

BIJLAGE A: UITVOERINGSVOORWAARDEN & FUNCTIONEEL PROGRAMMA VAN EISEN WMO-HULPMIDDELEN

1. Inleiding

Opdrachtnemer dient zich gedurende overeenkomst te houden aan:

- de Uitvoeringsvoorwaarden zoals hieronder onder 2 van deze bijlage nader beschreven;
- het Functioneel Programma van Eisen hieronder onder 3 van deze bijlage nader beschreven.

2. Uitvoeringsvoorwaarden

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

2.1 OPDRACHTOMSCHRIJVING

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

Waar mogelijk wordt hierbij gebruikgemaakt van de eigen kracht van cliënten aangevuld met ondersteuning vanuit het eigen netwerk (bijvoorbeeld mantelzorg en/of informele zorg), algemene hulpmiddelen en, indien nodig, hulpmiddelen.

Een algemene voorziening is een *“aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning”*.

Een maatwerkvoorziening is een *“op de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon afgestemd geheel van diensten, hulpmiddelen, woningaanpassingen en andere maatregelen”*.

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

Gezien bovenstaande definities kan een hulpmiddel binnen de Wmo zowel als maatwerkhulpmiddel als algemeen hulpmiddel verstrekt worden. In principe zullen de verstrekkingen binnen deze Overeenkomst voornamelijk als maatwerkhulpmiddel plaatsvinden. Echter, kan het zo zijn dat Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst ook hulpmiddelen wil inzetten als algemeen hulpmiddel.

Kern van hetgeen hierboven is beschreven dat de in te zetten hulpmiddelen een bijdrage moeten leveren aan de zelfredzaamheid en participatie van de cliënten woonachtig in de gemeente van Opdrachtgever.

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

- Een doelmatig regelarm verstrekkingenbeleid;

- Korte lijnen en een persoonlijke cliëntgerichte benadering;
- Ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen;
- Een transparante en beheersbare kostenstructuur;
- Administratieve lastenverlichting voor de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

De opdracht betreft:

1. Het conform de overeengekomen specificaties vermeldt in de opdrachtverstrekking, met in achtneming van deze uitvoeringsvoorwaarden en het functioneel Programma van Eisen (zie **bijlage A** van het aanbestedingsdocument), leveren van het meest functionele, meest adequate hulpmiddel (volledig afgestemd en ingesteld op de lichaamsmaten en de beperkingen van de cliënt ongeacht diens leeftijd) op het woonadres van de cliënt (tenzij anders bepaald).
2. Het zorgdragen voor de servicedienstverlening vanaf het moment van opdrachtverstrekking van het hulpmiddel tot en met de inname van het hulpmiddel. De servicedienstverlening omvat hetgeen omschreven in deze bijlage, maar niet limitatief:
 - Passing en selectie;
 - Storingsmelding en reparatie;
 - Onderhoud;
 - Inname;
 - Facturatie en betaling;
 - Registratie en managementinformatie;
 - Telefonische bereikbaarheid;
 - Klachtenafhandeling;
 - Evaluatie en overleg;
 - Alle taken en verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst inclusief bijlagen.

Opdrachtnemer hanteert een all-in eenheidstarief per categorie .

Opdrachtgever heeft alle denkbare hulpmiddelen die de laatste jaren zijn verstrekt door de gemeente vanuit de Wmo ondergebracht in 29 categorieën zoals opgenomen in het functioneel programma van eisen (**bijlage A** van het aanbestedingsdocument). Gedurende de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen en servicedienstverlening) te allen tijde door Opdrachtnemer geleverd conform de overeengekomen all-in eenheidstarieven binnen deze 29 categorieën.

2.2 ALGEMEEN

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

2.2.1 Zelfredzaamheid, participatie en creëren algemene hulpmiddelen

Het uitgangspunt van de Wmo 2015 is dat gemeenten haar cliënten maximaal ondersteunen in hun zelfredzaamheid en participatie. In het kader van deze Overeenkomst wil Opdrachtgever met de Wmo-hulpmiddelen een bijdrage leveren aan het zo lang mogelijk thuis kunnen laten wonen van haar cliënten en hun maatschappelijke participatie binnen en in redelijkheid buiten hun woonomgeving, rekening houdend met de persoonlijke vervoersbehoefte.

Cliënten worden hierin wel aangesproken op hun eigen kracht en ondersteuning vanuit hun eigen netwerk. Opdrachtgever wenst samen met Opdrachtnemer op het vlak van Wmo-hulpmiddelen de eigen kracht van haar cliënten extra te stimuleren. Opdrachtnemer werkt mee aan het ontwikkelen

van algemene en voorliggende (collectieve) voorzieningen tezamen met de gemeente en draagt bij aan het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid van cliënten.

2.2.2 Gemeentelijke regie

Pas als algemene of (wettelijke) voorliggende voorzieningen tekortschieten, kan het verstrekken van maatwerkvoorzieningen aangewezen zijn om een cliënt te ondersteunen in zijn zelfredzaamheid en bij zijn participatie. De regie over het proces ligt bij de Opdrachtgever. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid van de bij het proces betrokken organisaties om ieder vanuit hun eigen opdracht de Opdrachtgever optimaal te ondersteunen.

2.2.3 Meest adequaat en goedkoopste oplossing

Bij de indicatiestelling voor een hulpmiddel hanteert Opdrachtgever de gemeentelijke Wmo-verordening, waarin staat dat als meerdere maatwerkvoorzieningen als passend aan te merken zijn, de voorziening wordt verstrekt die voldoende compenseert en het goedkoopst is. Dit uitgangspunt komt terug in het individueel programma van eisen van de desbetreffende cliënt. Indicatiestelling van cliënten en opdrachtverlening vindt in alle gevallen plaats onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en onafhankelijk van de betrokken Opdrachtnemer met inachtneming van zijn ondersteunende rol hierbij.

2.2.4 Wmo-toezicht en samenwerking met de toezichthouder

De uitvoering van het Wmo-toezicht is een wettelijke taak. Opdrachtnemer dient daarbij:

- Mee te werken aan de uitvoering van het Wmo-toezicht door de gemeente aangewezen toezichthouder;
- Calamiteiten, signalen en iedere vorm van geweld en/of discriminatie die zich hebben voorgedaan bij de verstrekking van een Wmo-hulpmiddel direct te melden bij de toezichthouder Wmo (Vooralsnog aan Opdrachtgever, omdat er nog geen toezichthouder is aangewezen. Zodra deze bekend is zal Opdrachtgever dit doorgeven aan Opdrachtnemer).

Een calamiteit is een:

- Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een hulpmiddel en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een cliënt heeft geleid;
- Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis waarbij handelen van de cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.

Een signaal is een:

- Uiting van zorgen die betrekking hebben op de kwaliteit van een Wmo-hulpmiddel. Deze signalen kunnen afkomstig zijn van cliënten, zorgverleners, professionals of andere betrokkenen. Ook kunnen signalen uit de media een aanleiding vormen voor een onderzoek naar de kwaliteit.

2.2.5 Social return on investment & maatschappelijk verantwoord ondernemen

Duurzaam ondernemen en social return on investment (SROI) staan hoog in het vaandel bij Opdrachtgever. Van Opdrachtnemer wordt dan ook verwacht dat deze zich ook hiervoor inzet en zich aantoonbaar inspant om dit te bevorderen en geïmplementeerd heeft in haar bedrijfsvoering. Het gaat hierbij om aspecten die te maken hebben met het milieu, maar ook het bevorderen van deelname aan de arbeidsmarkt.

Randvoorwaarden maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)

1. Op deze opdracht is Social Return van toepassing. Daartoe is bepaald, dat opdrachtnemer 2% van zijn omzet die verband houdt met de opdracht moet inzetten in het kader van Social Return. Zie daarvoor het document 'Uitvoeringsprotocol Social return voor opdrachtnemers van de AV-regio' dat als **bijlage L** aan het Aanbestedingsdocument is gehecht. Na opdrachtverlening dient opdrachtnemer contact op te nemen met Avres in verband met de concrete (maatwerk-) invulling van Social Return in het kader van de opdracht.
2. Opdrachtnemer zet in op een op de toekomstgericht duurzaam beleid. Ten aanzien van duurzaamheid dient Opdrachtnemer:
 - zich te houden aan de richtlijn Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD);
 - waar mogelijk de levensduur van de hulpmiddelen en de onderdelen ervan te verlengen;
 - waar mogelijk te recyclen;
 - ongewenste stoffen in de hulpmiddelen te voorkomen;
 - duurzaamheid van het productieproces en de keten te bevorderen;
 - duurzaamheid van de klantprocessen te bevorderen (passen, bezorgen, onderhoud en storingen);
 - duurzaamheid van het gebruik van de (vervoers-)hulpmiddelen te bevorderen (geluid, emissies, energieverbruik).
3. Opdrachtnemer past de richtlijn ISO 26000 toe binnen de eigen organisatie.

Resultaat SROI/MVO:

1. Opdrachtnemer zet aantoonbaar minimaal 2% van de opdrachtwaarde per jaar excl. BTW (ingezet voor deze opdracht) in voor de arbeidsinschakeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, werkloos/werkzoekenden;
2. Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen verwijtbaar niet nakomt, vindt een sanctie plaats ter hoogte van maximaal het bedrag dat 2% van de opdrachtwaarde vertegenwoordigd;
3. Opdrachtnemer onderneemt maatschappelijk verantwoord. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is aantoonbaar in de bedrijfsvoering geïmplementeerd via een maatschappelijk jaarverslag.

2.2.6 Bedragen voor Pgb voorzieningen

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

2.3 TOETSEN KWALITEIT VAN DE UITVOERING

Opdrachtnemer en Opdrachtgever houden voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stemt in met een desgewenst (steekproefsgewijze) controle op basis van onderdelen uit deze uitvoeringsvoorwaarden door of namens Opdrachtgever op de kwaliteit van de uitvoering van de Overeenkomst en werkt hier volledig aan mee. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan cliëntervaringsonderzoeken van Opdrachtgever indien van toepassing.

Voorafgaand aan een cliënttevredenheidsonderzoek/cliëntervaringsonderzoek informeert Opdrachtgever de Opdrachtnemer over de onderzoeksvragen die worden voorgelegd aan de cliënten. Opdrachtnemer dient minimaal een 7,5 op een schaal van 10 te behalen. Bij resultaten lager dan een 7,5 krijgt Opdrachtnemer de kans om binnen drie maanden haar dienstverlening dusdanig te verbeteren dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde eis. Voldoet Opdrachtnemer alsnog niet aan de gestelde eis dan volgt ingebrekestelling.

Opdrachtgever kan in het geval hier aanleiding toe is op kosten van Opdrachtnemer door derden een onafhankelijk cliënttevredenheidonderzoek of cliëntervaringsonderzoeken laten uitvoeren specifiek gericht op deze Overeenkomst. Aanleiding kan zijn een plotselinge toename in het aantal klachten van cliënten of signalen van ontevredenheid of een negatief resultaat uit een steekproef. Opdrachtnemer verklaart hieraan volledige medewerking te zullen verlenen.

Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever de uitkomsten van bovenstaande onderzoeken mag publiceren (d.w.z. ter beschikking stellen aan cliënten, adviesorganen, college en raad).

2.4 UITVOERINGSVOORWAARDEN LEVERING EN SERVICEDIENSTVERLENING

Het doel van de opdracht is de levering en de servicedienstverlening van Wmo-hulpmiddelen door Opdrachtnemer voor de cliënt(en) van Opdrachtgever. Dit betreft het zorgdragen voor de servicedienstverlening vanaf het moment van opdrachtverstrekking tot en met de inname van het hulpmiddel. De levering en servicedienstverlening heeft tot doel de cliënt te voorzien van het meest adequate hulpmiddel.

2.4.1 Positie en rol Opdrachtnemer

Randvoorwaarden positie en rol Opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de met hem overeengekomen en overeen te komen selectie en levering van de hulpmiddelen en de daarbij behorende uit te voeren servicedienstverlening.
2. Opdrachtnemer voert de leveringen en servicedienstverlening uit naar beste weten en kunnen, geeft daarbij voorrang aan de belangen van de cliënt en Opdrachtnemer doet dat cliëntgericht en op professionele wijze met inzet van ter zake deskundig personeel.
3. De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn geïnstrueerd en getraind voor het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van aan de cliënt beschikbaar te stellen en/of gestelde hulpmiddelen. In voorkomend geval bespreken zij dit met de cliënt en geven dit per ommekeer door aan Opdrachtnemer, die op zijn beurt direct met Opdrachtgever (d.w.z. het Sociaal loket) in overleg treedt.

2.4.2 Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Randvoorwaarden communicatie:

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten digitaal volgens AVG-norm, evenals Opdrachtnemer rapportages, offertes en facturen en overige informatie digitaal toezendt aan het door de Opdrachtgever bekend te stellen digitale adres. Dit betekent dat digitale communicatie voornamelijk zal verlopen via iWmo en via de portal van de Opdrachtnemer en/of per (beveiligde) e-mail.
 - a. Alles met een financiële consequentie gaat via iWmo.
 - b. Alles wat een wijziging van het product binnen de categorie betreft, gaat via de portal en/of (beveiligde) e-mail.

Als Bijlage I van het aanbestedingsdocument treft u de nadere werkafspraken zoals Opdrachtnemer die gelijksoortig met Opdrachtgever dient op te stellen in de implementatiefase.

2. Opdrachtgever wenst korte lijnen en een persoonlijk contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hiertoe zorgdragen door vaste contactpersonen en aanspreekpunten met betrekking tot, advisering, selectie, levering, servicedienstverlening en facturatie.
3. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de

dienstverlening van Opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet met onderaannemers en/of combinanten), dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.

4. Indien de communicatie tussen Opdrachtnemer en de cliënt onoverbrugbare problemen oplevert, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen te nemen.
5. Opdrachtnemer heeft een actieve signaleringsfunctie. In dit kader wordt bij constatering van het niet gebruiken en/of het niet adequaat zijn en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel door de cliënt door Opdrachtnemer direct gerapporteerd aan Opdrachtgever en treedt deze met Opdrachtgever in overleg.

Portal

De Opdrachtnemer moet over een portal beschikken dat voldoet aan de eisen in het kader van de Avg.

In het portal moeten minimaal onderstaande gegevens zichtbaar zijn voor Opdrachtgever

- Datum aanmelding
- Datum gepland huisbezoek
- Datum verwachte levering
- Datum deadline levering
- Datum bij overschrijding datum deadline levering (met reden van overschrijding)
- Datum melding reparatie/storing
- Datum geplande afhandeling reparatie/storing
- Datum werkelijke afhandeling reparatie/storing

Resultaat communicatie:

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

2.4.3 Communicatie van Opdrachtnemer met cliënten

Randvoorwaarden:

1. Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen de cliënt of diens vertegenwoordiger respectvol en eerbiedigen de privacy van de cliënt.
2. Opdrachtnemer communiceert met de cliënt op een voor de cliënt begrijpelijke en toegankelijke manier in het Nederlands op niveau B1 (zie: www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149).
3. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de Opdrachtnemer bij aanvang dienstverband (en zoveel vaker als zij noodzakelijk acht) voor alle werknemers die op locatie bij de cliënten hun werkzaamheden uitvoeren een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) heeft opgevraagd. Opdrachtgever kan, indien hiertoe aanleiding is, een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) opvragen voor het in te zetten personeel, welke beroepsmatig in contact kan komen met cliënten waaraan hulp of ondersteuning vanuit de Wmo wordt geboden. Een opgevraagd (en op het juiste profiel van toepassing zijnde) VOG van de medewerker mag niet ouder zijn dan 4 jaar.

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

Resultaat:

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

2.4.4 Afhandeling van klachten

Omschrijving klacht:

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

Randvoorwaarden afhandeling klachten:

1. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goedwerkende adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten-)procedure zal een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.
2. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de cliënt.
3. Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht de Opdrachtnemer er met de cliënt niet uitkomt, treedt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie moet worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

4. Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal de ontvangen klachten met daarbij per klacht de wijze waarop én de termijn waarbinnen elk van deze klachten is afgehandeld.

Resultaten afhandeling klachten:

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

2.4.5 Opdrachtverstrekking

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

Opdrachtnemer zorgt daarbij voor:

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

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

- Route:** Opdracht tot uitvoeren van selectie en passing gevolgd door levering van het meest functionele, meest adequate hulpmiddel en de uitvoering van de servicedienstverlening, zonder tussenkomst van Opdrachtgever (met uitzondering van het desgewenst aanwezig zijn bij een passing, zie randvoorwaarden passing punt 2).
1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten onder generale machtiging aan Opdrachtnemer.
 2. Opdrachtnemer voert de opdracht geheel voor eigen (financieel) risico uit.
 3. Indien Opdrachtnemer twijfel heeft omtrent de ten uitvoer te brengen opdracht dan wel het te leveren hulpmiddel en/of de daartoe behorende fabrieksopties en aanpassingen treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.

Resultaten Opdrachtverstrekking:

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

2.4.6 Selectie en passing van het hulpmiddel

Indien Opdrachtgever op grond van een aanvraag twijfels heeft over het door de cliënt veilig gebruik kunnen maken van een hulpmiddel, waarmee (ook) wordt deelgenomen aan het verkeer, zal Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer aangeven. Het is vervolgens aan Opdrachtnemer om te bepalen of de cliënt al dan niet veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel. Proeflessen vinden bij de cliënt thuis plaats. Bij een proefplaatsing wordt op voorhand afgesproken hoelang het uitproberen noodzakelijk en mogelijk is.

Als blijkt dat cliënt niet veilig gebruik kan maken van het betreffende hulpmiddel, zal Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever terugkoppelen. Opdrachtgever zal (al dan niet in samenwerking met opdrachtnemer) met cliënt bekijken en bepalen wat dan de meest functioneel adequate oplossing voor cliënt gaat worden.

Randvoorwaarden selectie:

1. Het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen is door Opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de opdracht tot selectie en passing beschikbaar gestelde functioneel adequate gegevens door Opdrachtgever (of door Opdrachtgever in te schakelen derden). Ook middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van Opdrachtnemer moet dit leiden tot het meest functionele, meest adequate hulpmiddel voor de cliënt.
2. Daarbij wordt gedurende de contractperiode alle noodzakelijke en aan te bieden hulpmiddelen te allen tijde aangeboden voor de geldende all-in eenheidstarieven uit één van 29 categorieën. Indien de Opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend zijn, voorziet de Opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Er wordt niet gewerkt met een categorie overig/ 99/ buiten kernassortiment.
3. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk.

Randvoorwaarden passing:

1. De momenten en de doorlooptijd(en) van (vervolg-)passing(en) moeten altijd (in lijn met 2.4.8) naar cliënt en Opdrachtgever worden gecommuniceerd.
2. Passing en levering vindt plaats in overleg met de cliënt. De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt; tenzij dit redelijkerwijs/ praktisch niet kan of Opdrachtgever en/of cliënt dit op een andere locatie wenst te laten plaatsvinden. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt en Opdrachtnemer de passing wenst uit te voeren op de eigen vestiging draagt Opdrachtnemer zorgt voor vervoer van de cliënt van en naar de vestiging (indien de cliënt niet in staat is zelf (op eigen kracht) naar de vestiging te komen).
3. De passing wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met Opdrachtgever (veelal Adviseur Sociaal Loket) of bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s).
4. Zo nodig schakelt Opdrachtnemer, voor zijn kosten, externe expertise in.
5. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies en draagt zorg voor de communicatie met cliënt en alle andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip. De eventueel gewenste aanwezigheid van andere betrokkenen zal in de opdracht tot uitvoeren van selectie en passing door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt.
6. De tijd tussen passing en levering dient zo kort (in lijn met 2.4.8) mogelijk te zijn. Indien mogelijk dient de levering gelijktijdig met de passing plaats te vinden.
7. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij passing de juiste maatvoering van het hulpmiddel aanwezig is. Waar reeds bekend, zal opdrachtgever de maatvoering aanleveren bij opdrachtnemer.
8. Een passingsessie omvat:

- a. De passing zelf: met behulp van het op voorhand geselecteerde hulpmiddel, de daarbij benodigde fabrieksopties en aanpassingen aan de hand van de fysieke kenmerken van de cliënt en de inbreng van de cliënt, de te compenseren beperking het juiste hulpmiddel voor de cliënt samen te stellen.
 - b. Een proefplaatsing indien noodzakelijk. Een proefplaatsing dient (in het verlengde van de passing) enkel om duidelijkheid te krijgen of een hulpmiddel of aanpassing een adequate oplossing biedt. Een proefplaatsing duurt niet langer dan noodzakelijk en wordt ter plaatse met cliënt en Opdrachtgever overeengekomen.
 - c. Proeflessen, indien noodzakelijk geacht, voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de cliënt betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door de cliënt.
 - d. In het geval de bereikbaarheid en de stallingsmogelijkheden onvoldoende zijn een schriftelijke vermelding waarom stalling niet mogelijk is op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt.
9. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk en garandeert in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid dat het te leveren hulpmiddel voldoet aan hetgeen de cliënt redelijkerwijs van het hulpmiddel mag verwachten.

Resultaten selectie en passing:

1. In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen en kostenbesparing en indien beschikbaar zet Opdrachtgever gebruikte hulpmiddelen in.
2. De cliënt wordt adequaat gecompenseerd voor zijn (bewegings-)beperking, afgestemd op zijn mogelijkheden en persoonskenmerken.
3. De cliënt wordt niet meer gecompenseerd dan strikt noodzakelijk hetgeen is opgenomen in de opdrachtverstrekking.
4. Opdrachtnemer heeft het proces van selectie en passing vakkundig uitgevoerd en tijdig afgerond.
5. De cliënt waardeert het resultaat van passing en selectie minimaal met gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10), zo ook nader opgenomen in het gemeentelijk cliënttevredenheidsonderzoek.

2.4.7 Afleveren van het hulpmiddel

Randvoorwaarden aflevering:

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

- Indien van toepassing: informatie over de verzekering van het hulpmiddel.
- 5. Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse waaronder minimaal:
 - Een voor de cliënt begrijpelijke en heldere uitleg over het geleverde hulpmiddel en de mogelijkheden hiervan;
 - Een voor de cliënt begrijpelijke uitleg en instructie van het gebruik en de verzorging van het hulpmiddel;
 - Ingeval van een elektrisch aangedreven rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets dient Opdrachtnemer voor rekening van Opdrachtnemer (een) rijles(sen) op locatie en in de woonomgeving van de cliënt te verzorgen, tenzij de cliënt een geoefende gebruiker is en te kennen geeft er geen gebruik van te willen maken;
 - Ingeval van een elektrische tillift is tenminste één gebruikersinstructie voor rekening van Opdrachtnemer te geven aan de mantelverzorger en/of verzorgende van de cliënt;
 - Alle informatie en uitleg omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;
 - Informatie en uitleg omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.
- 6. Nadat Opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de cliënt de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, laat Opdrachtnemer cliënt een ontvangstbewijs en indien van toepassing een “Bruikleenovereenkomst” ondertekenen welke zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf werkdagen toe te voegen aan het Portal.
- 7. Opdrachtnemer houdt van ieder geleverd hulpmiddel de configuratie bij van het geleverde hulpmiddel. Deze is altijd inzichtelijk en kan altijd worden opgevraagd door de Opdrachtgever.
- 8. Indien na aflevering blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet, ruilt Opdrachtnemer voor zijn rekening het hulpmiddel om zodat deze alsnog wel voldoet.
- 9. Opdrachtnemer onderzoekt (telefonisch) binnen drie maanden na levering van het hulpmiddel of deze voldoet en goed gebruikt wordt/kan worden. Opdrachtnemer geeft (in de Portal) aan zodra dit onderzoek heeft plaats gevonden. Zo ook door wie en wat er is gedaan.
- 10. De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van hetgeen opgenomen is in de opdracht van de Opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
- 11. Voor zover bij controle blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet aan hetgeen vermeld in de opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, lost Opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

Resultaat aflevering:

1. Opdrachtnemer heeft het hulpmiddel gebruiksklaar en conform afspraak afgeleverd bij de cliënt.
2. De cliënt is ontlast in de zorg voor het regelen van het hulpmiddel.
3. Het hulpmiddel is afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van de cliënt en compenseert de cliënt voor zover noodzakelijk is en voldoet aan hetgeen de cliënt in het gebruik van het hulpmiddel mag verwachten.
4. Cliënt is in staat en bekwaam het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken.
5. De cliënt-/cliëntwaardering in het tevredenheidonderzoek t.a.v. het resultaat van aflevering bedraagt minimaal gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10).

2.4.8 Termijnen Levering

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

1. Termijnen levertijden:

A. Categorie 1 t/m 5 en 7 t/m 28	Van opdracht, selectie en passing en tot en met levering	Route: maximaal 20 Werkdagen.
---	--	--------------------------------------

B. Categorie 6 en de categorieën waarbij een zitorthese (= categorie 29) aangebracht moet worden	Van opdracht, selectie en passing en tot en met levering	Route: maximaal 30 Werkdagen.
---	--	--------------------------------------

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

2.4.9 (Tussentijds-)aanpassen van het hulpmiddel

Indien blijkt dat, extra accessoires op, of (tussentijds) aanpassen van het reeds geleverde hulpmiddel adequaat noodzakelijk is (bijvoorbeeld als gevolg van degeneratief ziektebeeld), zal Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer aangeven. Het is vervolgens aan Opdrachtnemer de adequaat noodzakelijke accessoires te leveren en/of technische aanpassing aan het reeds geleverde hulpmiddel door te voeren.

Randvoorwaarden (tussentijds-) aanpassing van het hulpmiddel:

1. Binnen deze overeenkomst geldt dat alle noodzakelijke hulpmiddelen binnen de 29 categorieën (zie ook Bijlage Functioneel Programma van Eisen) tegen de overeengekomen all-in worden voorzien van alle functioneel en adequaat noodzakelijke (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen. Deze regeling geldt te allen tijde, dus ook als tussentijds extra accessoires of extra aanpassingen adequaat noodzakelijk blijken te zijn.
2. Opdrachtgever maakt duidelijk wat extra/anders functioneel noodzakelijk is, waarna Opdrachtnemer het hulpmiddel zal aanpassen met wat technisch noodzakelijk is.

2.5 UITVOERINGSVOORWAARDEN SERVICEDIENSTVERLENING

2.5.1 Storingsmelding en reparatie

Randvoorwaarden storingsmelding en reparatie:

1. Cliënten kunnen op werkdagen tussen 8.30 uur en 17.00 uur Opdrachtnemer telefonisch bereiken voor algemene vragen over (hun) voorzieningen, lopende aanvragen en voor het melden van reparaties en storingen.
2. Het telefoonnummer is tijdens deze uren vrij van keuzemenu's en/of het gebruik van een antwoordapparaat. Na 17.00 uur hebben cliënten de mogelijkheid een boodschap in te spreken en worden zij de eerstvolgende werkdag teruggebeld.
3. Naast het algemene nummer onder 1. heeft de Opdrachtnemer zeven dagen per week 24 uur per dag een rechtstreeks noodnummer beschikbaar voor cliënten, die in hoge mate afhankelijk zijn van hun hulpmiddel en/of onderweg met pech zijn komen te staan.
4. Alle telefoonnummers zijn bemand door ter zake kundig personeel dat is toegerust de cliënt op vriendelijke en begrijpelijk wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding

5. De reparatie is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de cliënt. In het geval de cliënt onderweg is gestrand, is de reparatie zo mogelijk ter plekke uit te voeren indien dit niet mogelijk is draagt Opdrachtnemer voor eigen rekening zorg voor de organisatie van het transport van de cliënt en het hulpmiddel.
6. Indien een reparatie niet op locatie is uit te voeren dan dient de cliënt door Opdrachtnemer kosteloos te voorzien worden van een vervangend - functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.
7. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de cliënt zijn bepalend voor de responsetijd waarop de reparatie voor het herstel van het hulpmiddel aanvangt (met in acht name van punt 5). Meer specifiek:
 - a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen zijn door Opdrachtnemer binnen één werkdag na melding verholpen;
 - b. Bij storingen die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken is binnen 4 uur aan te vangen met de herstelwerkzaamheden, en worden waar nodig onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;
 - c. Bij een cliënt die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij cliënten die onderweg zijn gestrand, binnen een straal van 50 km van het thuisadres, is zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen één uur met de herstelwerkzaamheden aan te vangen en worden onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen.

Resultaat storingsmelding en reparatie:

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

2.5.2 Onderhoud

Randvoorwaarden onderhoud:

Het onderhoud, zowel preventief als correctief omvat:

1. Vanaf het moment van afleveren van het hulpmiddel tot en met het moment van inname van het hulpmiddel alle aan het hulpmiddel uit te voeren correctief onderhoud, inspecties, werkzaamheden en reparaties, en alle daarbij te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook.
2. Het zo vaak als noodzakelijk geacht door Opdrachtnemer op het woon- of verblijfsadres van de cliënt uitvoeren van preventief onderhoud aan het hulpmiddel, inclusief technische inspectie, toetsing gebruiksfunctie en begeleiding van de cliënt.
3. Indien onderhoud niet op locatie is uit te voeren dient de cliënt door Opdrachtnemer kosteloos te voorzien worden van een vervangend - functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.
4. Herstel of vervanging van het hulpmiddel ten gevolge van schade van welke aard dan ook. Schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van cliënt moedwilligheid in het spel is, wordt door Opdrachtnemer gemeld bij Opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien de Opdrachtgever vaststelt dat er

aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal de Opdrachtgever ter vergoeding aan Opdrachtnemer, de kosten te verhalen op de cliënt, Opdrachtnemer financiert in deze voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.

5. WA-verzekering conform de Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen, inclusief internationaal verzekeringsbewijs (digitaal of op papier) voor elektrische rolstoelen, scootmobielen en elektrische (driewiel-)fietsen
6. Het bijhouden van een onderhoudslogboek per hulpmiddel waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
 - a. Merk en type en de actuele configuratie van het hulpmiddel.
 - b. Bouwjaar en datum van eerste levering.
 - c. Tijdstip en datum preventief onderhoud.
 - d. Toetsing gebruiksfunctionaliteit.
 - e. Tijdstip en datum van correctief onderhoud.
 - f. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.

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

7. Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient Opdrachtnemer:
 - a. Zorg te dragen voor een door de cliënt of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier m.b.t. uitvoer onderhoud.

Resultaat onderhoud:

1. Alle bij cliënten uitstaande hulpmiddelen en hulpmiddelen in depot zijn in een goede staat van onderhoud.
2. De continuïteit van het gebruik is gewaarborgd.
3. De levensduur van het hulpmiddel is gewaarborgd.
4. Voor elk hulpmiddel heeft Opdrachtnemer een actueel onderhoudslogboek beschikbaar.
5. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van onderhoud is minimaal gemiddeld een 7,5 (schaal 1-10).

2.5.3 Inname

Randvoorwaarden inname:

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

Resultaat inname:

1. Na opdracht daartoe is het hulpmiddel zo snel als mogelijk ingenomen en opgehaald bij de cliënt en opgenomen in depot van Opdrachtnemer of milieuvriendelijk afgevoerd.
2. Opdrachtnemer neemt in en voert Maatschappelijk Verantwoord af.
3. In het kader van Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen en Kostenbesparing realiseert Opdrachtnemer zoveel als mogelijk her inzet van hulpmiddelen voor zover dit veilig en verantwoord is.
4. De cliënt (of nabestaande) draagt geen verantwoordelijkheid meer voor het hulpmiddel en wordt met de inname zo min mogelijk belast.

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

Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever medewerking aan scootmobielinstructie-dagen en aan activiteiten en opfrismomenten voor cliënten ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen.

2.5.5 Registratie en managementinformatie

Randvoorwaarden registratie en managementinformatie:

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

A. Uitstaande hulpmiddelen	B. Bestandsgegevens en gefactureerde kosten
Uniek registratienummer hulpmiddel	Alle bij cliënten uitstaande hulpmiddelen
Merk en type hulpmiddel	Alle geleverde hulpmiddelen
Configuratie hulpmiddel	Alle ingenomen hulpmiddelen (bij technische vervanging onder vermelding van reden) inclusief cliëntgegevens van de betreffende cliënt van wie het hulpmiddel is ingenomen.
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Gefactureerde bedragen
Catalogusprijs (inclusief individuele aanpassingen)	Alle aangebrachte wijzigingen op uitstaande hulpmiddelen
Datum Levering hulpmiddel bij huidige cliënt	
Datum laatste keer Preventief Onderhoud	
Aantal dagen tussen één na laatste onderhoudsbeurt en laatste onderhoudsbeurt	
Van de cliënt waarbij het hulpmiddel uitstaat (voor zover de AVG dat toestaat):	
Achternaam	
Tussenvoegsel(s)	
Voorletters	
Postcode	
Huisnummer	
Subnummer (indien van toepassing b.v. woonunit verzorgingstehuis)	

4. Vanuit het register 'a en b' rapporteert de Opdrachtnemer binnen vier weken na afloop van elk kwartaal de voor dat kwartaal relevante gegevens inclusief de doorlooptijden waarbij voor de bij de cliënten uitstaande hulpmiddelen de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.
5. De Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde Cliënt. Het dossier bevat alle stukken die op de cliënt van toepassing zijn.
6. De Opdrachtnemer houdt een dossier bij van ieder aan hem toevertrouwd hulpmiddel. Het dossier bevat alle stukken die op het hulpmiddel van toepassing zijn waaronder de actuele maatvoering en aanpassingen.

7. Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het cliëntdossier van de Opdrachtgever en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan de Opdrachtgever.
8. Op verzoek van de Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever kosteloos informatie uit een cliëntdossier of het hulpmiddeldossier, dan wel kosteloos een afschrift van het gehele dossier of een gedeelte daarvan.

Resultaat registratie en managementinformatie:

1. Opdrachttuitvoering is door Opdrachtgever verifieerbaar op basis van actuele en aan te leveren gegevens.
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen op basis van gegenereerde gegevens prima sturen op een goede uitvoering van de Overeenkomst. Individuele gegevens omtrent hulpmiddelen en bestandsgegevens zijn up-to-date en direct opvraagbaar door Opdrachtgever.

2.5.6 Evaluatie en overleg

Randvoorwaarden evaluatie en overleg:

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

Resultaat evaluatie en overleg:

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

3. Functioneel programma van eisen

Opdrachtgever heeft gekozen voor een assortiment hulpmiddelen, bestaande uit 28 huurcategorieën en 1 koopcategorie waar alle denkbare hulpmiddelen te verstrekken vanuit Wmo 2015 in zijn onder te brengen. De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in functionele en herkenbare categorieën die gerelateerd zijn aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen.

Gedurende de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen, servicedienstverlening en beheer) te allen tijde door opdrachtnemer binnen deze 29 categorieën geleverd conform de overeengekomen, all-in eenheidsprijzen huur en/of all-in eenheidsprijs koop. Voor de overeengekomen all-in eenheidsprijzen dient opdrachtnemer de betreffende voorziening te voorzien van alle functioneel en adequaat noodzakelijke (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen. Dit is exclusief ortheses, hiervoor geldt de aparte categorie 29 (hieronder beschreven) als all-in eenheidsprijs koop.

3.1 Gedurende de raamovereenkomst vallen enkel de volgende hulpmiddelen niet onder de 29 categorieën:

- douchevoorziening op poten;
- toiletstoel op poten;
- badplank;
- elektrische fiets (tweewiel) voor 16 jaar en ouder;
- opvouwbaar scootmobiel;
- scootmobiel voor twee personen;
- bakfiets;
- loopfiets;
- fietszitje;
- overdekte scootmobiel;
- draaischijven en turners;
- elektrische balansrolstoel (Segway type);
- Segway/balansrolstoel;
- elektrische zelf verrijdbare tillift;
- badlift;
- hoog-laagbad (wagen);
- hand-aangedreven (hoepel) rolstoel met elektrische sta-op functie;
- werkstoel met hoepel aandrijving;
- pakpaal;
- handbike volledig elektrische ondersteuning (aankoppelbaar);
- woningaanpassingen zijnde nagelvast (toiletliften en doucheföhn-combinaties, douchezitjes, drempelhulpen, scootmobiel safe, toiletbril met of zonder armsteunen, etc.);
- brommobiel (Canta en vergelijkbaar);
- rolstoelscooter;
- sportrolstoel (voor sportuitoefening waarvoor maatwerk nodig is voor uitoefenen van deze specifieke sport).
- antitril/antitremor-bestek;

3.2 Algemene (kwaliteits-)eisen en uitgangspunten

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

1. De Europese Richtlijn voor Medische Hulpmiddelen 93/42/EEG:
 - a. Voor handbewogen rolstoelen: EN 12183;
 - b. Voor elektrische rolstoelen en scootmobielen: NEN- EN 12184;
 - c. Voor tilliften: NEN - EN-ISO 10535;
 - d. Voor hulpmiddelen bedoeld voor personen met een functiestoornis en waarvoor geen specifieke productnorm bestaat: NEN- EN 12182.

2. Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren de [Laagspanningsrichtlijn](#) 2006/95/EG en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG;
3. Alle overige niet bovengenoemde vigerende NEN – EN / ISO / CE / EMC normen;
4. De bepalingen van het Besluit Medische hulpmiddelen, Kon. Besluit 243 van 30 maart 1995;
5. Indien bedoeld voor vervoer in personenauto/rolstoelbus wordt voldaan aan de navolgende normen voortkomend uit de code VVR: ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen);

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

1. Algemeen:
 - a. ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op: deugdelijkheid;
 - b. hulpmiddelen worden zo goed als nieuw en schoon afgeleverd;
 - c. functionaliteit in relatie tot de gebruikersgroep;
 - d. doelmatigheid en gebruiksgemak voor de cliënt;
 - e. veiligheid;
 - f. bedieningsgemak voor de cliënt;
 - g. lage storingsgevoeligheid, opdat de cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
2. Bij normaal gebruik hebben de in te zetten hulpmiddelen een minimale technische levensduur van zeven jaar. Dit is m.u.v. de kinderhulpmiddelen, douche- en toilethulpmiddelen waarvoor de technische levensduur tenminste vijf jaar is. Dit is eveneens m.u.v. de tilliften waarvoor de technische levensduur tenminste tien jaar is.
3. Een hoge mate van betrouwbaarheid van tijdige en juiste levering door importeur en/of producent.
4. Veiligheidswaarschuwingen en -aanduidingen dienen zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Aan het assortiment wordt de volgende randvoorwaarde gesteld:

Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen. Ten overvloede, antidecubituskussens zijn indien van toepassing en vereist voor de cliënt, inbegrepen in de all-in eenheidstarieven.

3.4 Assortiment

Categorie 1: Handbewogen rolstoelen Incidenteel gebruik

iWmo code 11L01

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

Zithouding: Standaard/eenvoudige zitondersteuning.

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.

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

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

iWmo code 11L02

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar (m.u.v. kinderen die nog in aanmerking komen voor categorie 12). Continu gebruik met lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Rusten in de rolstoel is mogelijk. De rolstoel wordt vaak geduwd door derden. De meeste cliënten worden geduwd een aantal cliënten beweegt zich zelfstandig voort. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is noodzakelijk.

Zithouding: Zitondersteuning heeft de hoogste prioriteit. Zitcomfort is zeer belangrijk, stoel is voorzien van kantelverstelling, is in- en/of verstelbaar en is goed aanpasbaar.

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.

Meeneembaarheid: Is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 3: **Handbewogen rolstoelen voor semi- permanent gebruik of actief gebruik**
iWmo code 11L03
Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar. Frequent gebruik gedurende langere periode per dag. Met (een hoge mate van) zelfstandig uitvoeren van ADL - activiteiten vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen, eventueel in combinatie met duwen door derden. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Voor de actieve gebruiker hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit.

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

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.

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

Categorie 4: **Handbewogen rolstoelen actief gebruik / vastframe**
iWmo code 11L04
Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar. Frequent gebruik gedurende langere periode per dag. Met (een hoge mate van) zelfstandig uitvoeren van ADL - activiteiten vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen, eventueel in combinatie met duwen door derden. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Voor de actieve gebruiker hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit.

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

Omgeving: Binnenshuis als ook buitenshuis.

Meeneembaarheid: Rolstoel is verkleinbaar en meeneembaar in een auto.

Categorie 5: **Elektrische rolstoelen, modellen eenvoudig**
iWmo code 11L05
Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar. Beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scootmobiel niet of niet volledig functioneel en adequaat is. Gebruiker heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. Gebruik buitenshuis en/ of continu gebruik met mogelijk zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Zelfstandige verplaatsingen binnenshuis als ook buitenshuis. Voorzien van complete functionele (elektrische) instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Voorziening is aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Compactheid en draaicirkel (achterwiel-, voorwiel- of midwielbesturing) wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsruimte. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van gebruiker in combinatie met noodzakelijke individuele vervoersbehoefte.

Model eenvoudig: Standaard rolstoel met maximaal 3 elektrische verstellingen. De volgende elektrische instellingen behoren tot deze 3 elektrische verstellingen:

	Zithoogteverstelling, kantelfunctie, rugleuninginstelling, beensteuninstelling (links en rechts) en beensteuninstelling midden. N.B. Elektrische rolstoelen waarbij maximaal 2 elektrische verstellingen nodig zijn, maar waarbij een ander besturingssysteem noodzakelijk is (evt. naast joystickbesturing), behoren niet tot model eenvoudig. Dit betreft in dat geval elektrische rolstoelen met uniscanners, hoofdbediening en/of blaas/zuigbediening. Zie in dat geval categorie 6.
Zithouding:	Zithouding is goed instelbaar/verstelbaar en goed aanpasbaar.
Omgeving:	Frequent gebruik binnenshuis maar ook gebruik buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Rolstoel is niet verkleinbaar/opvouwbaar, maar geschikt om veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 6:

Elektrische rolstoelen, modellen complex

iWmo code 11L06

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

Model Complex:	- Standaard rolstoel met meer dan 3 elektrische verstellingen. Onder andere de volgende elektrische verstellingen behoren tot deze verstelmogelijkheden: Zithoogteverstelling, kantelfunctie, rugleuninginstelling, beensteuninstelling (links en rechts) en beensteuninstelling midden. - Elektrische rolstoelen waarbij maximaal 3 elektrische verstellingen nodig zijn, maar waarbij een ander besturingssysteem noodzakelijk is (evt. naast joystickbesturing), behoren tot model complex. Dit betreft in dat geval elektrische rolstoelen met uniscanners, hoofdbediening en/of blaas/zuigbediening.
Zithouding:	Zithouding is goed instelbaar/verstelbaar en goed aanpasbaar.
Omgeving:	Frequent gebruik binnenshuis maar ook gebruik buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Rolstoel is niet verkleinbaar/opvouwbaar, maar geschikt om veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.

Categorie 7:

Elektrische aandrijfunits hoepelondersteuning

iWmo code 11L07

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

Omgeving:	Binnenshuis als ook buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Wielen en/of accu's zijn eenvoudig (zonder gereedschap) demonteerbaar van rolstoel.

Categorie 8:

Elektrische aandrijfunits duwondersteuning

iWmo code 11L08

Gebruik: Elektrische aandrijfunit duwondersteuning ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van derde. De elektrische aandrijfunit is in

ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op de rolstoel categorieën uit het assortiment (incl. montage).
Omgeving: Buitenshuis.
Meeneembaarheid: Duwondersteuning is eenvoudig (zonder gereedschap) door derde aan te koppelen en af te koppelen.

Categorie 9: Handbikes

iWmo code 12L09

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

Omgeving: Buitenshuis.

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

Categorie 10: Handbikes met elektrische ondersteuning

iWmo code 12L10

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

Omgeving: Buitenshuis.

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

Categorie 11: Buggy's

iWmo code 12L11

Gebruik: Lichtgewicht opvouwbare buggy voor kinderen die nog niet aan een rolstoel toe zijn en die vervoerd moeten worden in een buggy die sterker (en groter) is dan de buggy's voor kinderen zonder lichamelijke of verstandelijke beperkingen.

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.

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

Categorie 12: Kinderduw wandelwagens

iWmo code 12L12

Gebruik: Kinderwandelwagen voor kinderen die nog niet aan een rolstoel toe zijn en die vervoerd moeten worden in een aangepaste duwwandelwagen omdat zij te weinig zitbalans hebben voor een buggy.

Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek.

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.

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

Categorie 13: Rolstoelfietsen met elektrische trapondersteuning

iWmo code 12L13

Gebruik: De cliënt wordt gereden door derde. Cliënt is rolstoelgebonden. Rolstoel kan door derde worden aangekoppeld aan het fietsdeel of de eigen rolstoel kan op een

plateau van de rolstoelfiets worden gereden. Elektrische trapondersteuning is ter compensatie van de beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van derde.

Modellen: - 1 Model met plateau
- 1 Model met afneembare Rolstoel

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 14: Driewielfietsen

iWmo code 12L14

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

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 15: Driewielfietsen met elektrische trapondersteuning

iWmo code 12L15

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar. De cliënt rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewielfiets. Een driewielfiets met elektrische trapondersteuning is van toepassing voor cliënten waarbij een driewielfiets zonder elektrische trapondersteuning (categorie 14) niet voldoet in de vervoersbehoefte. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden.

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 16: Duofietsen/tandems (twee personen achter elkaar)

iWmo code 12H16/ 12L16

Gebruik: Fiets voor het gebruik door twee personen achter elkaar, waarbij de ene persoon niet zelfstandig tot fietsen in staat is.

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 17: Duofietsen/tandems (twee personen achter elkaar) met elektrische ondersteuning

iWmo code 12H17/ 12L17

Gebruik: Fiets voor het gebruik door twee personen achter elkaar. Elektrische trapondersteuning is ter compensatie van beperking in kracht, energie en/of uthoudingsvermogen van derde.

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 18: Side by side (twee personen naast elkaar met elektrische ondersteuning)

iWmo code 12H18/ 12L18

Gebruik: Fiets voor het gebruik door twee personen naast elkaar, waarbij de ene persoon niet zelfstandig tot fietsen in staat is. Elektrische trapondersteuning is ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van derde.

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 19: Elektrische kinderfiets (tweewiel) tot 16 jaar

iWmo code 12L19

Gebruik: Toepasbaar tot de leeftijd van 16 jaar. De cliënt rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen en heeft voldoende balans voor het gebruik van een tweewielfiets. Een fiets met elektrische trapondersteuning is van toepassing voor cliënten waarbij een

fiets zonder elektrische trapondersteuning niet voldoet in de vervoersbehoefte. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden.

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 20: Scootmobielen t/m 15 km/uur en actieradius 25 tot 35 km

iWmo code 12L20

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

Model: Scootmobiel t/m 15 km/uur.

Actieradius: 25 tot 35 km.

Zithouding: Mobiliteit weegt zwaarder dan de ziteigenschappen.

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.

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

Categorie 21: Scootmobielen, modellen extra geveerd t/m 15 km/ uur en/ of actieradius 50 km

iWmo code 12L21

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar, tenzij aantoonbaar niet geschikt (zie categorie 22). Beperkte mobiliteit met een zelfstandige transfermogelijkheid. Vervoersbehoefte in of in directe omgeving van (instelling) gebouw en/of in grotere regio. Sprake van zitcomplexiteit, waardoor een extra geveerde scootmobiel noodzakelijk is. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van de gebruiker en noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Normaal 3-wieluitvoering, tenzij afwijkende indicatie.

Model: Scootmobiel t/m 15 km/uur, zwaar geveerd. Een scootmobiel extra geveerd is van toepassing voor waarbij een scootmobiel uit categorie 20 niet voldoende adequaat compenseert. De mate van vering moet aantoonbaar beter zijn dan de scootmobielen aangeboden onder categorie 20.

Actieradius: t/m maximaal 50 km.

Zithouding: Zitcomfort is geschikt voor gebruikers met rug- en/of reumatische klachten.

Omgeving: Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.

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

Categorie 22: Scootmobielen, modellen extra geveerd, sneller dan 15 km/uur en/of actieradius t/m 70 km

iWmo code 12L22

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar. Beperkte mobiliteit met een zelfstandige transfermogelijkheid. Vervoersbehoefte in of in directe omgeving van (instelling) gebouw en/of in grotere regio. Sprake van zitcomplexiteit, waardoor een extra geveerde scootmobiel noodzakelijk is. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot

	afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van de gebruiker en noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Normaal 3-wieluitvoering, tenzij een afwijkende indicatie van toepassing is.
Model:	Scootmobiel sneller dan 15 km/uur, zwaar geveerd. Een scootmobiel extra geveerd is van toepassing als een scootmobiel uit categorie 20 niet voldoende compenseert. De mate van vering moet aantoonbaar beter zijn dan de scootmobielen aangeboden onder categorie 20.
Actieradius:	t/m maximaal 70 km. Een scootmobiel extra geveerd en een actieradius van 70 km is van toepassing als een scootmobiel uit categorie 21 niet voldoende adequaat compenseert.
Zithouding:	Zitcomfort is geschikt voor gebruikers met rug- en/of reumatische klachten.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
Categorie 23:	Autozitjes
iWmo code	12H23
Gebruik:	Uitgangspunt is dat regulier in de handel verkrijgbare autostoeltjes (algemeen gebruikelijk) niet toereikend zijn. De cliënt kan adequaat en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald en is instelbaar en aanpasbaar afhankelijk van de problematiek van de cliënt.
Meeneembaarheid:	Makkelijk (de-)monteerbaar in auto door een derde.
Categorie 24:	Tilliften passief (elektrisch)
iWmo code	13H24
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar. Betreft verrijdbare transfer. Transfer in liggende of (half) zittende houding. Actieve deelname van de cliënt is niet noodzakelijk. Cliënt met afhankelijk van de specifieke problematiek adequaat gepositioneerd kunnen worden. Gebruiker met zelfstandig transfer probleem, heeft geen of een beperkte sta-functie en is afhankelijk van begeleiding bij de transfers. Type tilbanden en tilzakken en aantal is afhankelijk van de specifieke problematiek, gewicht en lengte van cliënt. Opdrachtnemer dient uit te gaan van minimaal 2 tilzakken/tilbanden.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis.
Categorie 25:	Tilliften actief (elektrisch)
iWmo code	13H25
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar. Betreft verrijdbare transfer. Transfer van zit naar ondersteund staande houding, naar zittende houding. De cliënt wordt in mindere of meerdere mate gestimuleerd actief deel te nemen aan de transfer. Gebruiker met zelfstandig transfer probleem, heeft een beperkte sta-functie en is afhankelijk van begeleiding bij de transfers. Type tilbanden en aantal is afhankelijk van de specifieke problematiek, gewicht en lengte van cliënt. Opdrachtnemer dient uit te gaan van minimaal 2 tilbanden.
Omgeving:	Gebruik binnen.
Categorie 26:	Douche-toiletvoorzieningen verrijdbare, modellen eenvoudig
iWmo code	13L26
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar. Gebruik in situaties waarin cliënt steun nodig heeft bij het douchen en/of gebruik van het toilet. Cliënt is gedeeltelijk of geheel ADL-zelfstandig. Er is voldoende steunname mogelijk

	bij gaan staan en gaan zitten. Er kan sprake zijn van complexe (zit-)problematiek waarbij begeleiding van de gebruiker noodzakelijk is. Voorzien van complete functionele instelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Zelfstandig of door derden vrijdbaar voorzien van hoepelwielen en/of zwenkwielen.
Model eenvoudig:	Vrijdbaar. Indien noodzakelijk geleverd of instelbaar/aanpasbaar. Dit betreft een eenmalige instelling (denk aan wigzit, afwijkende rughoek, zithoogte). Niet elektrisch/hydraulisch in hoogte verstelbaar en niet kantelbaar.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis.
Categorie 27:	<i>Douche-toiletvoorzieningen vrijdbaar, model kantelbaar en in hoogte verstelbaar</i>
iWmo code	13L27
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar. Gebruik in situaties waarin cliënt steun nodig heeft bij het douchen/gebruik van het toilet. Cliënt is gedeeltelijk of niet ADL-zelfstandig. Er is sprake van complexe (zit-)problematiek waarbij begeleiding van de gebruiker noodzakelijk is. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Vrijdbaar.
Model:	Vrijdbaar, in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis.
Categorie 28:	<i>Douchebrancards</i>
iWmo code	13H28
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten, gewichten en voor alle leeftijden toepasbaar. Gebruik in situaties waarin cliënt liggend verzorgd moet worden door derden. De cliënt heeft een lage mate van ADL-zelfstandigheid. Cliënt kan adequaat op hoogte worden gewassen door derde.
Model	Zowel elektrisch als mechanisch in hoogte verstelbaar en vrijdbaar.
Lighouding:	Lighouding biedt veiligheid en derde optimale ruimte om cliënt te verzorgen.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis.
Categorie 29:	<i>Zitorthese (inclusief 2 hoezen)</i>
iWmo code	11H29
Gebruik:	Specifiek op maat gemaakte orthese. Gebruik in situaties waarin cliënt nadrukkelijk aantoonbaar is dat een gemoduleerde zitting niet voldoende geschikt aanpasbaar is voor een Cliënt. Is inclusief alle (na) aanpassingen inclusief 2 hoezen.
Prijs	De all-in eenheidsprijs koop voor deze voorziening is met inbegrepen alle tussentijds (na-) aanpassingen.
Model	Betreft zitaanpassing te monteren op ten minste categorie 2 t/m 6.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.