|
| 67. | <p>Opdrachtnemer levert eenmaal per kwartaal een managementrapportage, inclusief een tekstuele toelichting, volgens het onderling afgestemde format. Opdrachtnemer levert deze rapportage binnen 30 kalenderdagen na afloop van ieder kwartaal digitaal aan opdrachtgever aan.</p> <p>Indien opdrachtgever het noodzakelijk acht, kan de frequentie voor de te leveren managementinformatie worden aangepast.</p> <p>Indien opdrachtgever in de uitvoering van de dienstverlening nog andere relevante gegevens wenst, dan worden deze kosteloos door opdrachtnemer binnen 30 kalenderdagen beschikbaar gesteld.</p> <p>Opdrachtnemer dient in de managementrapportage aan te geven, in het geval van het niet halen van de gestelde KPI's, of dit een verwijtbare of een niet verwijtbare oorzaak heeft.</p> <p>Niet verwijtbare situaties zijn bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> · gebruiker heeft zelf de afspraak voor aflevering verzet; · gebruiker verblijft nog in een zorginstelling en/of ziekenhuis; · de stalling voor het te leveren hulpmiddel is nog niet gereed. <p>Indien de levertijd overschreden wordt vanwege een verlate levering van een fabrikant (toeleverancier van de opdrachtnemer) is dit een verwijtbare reden.</p> |
|------------|---|

| | |
|-----|--|
| 68. | <p>Binnen 1 jaar na de ingangsdatum van de overeenkomst heeft opdrachtnemer een digitaal dashboard, waarin opdrachtgever per gemeente real-time inzicht heeft in de prestaties van opdrachtnemer.</p> <p>In het dashboard zijn tenminste de volgende data beschikbaar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -aantal uitstaande hulpmiddelen per categorie -aantal openstaande leveringsopdrachten -aantal openstaande onderhoud- en reparatieopdrachten -aantal passingen -levertijden -servicetijden (waaronder responstijd bij storing en reparatie) |
|-----|--|

KPI's

| | |
|-----|--|
| 69. | <p>Opdrachtgever monitort aan de hand van de volgende KPI's of opdrachtnemer voldoet aan de (kwaliteits)eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selectie en passing: 90% van de afspraken voor een selectie en passing is gemaakt binnen vijf (5) werkdagen na de leveringsopdracht; • de levertijd: 90% van de hulpmiddelen is binnen de vastgestelde levertijd geleverd; • de service: 90% van de reparaties is binnen de vastgestelde servicetijd afgehandeld; • het percentage wat niet wordt afgehandeld binnen de vastgestelde termijn, wordt in de managementrapportage uitgewerkt en toegelicht. • KPI's die na gunning worden bepaald op basis van de inschrijving bij het onderdeel kwaliteit (gunningscriteria). • Uitvoering jaarlijks preventief onderhoud. <p>Indien opdrachtnemer de managementrapportage niet binnen de vereiste 30 kalenderdagen aanlevert, kan de opdrachtgever niet beoordelen of voldaan wordt aan de KPI's. De opdrachtgever stelt dan dat er niet aan de KPI's is voldaan.</p> |
|-----|--|

Sancties en boetes

| | |
|-----|---|
| 70. | <p><u>Niet leveren bij ingangsdatum overeenkomst</u></p> <p>Indien opdrachtnemer op de ingangsdatum van de overeenkomst niet start met de levering van hulpmiddelen, kan opdrachtgever een direct opeisbare boete opleggen van € 2.500 per dag tot een maximum van € 100.000. De overige rechten van opdrachtgever, zoals het recht op nakoming en/of schadevergoeding, blijven onverminderd van kracht.</p> |
| 71. | <p><u>Prestatie niet conform afspraken</u></p> <p>Wanneer blijkt dat opdrachtnemer geen uitvoering geeft aan een van de artikelen in het Programma van Eisen, zijn bij inschrijving ingediende plan van aanpak of de KPI's treedt artikel 5.1 verbeterplan in werking. De in het verbeterplan beschreven procedure laat onverlet dat opdrachtgever het recht behoudt om in geval van een tekortkoming, toerekenbare tekortkoming of verzuim de hulpmiddelen bij een andere leverancier te betrekken of tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan.</p> |

Waarde overname

| | | | |
|------------|--|-------------------------|---|
| 72. | <p>De waarde waarvoor de opdrachtnemer het hulpmiddel dient over te nemen, wordt bepaald op basis van de historische aanschafprijs (cataloguswaarde minus 40%) en verminderd met een maandelijkse afschrijving, uitgaande van een jaarlijkse afschrijving van 14,3% lineair. Na 7 jaar heeft het hulpmiddel een restwaarde van 5% van de historische aanschafprijs.</p> <p>In afwijking hierop geldt voor kindershulpmiddelen en douche-toilethulpmiddelen dat er wordt uitgegaan van een jaarlijkse afschrijving van 20% lineair. Na 5 jaar hebben deze hulpmiddelen een restwaarde van 5% van de historische aanschafprijs.</p> <p>De afschrijvingsperiode gaat in op het tijdstip van eerste inzet van het hulpmiddel.</p> | | |
| | Voorbeeld berekening bij overname: | | |
| | Historische aanschafwaarde | Maanden inzet | Waarde overname |
| | (bruto catalogusprijs -40%) | | |
| | 5.000 euro | 45 | 2.455,36 |
| | | | (Berekening: |
| | | | Reeds afgeschreven: |
| | | | $((5.000 * 0,95) / 84) * 45 = 2.544,64$ |
| | | | Restwaarde $5000 - 2.544,64 =$ |
| | | | 2.455,36) |
| | 3.000 | 85 (> 7 jaar) | 150 Euro (5% restwaarde) |

Activa registratie

| | |
|------------|--|
| 73. | Opdrachtnemer houdt een registratie per hulpmiddel bij waarin opgenomen de historische aanschafwaarde en de datum van eerste inzet van het desbetreffende hulpmiddel. Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever de registratie te overleggen. |
|------------|--|

Overdracht Hulpmiddelen bij beëindiging overeenkomst

| | |
|------------|--|
| 74. | <p>Opdrachtnemer draagt het hulpmiddelenbestand na afloop van de overeenkomst over aan de opvolgende opdrachtnemer. De waarde waarvoor de opdrachtnemer het hulpmiddel ter overname dient aan te bieden, wordt bepaald op basis van de historische aanschafprijs (bruto cataloguswaarde minus 40%) en verminderd met een maandelijkse afschrijving, uitgaande van een jaarlijkse afschrijving van 14,3% lineair. Na 7 jaar heeft het hulpmiddel een restwaarde van 5% van de historische aanschafprijs.</p> <p>In afwijking hierop geldt voor kindershulpmiddelen en douche-toilethulpmiddelen dat er wordt uitgegaan van een jaarlijkse afschrijving van 20% lineair. Na 5 jaar hebben deze hulpmiddelen een restwaarde van 5% van de historische aanschafprijs.</p> <p>Opdrachtnemer moet op het eerste verzoek een overzicht overleggen met een overzicht met uitstaande hulpmiddelen met daarin opgenomen categorie (volgens categorie-indeling gemeenten).</p> |
|------------|--|

iWmo-berichtenverkeer

| | |
|-----|---|
| 75. | Opdrachtgever en opdrachtnemer werken zoveel als mogelijk volgens de richtlijnen van de iStandaarden (www.istandaarden.nl) en de richtlijnen in het administratieprotocol van iSociaal Domein (https://i-sociaaldomein.nl). Dit geldt onder andere voor de verwerking van toewijzings-, declaratie- en start/stopzorgberichten. De opdrachtgever stelt hiervoor bij implementatie de te gebruiken productcodes beschikbaar. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan toekomstige doorontwikkeling van het berichtenverkeer. |
| 76. | De opdrachtnemer factureert de gemaakte kosten maandelijks, uiterlijk op de laatste dag volgend op de maand van levering. |
| 77. | De huur wordt betaald vanaf de eerste dag van de volgende maand na levering. Einde huur is per laatste dag van de maand waarin beëindigingssopdracht is doorgegeven door opdrachtgever. Bij inname zonder beëindigingssopdracht is de innamedatum leidend (bijv. bij omruil of door retour door klant). |
| 78. | Het iWmo-berichtenverkeer geeft enige ruimte voor het maken van afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Bijvoorbeeld als het gaat om het gebruik van commentaarvelden of het gebruik van het relatierecord. Dit zal na gunning nader worden afgestemd en vastgelegd. |

Jaarrekening

| | |
|-----|--|
| 79. | Opdrachtnemer levert jaarlijks vóór 1 juni aan opdrachtgever een afschrift van de gecontroleerde en door de accountant van opdrachtnemer gewaarmerkte jaarrekening over het voorgaande jaar. |
|-----|--|

Signalering

| | |
|-----|---|
| 80. | Indien opdrachtnemer signaleert dat het verstrekte hulpmiddel niet meer geschikt is of niet/nauwelijks gebruikt wordt, meldt opdrachtnemer dit aan opdrachtgever. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van de uit te lezen kilometerstanden. |
| 81. | Conform artikel 3.4 (Wmo 2015), doet de aanbieder bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 (Wmo 2015), onverwijld melding van: <ul style="list-style-type: none">• Iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden.• Geweld bij de verstrekking van een voorziening. De opdrachtgever heeft de GGD Kennemerland 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 https://www.ggdkennerland.nl/toezicht-en-hygiene/toezicht-wmo |

Verzekeringen en schade

| | |
|-----|---|
| 82. | Opdrachtnemer sluit voor motorisch aangedreven hulpmiddelen ten behoeve van de gebruiker een aansprakelijkheidsverzekering met volledige dekking ten aanzien van letsel en zaakschade af. |
| 83. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de reparatie van schade aan het hulpmiddel én draagt de kosten daarvan. Met uitzondering van de kosten van reparaties die aantoonbaar te wijten zijn aan opzet, oneigenlijk gebruik, schuld en/of grove nalatigheid van gebruiker. |

Communicatie met media

| | |
|------------|--|
| 84. | Opdrachtnemer is terughoudend met reacties en optreden in de media. Bij persvragen en/of –verzoeken (die de opdracht en/of opdrachtgever betreffen) wordt vooraf afgestemd met de afdeling Communicatie van de betreffende gemeente. |
|------------|--|