

BIJLAGE A: UITVOERINGSVOORWAARDEN & PROGRAMMA VAN EISEN HULPMIDDELEN

1. Inleiding

Opdrachtnemer dient zich gedurende overeenkomst te houden aan:

- de Uitvoeringsvoorwaarden 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 Inwoner, 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.

1.1 Opdrachtomschrijving

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

Waar mogelijk wordt hierbij gebruik gemaakt van de eigen kracht van inwoners aangevuld met ondersteuning vanuit het eigen netwerk (bijvoorbeeld mantelzorg en/of informele zorg), collectieve voorzieningen en, indien nodig, maatwerkvoorzieningen.

Een collectieve voorziening is een andere voorziening of voorliggende voorziening. Het is een voorziening waarop de inwoner een beroep kan doen voor de hulp die hij nodig heeft, anders dan een maatwerkvoorziening. Het gaat om voorzieningen die buiten de regeling liggen van de aangevraagde voorziening of om voorzieningen die binnen het bereik van die regeling liggen, maar vrij toegankelijk zijn voor de inwoner. Dat kan een algemeen gebruikelijke voorziening zijn, algemene of collectieve voorzieningen, of voorzieningen zoals bijvoorbeeld alimentatie en toeslagen.

Een maatwerkvoorziening is daarentegen *“afgestemd op behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon”*.

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 maatwerkvoorziening als collectieve voorziening verstrekt worden. In principe zullen de verstrekkingen binnen deze overeenkomst voornamelijk als maatwerkvoorziening plaatsvinden. Echter, kan het zo zijn dat opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst ook hulpmiddelen wil inzetten als collectieve voorziening.

Kern van hetgeen hierboven is beschreven dat de in te zetten hulpmiddelen een bijdrage moeten leveren aan het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie in de maatschappij van de inwoners 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 Inwoners die garant staat voor:

- Een doelmatig regelarm verstrekkingenbeleid;
- Korte lijnen en een persoonlijke Inwonergerichte benadering;
- Ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen;
- Een transparante en beheersbare kostenstructuur;
- Administratieve lastenverlichting voor de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer.

De opdracht betreft:

1. Het conform de overeengekomen specificaties vermeldt in de opdrachtverstrekking, met in achtname van deze uitvoeringsvoorwaarden & het functioneel Programma van Eisen, leveren van het meest functionele, meest adequate hulpmiddel (volledig afgestemd en ingesteld op de lichaamsmaten en de beperkingen van de Inwoner) op het woonadres van de klant (tenzij anders bepaald).
2. Het zorgdragen voor de servicedienstverlening vanaf het moment van leveren 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 gemeenten vanuit de Wmo ondergebracht in 33 categorieën zoals opgenomen in het functioneel programma van eisen. Gedurende de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen en servicedienstverlening) te allen tijde door opdrachtnemer geleverd conform de overeengekomen all-in eenheidstarieven binnen deze 33 categorieën.

1.2 Algemeen

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat er een goede samenwerking met het sociaal (dorps) team van de Opdrachtgever plaatsvindt. Deze samenwerking wordt onderstaand verder uitgewerkt.

1.2.1 Zelfredzaamheid, participatie en creëren algemene voorzieningen

Het uitgangspunt van de Wmo 2015 is dat gemeenten haar inwoners maximaal ondersteunen in hun zelfredzaamheid en participatie in het maatschappelijk verkeer. 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 inwoners en hun maatschappelijke participatie binnen en buiten hun woonomgeving.

Inwoners 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 inwoners extra te stimuleren, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van collectieve

voorzieningen welke actief aangeboden worden aan de inwoners van opdrachtgever. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan het ontwikkelen van collectieve(b.v. scootmobielpool) en voorliggende voorzieningen tezamen met Opdrachtgever en draagt bij aan het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid van inwoners.

1.2.2 Gemeentelijke regie

Wanneer een collectieve voorziening tekortschiet, kan pas het verstrekken van maatwerkvoorziening aangewezen zijn om een inwoner te ondersteunen in zijn zelfredzaamheid en 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.

1.2.3 Adequaat en goedkoopste oplossing

Vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid is bij de indicatiestelling voor een hulpmiddel het uitgangspunt 'adequaat' gepaard met de 'goedkoopste oplossing' leidend. Indicatiestelling van inwoners en opdrachtverlening vindt in alle gevallen plaats onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever en onafhankelijk van de betrokken opdrachtnemer met inachtneming van zijn ondersteunende rol hierbij.

1.2.4 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 Opdrachtgever aangewezen toezichthouder;
- Calamiteiten en signalen (gedurende de ondersteuning) te melden bij de toezichthouder GGD regio Utrecht (GGDrU).

Een calamiteit is een:

- Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Inwoner heeft geleid;
- Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis waarbij handelen van de Inwoner 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-voorziening. Deze signalen kunnen afkomstig zijn van Inwoners, zorgverleners, professionals of andere betrokkenen. Ook kunnen signalen uit de media een aanleiding vormen voor een onderzoek naar de kwaliteit

1.2.5 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Op deze Opdracht is Social Return on Investment (SROI) 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 bouwblokken' dat als **bijlage L** van het Aanbestedingsdocument is gehecht. Na opdrachtverlening dient opdrachtnemer contact op te nemen met Sociale Dienst Kromme Rijn Heuvelrug (RSDKRH) in verband met de concrete (maatwerk-)invulling van Social Return in het kader van de opdracht.

Daarnaast zal Opdrachtnemer een toekomstgericht beleid hanteren dat leidt tot een verantwoord duurzaam gebruik van hulpmiddelen.

Randvoorwaarden maatschappelijk verantwoord ondernemen

1. Opdrachtnemer zet aantoonbaar minimaal 2% van de opdrachtwaarde per jaar excl. BTW in voor de arbeidsinschakeling van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, werkloos/werkzoekenden.
2. In principe wordt de werknemer (met afstand tot de arbeidsmarkt) door opdrachtnemer begeleid.
3. Indien opdrachtnemer werkt met onderaannemers blijft opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor het behalen van het vereiste resultaat.
4. Opdrachtnemer meldt alle vacatures in de regio die door opdrachtnemer intern niet kunnen worden ingevuld maandelijks bij de door de Opdrachtgever aan te geven contactpersonen inclusief de omvang van de vacatureruimte in aantal uren.
5. Opdrachtnemer dient zich te houden aan de richtlijn Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).
6. Opdrachtgever zal zich inspannen om opdrachtnemer ondersteuning te bieden bij het vinden van kandidaten. Voorwaarde hiervoor is dat opdrachtnemer een planning opstelt van inzet van kandidaten en dit doorgeeft aan opdrachtgever tijdens de werkafspraken. In de planning moeten zijn opgenomen de aard van de werkzaamheden en de mate waarin kandidaten worden ingezet, uitgedrukt in uren/dagen per werkweek. Opdrachtnemer kan beslissen om de kandida(a)t(en) werkzaamheden te laten verrichten die niet direct verband houden met de opdracht.
7. Opdrachtnemer onderneemt duurzaam, waarbij zij aantoonbaar rekening houdt met:
 - *De verlenging van de levensduur van de hulpmiddelen en de onderdelen ervan;*
 - *Het bevorderen van aanpasbaarheid, herinzet en recyclebaarheid van de hulpmiddelen;*
 - *Het vermijden van ongewenste stoffen in het ontwerp en bij de keuze van materialen;*
 - *Het bevorderen van de duurzaamheid van het productieproces in de keten (hoe worden de hulpmiddelen gemaakt; bijvoorbeeld in de vorm van intentieverklaringen met importeurs/Opdrachtnemers/producenten);*
 - *Het bevorderen van de duurzaamheid van de inwonerprocessen (passen, bezorgen, onderhoud en storingen);*
 - *Het bevorderen van de duurzaamheid van het gebruik van de (vervoers)hulpmiddelen (geluid, emissies, energieverbruik).*
8. Opdrachtnemer past de richtlijn ISO 26000, of vergelijkbaar, toe binnen de eigen organisatie.

Resultaat SROI/Duurzaamheid:

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. Dit bedrag wordt gestort in het SR fonds van Opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer onderneemt Maatschappelijk verantwoord. Dit is aantoonbaar in de bedrijfsvoering geïmplementeerd via een maatschappelijk jaarverslag (CSRD-verslag of vergelijkbaar).

1.3 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 tevens kosteloos mee aan klant-/ inwoner-ervaringsonderzoeken van opdrachtgever.

Opdrachtgever kan in het geval hier aanleiding toe is op kosten van opdrachtnemer door derden een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek of klant-ervaringsonderzoek laten uitvoeren specifiek gericht op deze overeenkomst. Aanleiding kan zijn een plotselinge toename in het aantal klachten van inwoners of signalen van ontevredenheid of een negatief resultaat uit een steekproef. Opdrachtnemer verklaart hieraan volledige medewerking te zullen verlenen.

Opdrachtgever eist van opdrachtnemer dat deze minimaal een 6 op een schaal van 10 behaalt bij een klant/ inwoner-tevredenheidsonderzoek /klant/-inwoner-ervaringsonderzoek. Bij resultaten lager dan een 6 krijgt opdrachtnemer de kans om binnen drie maanden haar dienstverlening dusdanig te verbeteren dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde eis. .

Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever de uitkomsten van bovenstaande onderzoeken mag publiceren dan wel aan klanten/ inwoners ter beschikking kan stellen.

1.4 Uitvoeringsvoorwaarden levering, servicedienstverlening

Het doel van de uitvoeringsvoorwaarden is de levering en de servicedienstverlening van Wmo hulpmiddelen door opdrachtnemer aan inwoner op de gewenste werkwijze. De uitvoeringsvoorwaarden zijn daarbij tevens het platform voor een optimale samenwerking en uitwisseling van gegevens en informatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en omgekeerd.

1.4.1 Positie en rol opdrachtnemer

Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de met hem overeengekomen en overeen te komen leveringen van de hulpmiddelen en de daarbij behorende uit te voeren servicedienstverlening.

Opdrachtnemer voert de leveringen en servicedienstverlening uit naar beste weten en kunnen, geeft daarbij voorrang aan de belangen van de inwoner en bejegt deze respectvol. opdrachtnemer doet dat klantgericht en op professionele wijze met inzet van ter zake deskundig personeel.

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 inwoner beschikbaar te stellen en/of gestelde hulpmiddelen. In voorkomend geval bespreken zij dit met de inwoner en geven dit door aan opdrachtnemer, die op zijn beurt met opdrachtgever in overleg treedt.

1.4.2 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 (mits goed ingericht) en via de portal van de opdrachtnemer. Alles met een financiële consequentie gaat via iWmo. Alles wat een wijziging van het product binnen de categorie betreft, gaat via de Portal. Als **Bijlage I** iWmo 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 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 inwoner onoverbrugbare problemen oplevert, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen te nemen.
5. Opdrachtnemer heeft een actieve signaalfunctie. In dit kader wordt bij constatering van het niet gebruiken en/of het niet adequaat zijn met en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddelen door de inwoner door opdrachtnemer direct gerapporteerd aan opdrachtgever en treedt deze met opdrachtgever in overleg.

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. De informatievoorziening 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 gerapporteerd aan opdrachtgever.

1.4.3 Communicatie van Opdrachtnemer met inwoners

Randvoorwaarden:

1. Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen de inwoner of diens vertegenwoordiger respectvol, genderneutraal en eerbiedigen de privacy van de inwoner.
2. Opdrachtnemer communiceert met de inwoner op een voor de inwoner begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig Nederlands, taalniveau B1 (zie: <http://www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149>). Indien opdrachtnemer richting de inwoners van opdrachtgever personeel in wenst te zetten welke de Nederlandse taal nog niet machtig is, stemt opdrachtnemer dit te allen tijde eerst af met opdrachtgever.
3. Opdrachtgever gaat ervan uit de opdrachtnemer bij aanvang dienstverband (en zoveel vaker als zij noodzakelijk acht) voor alle werknemers die op locatie bij de inwoners 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 inwoners waaraan hulp of ondersteuning vanuit de Wmo wordt geboden. Een opgevraagd VOG van de medewerker mag niet ouder zijn dan 4 jaar.
4. Bij het eerste contact met de inwoner spreekt opdrachtnemer met de inwoner af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail) het beste bij de inwoner past en legt dit vast. opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze inwoner.
5. opdrachtnemer informeert de inwoner zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten.
6. opdrachtnemer informeert de inwoner snel en correct omtrent 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 inwoner, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien een specifiek tijdstip niet van belang is voor de inwoner staat het

opdrachtnemer vrij op de betreffende datum een bandbreedte aan te houden niet groter dan een dagdeel.

8. opdrachtnemer stelt de inwoner meteen op de hoogte indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de inwoner, waarbij het door de inwoner 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 inwoner 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 inwoner voor zover de wet dat toestaat inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.

Voor de start van de overeenkomst zal opdrachtgever inwoner op de hoogte stellen omtrent het bewaren en overdragen van gegevens.

Resultaat:

1. De inwoner voelt zich begrepen en persoonlijk en met respect behandeld.
2. De inwoner beoordeelt opdrachtnemer als betrouwbaar in het nakomen van afspraken.
3. De privacy van de inwoner is gewaarborgd.
4. Informatievoorziening van opdrachtgever is voor de inwoner toegankelijk en te begrijpen.
5. Opdrachtnemer is voor inwoners goed bereikbaar.

1.4.4 Afhandeling van klachten

Omschrijving klacht:

Een klacht is een uiting van ongenoegen van de inwoner (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 inwoner.
3. Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er met de inwoner niet uitkomt, treedt de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal de ontvangen klachten met daarbij per klacht de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

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 inwoner 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 inwoner voelt zich begrepen, serieus genomen en persoonlijk behandeld.
4. Naar oordeel van opdrachtgever worden klachten van de inwoner door opdrachtnemer correct en tijdig afgehandeld en bestaan deze niet meer.
5. De inwoner is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop de klacht is afgehandeld (indien de inwoner 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).

1.4.5 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/inwoner voor een hulpmiddel in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is:

- ontvangt de inwoner een beschikking en verstrekt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tegen het all-in eenheidstarief een 'opdracht tot levering inclusief selectie, passing en rijlessen (indien noodzakelijk)', of;
- verstrekt opdrachtgever aan opdrachtnemer tegen het all-in eenheidstarief een 'opdracht tot selectie en passing' en wordt er uitvoer gegeven aan een proefplaatsing en/of proefles(sen) (zie verder ook hieronder 1.4.6). Opdrachtnemer zorgt daarbij voor het beschikbaar stellen van hulpmiddelen. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen samen vast hoe lang passen noodzakelijk is en geven ondersteuning door ter zake deskundig personeel. Op basis van de selectie en passing, maakt Opdrachtgever voor inwoner een beschikking en geeft Opdrachtgever aan Opdrachtnemer (indien de passing dat uitwijst) 'opdracht tot levering'.

Voor het uitvoeren van de opdracht(en) wordt de volgende route gehanteerd:

- Route:** 'Opdracht tot uitvoeren van selectie en passing' (indien noodzakelijk) gevolgd door 'opdracht voor 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 punt 2 onder 1.4.6):
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.
 4. Opdrachtgever en opdrachtnemer handelt in overeenstemming met het 'Convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen', zo ook met het 'Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende hulpmiddelen bij verhuizing'.

Resultaten Opdrachtverstrekking:

1. De inwoner wordt niet meer gecompenseerd dan adequaat noodzakelijk is. Opdrachtgever houdt hier rekening mee bij opdrachtverstrekking. Opdrachtgever 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 tegen het geldende all-in eenheidstarief.

1.4.6 Selectie en passing van het hulpmiddel

Indien opdrachtnemer op grond van een 'opdracht tot levering' twijfels heeft over het door de inwoner veilig gebruik kunnen maken van een voorziening, waarmee (ook) wordt deelgenomen aan het verkeer, zal opdrachtnemer dit aan opdrachtgever aangeven. Het is vervolgens aan opdrachtnemer te bepalen of de inwoner al dan niet veilig gebruik kan maken van de voorziening. Eventueel te maken kosten na opdracht tot levering, bijvoorbeeld uitproberen hulpmiddel, (na-) aanpassen van het hulpmiddel en/of proeflessen zijn te allen tijde bij de all-in eenheidsprijs inbegrepen.

Op grond van een 'opdracht tot selectie en passing' wordt bij een proefplaatsing op voorhand afgesproken hoelang het uitproberen noodzakelijk en mogelijk is. Bij proeflessen wordt afgesproken hoeveel lessen noodzakelijk zijn. Proeflessen vinden bij de inwoner thuis plaats.

Als blijkt dat inwoner niet veilig gebruik kan maken van het betreffende hulpmiddel, zal opdrachtnemer dit aan opdrachtgever terugkoppelen. Opdrachtgever zal in dat geval met inwoner bekijken en bepalen wat dan de meest functioneel adequate oplossing voor inwoner 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 gegevens door opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden en leidt mede ook middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van opdrachtnemer tot het meest functionele, meest adequate hulpmiddel (oplossing).
2. Daarbij wordt gedurende de contractperiode het hulpmiddel te allen tijde aangeboden uit één van 33 categorieën op basis van de geldende all-in eenheidstarieven. Indien de opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet de opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
3. Alle noodzakelijk en aan te bieden hulpmiddelen worden te allen tijde verstrekt voor de geldende all-in eenheidstarieven vanuit één van de 33 categorieën. Er wordt niet gewerkt met een categorie overig (buiten kernassortiment/ categorie 99)
4. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk.

Randvoorwaarden passing:

1. De eerste passing moet plaatsvinden zo spoedig mogelijk na opdrachtverstrekking. De momenten en de doorlooptijd(en) van (vervolg)passing(en) moeten altijd (in lijn met 1.4.8) naar inwoner en opdrachtgever worden gecommuniceerd.
2. Passing en levering vindt plaats in overleg met de inwoner. De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de inwoner; tenzij dit redelijkerwijs/ praktisch niet kan of opdrachtgever/inwoner dit op een andere locatie wenst te laten plaatsvinden. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van de inwoner en opdrachtnemer de passing wenst uit te voeren op de eigen vestiging draagt opdrachtnemer zorg voor vervoer van de inwoner van en naar de vestiging (indien de inwoner 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 medewerkers van opdrachtgever, indicatieadviseurs of bij de inwoner 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 inwoner 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 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.
 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 inwoner en de inbreng van de inwoner, de te compenseren beperking het juiste hulpmiddel voor de inwoner 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 inwoner en opdrachtgever overeengekomen.
 - c. Proeflessen, indien noodzakelijk geacht, voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de inwoner betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door de inwoner.
 - d. In het geval de bereikbaarheid en de stallingsmogelijkheden onvoldoende zijn een rapportage inclusief advies t.a.v. van de bereikbaarheid met en de stallingsmogelijkheden van het hulpmiddel op de woon- of verblijfslocatie van de inwoner.
 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 inwoner 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 inwoner wordt adequaat gecompenseerd voor zijn (bewegings-)beperking, afgestemd op zijn mogelijkheden en persoonskenmerken.
3. De inwoner wordt niet meer gecompenseerd dan strikt noodzakelijk hetgeen is opgenomen in de opdrachtverstrekking.
4. Opdrachtgever en opdrachtnemer voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.
5. Opdrachtnemer heeft het proces van selectie en passing vakkundig uitgevoerd en tijdig afgerond.
6. De inwoner waardeert het resultaat van passing en selectie minimaal met gemiddeld een zeven (schaal 1-10).

1.4.7 Afleveren van het hulpmiddel

Randvoorwaarden aflevering:

1. Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- dan wel de verblijfslocatie van de inwoner, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en rijles(sen) persoonlijk gebruiksklaar aan de inwoner wordt overhandigd. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de inwoner betrokken behandelaar(s) en verzorger(s).
2. Aflevering kan in voorkomende gevallen ook plaatsvinden op de alternatieve paslocatie, in geval de inwoner 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 inwoner is - na afstemming met de inwoner - 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 inwoner de Nederlandstalige gebruikersdocumentatie en licht deze toe. Deze documentatie bestaat tenminste uit:
 - Een voor de inwoner begrijpelijke gebruikershandleiding;
 - De wijze waarop de inwoner 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 "Verstrekkingsovereenkomst".
 - 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 inwoner begrijpelijke en heldere uitleg over het geleverde hulpmiddel en de mogelijkheden hiervan;
 - Een voor de inwoner 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) minimaal één rijles op locatie en in de woonomgeving van de inwoner te verzorgen, tenzij de inwoner 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 inwoner;
 - 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 inwoner de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, laat opdrachtnemer inwoner een ontvangstbewijs en indien van toepassing een "Verstrekkingsovereenkomst" ondertekenen.
7. Opdrachtnemer houdt van ieder geleverde voorziening 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) circa twee maanden na levering van het hulpmiddel of deze voldoet en goed gebruikt wordt/kan worden. Opdrachtnemer houdt hiervan een administratie bij die desgevraagd aan de opdrachtgever wordt overlegd.
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 inwoner.
2. De inwoner is ontlast in de zorg voor het regelen van het hulpmiddel.
3. Het hulpmiddel is afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van de inwoner en compenseert de inwoner voor zover noodzakelijk is en voldoet aan hetgeen de inwoner in het gebruik van het hulpmiddel mag verwachten.
4. Inwoner is in staat en bekwaam het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken.
5. De inwoner-/klantwaardering in het tevredenheidonderzoek t.a.v. het resultaat van aflevering bedraagt minimaal gemiddeld een zeven (schaal 1-10).

1.4.8 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 33	Van opdracht selectie en passing en tot en met levering	Route: maximaal 20 Werkdagen.
B. Categorie 6 (en categorieën waarbij specifiek een zitorthese 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 dagen. De levertijd moet te allen tijde naar inwoner en opdrachtgever worden gecommuniceerd. Bij spoed (bijvoorbeeld bij ALS of vergelijkbare progressieve ziektebeelden) treden opdrachtgever, opdrachtnemer en inwoner bij opdrachtverstrekking met elkaar in overleg of en hoe voorgaande leveringstermijnen verkort kunnen worden.
3. Voor maatwerkvoorzieningen waarbij het niet haalbaar is om binnen 20 dan wel 30 werkdagen te leveren, wordt een Plan van Aanpak, terug te lezen in de Portal, gemaakt en gecommuniceerd naar de Inwoner en Opdrachtgever. In het Plan van Aanpak wordt met name de manier van communiceren naar de Inwoner toe en leverdata genoteerd.

1.4.9 (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 noodzakelijk hulpmiddelen binnen de 33 categorieën tegen de overeengekomen all-in worden voorzien van alle functioneel en adequaat noodzakelijke (fabrieke)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.

1.5 Uitvoeringsvoorwaarden servicedienstverlening

Servicedienstverlening betreft het zorg dragen voor de servicedienstverlening vanaf het moment van leveren van het hulpmiddel tot en met de inname van het hulpmiddel. De servicedienstverlening heeft tot doel de inwoner te voorzien van een zo ongestoord mogelijk en veilig gebruik van het meest functionele, meest adequate hulpmiddel. Navolgend de uitvoeringsvoorwaarden servicedienstverlening.

1.5.1 Storingsmelding en reparatie

Randvoorwaarden storingsmelding en reparatie:

1. Inwoner kan op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur bij opdrachtnemer een storing melden. Inwoners die in hoge mate afhankelijk zijn kunnen 24 uur per dag en zeven dagen per week bij opdrachtnemer een storing melden.
2. De inwoner kan de storing melden op een voor inwoners rechtstreeks bereikbaar servicenummer, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing.
3. Het rechtstreeks bereikbaar servicenummer is bemand door ter zake kundig personeel dat is toegerust de inwoner op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting de inwoner.
4. De reparatie is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de inwoner. In het geval de inwoner 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 inwoner en het hulpmiddel.
5. Indien een reparatie niet op locatie is uit te voeren dan dient de inwoner 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.
6. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de inwoner 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 worden binnen één werkdag door opdrachtnemer na melding verholpen, tenzij ander met inwoner is overeengekomen;
 - 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 inwoner die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij inwoners die onderweg zijn gestrand, binnen een straal van 50 km van het thuisadres, is zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 1 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. Inwoner wordt bij een storingsmelding direct, snel en vakkundig te woord gestaan en geholpen door opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer heeft naar aanleiding van de storingsmelding van de inwoner het hulpmiddel gerepareerd zodat de inwoner wederom beschikt over een veilig en verantwoord te gebruiken hulpmiddel.
3. 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 inwoner.
4. De inwoner is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop opdrachtnemer de storingsmelding heeft afgehandeld en de reparatie heeft uitgevoerd.

1.5.2 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 (gerekend vanaf de vorige datum van preventief onderhoud) op het woon- of verblijfsadres van de inwoner uitvoeren van preventief onderhoud aan het hulpmiddel, inclusief technische inspectie, toetsing gebruiksfunctie en begeleiding van de inwoner.
3. Indien onderhoud niet op locatie is uit te voeren dient de inwoner door opdrachtnemer kosteloos te worden voorzien 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 inwoner 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 verhalen op de inwoner, 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. Het vervangen en monteren van het toegezonden verzekeringsplaatje dient bij voorkeur op het servicepunt of anders op de woon- of verblijfsplaats van de inwoner plaats te vinden, indien de inwoner niet in staat is dit zelf te regelen.
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 gebruiksfunctie.
 - 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 inwoner of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier m.b.t. uitvoer onderhoud.

Resultaat onderhoud:

1. Alle bij inwoners 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 klantwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van onderhoud is minimaal gemiddeld een zeven (schaal 1-10).

1.5.3 Inname

Randvoorwaarden inname:

1. Opdrachtnemer haalt in afstemming met (naaste of nabestaande van) inwoner binnen vijf werkdagen na de opdracht tot inname van opdrachtgever het hulpmiddel op, tenzij anders met opdrachtgever is overeengekomen.
2. De opdrachtnemer haalt voor zijn rekening ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland als de inwoner 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 (via iWmo) aan opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer en Opdrachtgever houden zich aan het Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende hulpmiddelen bij verhuizing.

Resultaat inname:

1. Na opdracht daartoe is het hulpmiddel zo snel als mogelijk ingenomen en opgehaald bij de inwoner 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 inwoner (of nabestaande) draagt geen verantwoordelijkheid meer voor het hulpmiddel en wordt met de inname zo min mogelijk belast.

1.5.4 Registratie en managementinformatie

Randvoorwaarden registratie en managementinformatie:

1. De Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum de doorlooptijden levering 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 in achtneming van het onderstaand weergegeven overzicht:

A. Uitstaande hulpmiddelen	B. Bestandsgegevens en gefactureerde kosten
Uniek registratienummer hulpmiddel	Alle bij Inwoners uitstaande hulpmiddelen
Merk en type hulpmiddel	Alle geleverde hulpmiddelen
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Alle ingenomen hulpmiddelen (bij technische vervanging onder vermelding van reden) inclusief klantgegevens van de betreffende klant van wie het hulpmiddel is ingenomen.
Catalogusprijs (inclusief individuele aanpassingen)	Gefactureerde bedragen
Datum Levering hulpmiddel bij huidige Inwoner	Alle aangebrachte wijzigingen op uitstaande hulpmiddelen
Datum laatste keer Preventief Onderhoud	
Aantal dagen tussen één na laatste onderhoudsbeurt en laatste onderhoudsbeurt	

***Van de Inwoner 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 inwoners uitstaande hulpmiddelen de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.
5. De Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde Inwoner. Het dossier bevat alle stukken die op de Inwoner 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 inwonerdossier 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 inwonerdossier 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

1.5.5 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. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
 - c. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten;
 - d. Tenminste één keer per jaar, klanttevredenheid;
 - 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.

3. Functioneel Programma van Eisen

Opdrachtnemer is akkoord met onderstaande eisen en zal zich gedurende overeenkomst hieraan houden.

Uitgangspunten

Opdrachtgever heeft gekozen voor een assortiment hulpmiddelen, bestaande uit 33 categorieën 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 33 categorieën geleverd conform de overeengekomen, all-in eenheidsprijzen. Voor de overeengekomen all-in eenheidsprijzen dient opdrachtnemer de betreffende voorziening te voorzien van alle functioneel en adequaat noodzakelijke (fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen.

Gedurende de overeenkomst vallen enkel de volgende hulpmiddelen niet onder de 33 categorieën:

- Douchevoorziening op poten;
- Toiletstoel op poten;
- Badplank;
- elektrische fiets (tweewiel);
- opvouwbaar scootmobiel;
- scootmobiel voor twee personen;
- bakfiets;
- loopfiets;
- fietszitje;
- overdekte scootmobiel;
- draaischijven en turners;
- elektrische balans rolstoel (Segway type)
- segway
- elektrische zelf verrijdbare tillift
- badlift
- hoog laag bad (wagen)
- handaangedreven (hoepel) rolstoel met elektrische sta op functie
- werkstoel met hoepel aandrijving
- pakpaal
- handbike volledig elektrische ondersteuning (aankoppelbaar)
- woningaanpassingen aard en nagelvast (toiletliften en doucheföhn-combinaties, douchezitjes, drempelhulpen, toiletbril met of zonder armsteunen);
- brommobiel (Canta en vergelijkbaar);
- rolstoelscooter.
- Sport Rolstoel (Ten behoeve van sportuitoefening waarvoor maatwerk nodig is voor het uitoefenen van deze specifieke sport)

Huur

De gemeente zal alle hulpmiddelen gedurende de overeenkomst huren op basis van de overeengekomen all-in eenheidsprijs huur.

Algemene 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 bots-veilige rolstoelen);

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

- a. Ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op: deugdelijkheid;
 - b. hulpmiddelen worden 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.
1. Bij normaal gebruik hebben de in te zetten hulpmiddelen een minimale technische levensduur van zeven jaar (m.u.v. de kindhulpmiddelen, douche- en toilethulpmiddelen waarvoor de technische levensduur tenminste vijf jaar is).
 2. Originele fabrieksonderdelen zijn minimaal verkrijgbaar gedurende tien jaar na nieuw levering of vervangbaar met gelijkwaardige/vergelijkbare onderdelen.
 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, (fabrieke)opties, accessoires en aanpassingen. Ten overvloede, anti decubituskussens zijn indien van toepassing en vereist voor de cliënt inbegrepen in de all-in eenheidstarieven.

Assortiment

Categorie 1: Handbewogen rolstoelen Incidenteel gebruik

iWmo code: 11L01

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en 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 voor permanent en/of passief gebruik met kantelverstelling

iWmo code: 11L02

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. 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 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 buitenhuis. 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 buitenhuis.

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 en 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 buitenhuis. 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 en leeftijden toepasbaar. Beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scooter 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 7.

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 en 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 in- / 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: 12L07

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: 12L08

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 overeenkomst 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 overeenkomst 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 mgeving: 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 opvouwbaar 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: 12L012

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 rolstoel gebonden. Rolstoel kan door derde worden aangekoppeld aan het fietsdeel of eigen rolstoel kan anders op een plateau van de rolstoelfiets worden gereden. Elektrische trapondersteuning is ter compensatie van beperking in kracht/energie/uithoudingsvermogen van derde.

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

Omgeving: Gebruik buitenshuis

Categorie 14: Hoge driewielfietsen (voor alle leeftijden)

iWmo code: 12L14

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en 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: Hoge driewielfietsen (voor alle leeftijden) als er geen binnen stallingsmogelijkheid is

iWmo code 12L15

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en 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.

Stallingsmogelijkheid Geen, categorie 14 is daardoor in afstemming met opdrachtgever geen optie

Categorie 16: Lage driewielfietsen (voor alle leeftijden)

iWmo code: 12L16

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

Model: Een lage driewielfiets is (enkel) van toepassing als een driewielfiets uit categorie 14 aantoonbaar niet voldoende adequaat compenseert.

Omgeving: Gebruik buitenshuis

Categorie 17:	<i>Lage driewielfietsen (voor alle leeftijden) als er geen binnen stallingsmogelijkheid is</i>
iWmo code:	12L17
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. De cliënt rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewielfiets en/of driewielfiets. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en in de regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden.
Model:	Een lage driewielfiets is (enkel) van toepassing als een driewielfiets uit categorie 15 aantoonbaar niet voldoende adequaat compenseert.
Omgeving:	Gebruik buitenshuis
Stallingsmogelijkheid	Geen, categorie 16 is daardoor in afstemming met opdrachtgever geen optie
Categorie 18:	<i>Hoge driewielfietsen met elektrische trapondersteuning (voor alle leeftijden)</i>
iWmo code:	12L18
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en 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 15) niet voldoet in de vervoersbehoefte. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en in de regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden.
Omgeving:	Gebruik buitenshuis.
Categorie 19:	<i>Hoge driewielfietsen met elektrische trapondersteuning (voor alle leeftijden) als er geen binnen stallingsmogelijkheid is</i>
iWmo code	12L19
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en 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 15) niet voldoet in de vervoersbehoefte. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en in de regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden.
Omgeving:	Gebruik buitenshuis.
Stallingsmogelijkheid	Geen, categorie 18 is daardoor in afstemming met opdrachtgever geen optie
Categorie 20:	<i>Lage driewielfietsen met elektrische trapondersteuning (voor alle leeftijden)</i>
iWmo code:	12L20
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. De cliënt rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewielfiets en/of driewielfiets (met trapondersteuning). Een lage driewielfiets met elektrische trapondersteuning is van toepassing voor cliënten waarbij een driewielfiets met trapondersteuning qua balans categorie 15) en een lage driewielfiets i.v.m. een energetische beperking

(categorie 17) niet voldoet in de vervoersbehoefte. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en in de regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden.

Model: Een lage driewiel fiets met elektrische ondersteuning is (enkel) van toepassing als een hoge driewiel fiets met trapondersteuning uit categorie 18 of een lage driewiel fiets uit categorie 16 aantoonbaar niet voldoende adequaat compenseert.

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 21: Lage driewiel fietsen met elektrische trapondersteuning (voor alle leeftijden) als er geen binnen stallingsmogelijkheid is

iWmo code: 12L21

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. De cliënt rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewiel fiets en/of driewiel fiets (met trapondersteuning). Een lage driewiel fiets met elektrische trapondersteuning is van toepassing voor cliënten waarbij een driewiel fiets met trapondersteuning qua balans categorie 15) en een lage driewiel fiets i.v.m. een energetische beperking (categorie 17) niet voldoet in de vervoersbehoefte. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en in de regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden.

Model: Een lage driewiel fiets met elektrische ondersteuning is (enkel) van toepassing als een hoge driewiel fiets met trapondersteuning uit categorie 18 of een lage driewiel fiets uit categorie 16 aantoonbaar niet voldoende adequaat compenseert.

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Stallingsmogelijkheid Geen, categorie 20 is daardoor in afstemming met opdrachtgever geen optie

Categorie 22: Duofietsen/tandems twee personen achter elkaar

iWmo code: 12H22/ 12L22

Gebruik: Enkel in volwassen en kind combinatie toepasbaar. Fiets voor het gebruik door twee personen achter elkaar, waarbij de ene persoon niet zelfstandig tot fietsen in staat is. Geschikt voor volwassene met kind, waarbij het kind voorop plaats neemt.

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 23: Duofietsen/tandems twee personen achter elkaar met elektrische ondersteuning

iWmo code: 12H23/ 12L23

Gebruik: Enkel in volwassen en kind combinatie toepasbaar. Fiets voor het gebruik door twee personen achter elkaar, waarbij de ene persoon niet zelfstandig tot fietsen in staat is. Geschikt voor volwassene met kind, waarbij het kind voorop plaats neemt. Elektrische trapondersteuning is ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van derde.

Omgeving: Gebruik buitenshuis.

Categorie 24: Scootmobielen

iWmo code: 12L24

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. 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 (mate van geveerdheid afhankelijk van noodzaak). 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 15 km /uur

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 25: Scootmobielen als er geen binnen stallingsmogelijkheid mogelijk is

iWmo code: 12L25

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. 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 (mate van geveerdheid afhankelijk van noodzaak). 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 15 km /uur

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.

Stallingsmogelijkheid: Geen, categorie 24 is daardoor in afstemming met opdrachtgever geen optie

Categorie 26: Scootmobielen, modellen extra geveerd

iWmo code: 12L26

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en 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 afwijkende indicatie.
Model:	Scootmobiel 15 km / uur, zwaar geveerd. Een scootmobiel extra geveerd is van toepassing voor waarbij een scootmobiel uit categorie 24 niet voldoende compenseert. De mate van vering moet aantoonbaar beter zijn dan de scootmobielen aangeboden onder categorie 24. Waar nodig wordt ook een Heavy duty (zwaarder dan 250 kg) vanuit deze categorie ingezet.
Zithouding:	Zitcomfort is groot en 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 27: Scootmobielen, modellen extra geveerd als er geen stallingsmogelijkheid mogelijk is

iWmo code:	12L27
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en 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 afwijkende indicatie.
Model:	Scootmobiel 15 km / uur, zwaar geveerd. Een scootmobiel extra geveerd is van toepassing voor waarbij een scootmobiel uit categorie 24 niet voldoende compenseert. De mate van vering moet aantoonbaar beter zijn dan de scootmobielen aangeboden onder categorie 24. Waar nodig wordt ook een Heavy duty (zwaarder dan 250 kg) vanuit deze categorie ingezet.
Zithouding:	Zitcomfort is groot en 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.
Stallingsmogelijkheid	Geen, categorie 26 is daardoor in afstemming met opdrachtgever geen optie

Categorie 28: Autozitjes

iWmo code:	12L28
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. Het stoeltje/ de stoeltjes aangeboden zijn geschikt voor kinderen tot 50 kg.
Meeneembaarheid:	Makkelijk monteerbaar en demonteerbaar in auto door derde.

Categorie 29: *Tilliften passief (elektrisch)*

iWmo code: 13L29

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en 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 30: *Tilliften actief (elektrisch)*

iWmo code: 13L30

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en 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 31: *Douche- toiletvoorzieningen verrijdbare, modellen eenvoudig*

iWmo code: 13L31

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en 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 verrijdbaar voorzien van hoepelwielen en/of zwenkwielen.

Model eenvoudig: Verrijdbaar. Indien noodzakelijk geleverd of instelbaar/aanpasbaar. Dit betreft een eenmalige instelling (Denk aan wigzit, afwijkende rughoek, zithoogte). Niet in hoogte verstelbaar en niet kantelbaar.

Omgeving: Gebruik binnenshuis.

Categorie 32: *Douche- toiletvoorzieningen verrijdbaar, model elektrisch kantelbaar en in hoogte verstelbaar*

iWmo code: 13L32

Gebruik: Voor alle lichaamsmaten en 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 elektrisch instel- en verstelbaarheid en

	mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Verrijdbaar. Model elektrisch: Verrijdbaar, elektrisch in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar. Omgeving: Gebruik binnenshuis.
Categorie 33:	<i>Douchebrancards</i>
iWmo code:	13L33
Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten en 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.
Lithouding:	Lithouding biedt veiligheid en derde optimale ruimte om cliënt te verzorgen.
Omgeving:	Gebruik binnenshuis.
Categorie 34:	<i>Handbewogen rolstoelen Incidenteel gebruik voor collectief gebruik</i>
iWmo code:	11L34
Gebruik:	Zie categorie 1
Model:	Zie categorie 1
Zithouding:	Zie categorie 1
Omgeving:	Zie categorie 1
Meeneembaarheid:	Zie categorie 1
Categorie 35:	<i>Hoge driewielfietsen met elektrische trapondersteuning (voor alle leeftijden) voor collectief gebruik</i>
iWmo code:	12L35
Gebruik:	Zie categorie 18
Omgeving:	Zie categorie 18
Categorie 36:	<i>Lage driewielfietsen met elektrische trapondersteuning (voor alle leeftijden) voor collectief gebruik</i>
iWmo code:	12L36
Gebruik:	Zie categorie 20
Omgeving:	Zie categorie 20
Categorie 37:	<i>Scootmobielen voor collectief gebruik</i>
iWmo code:	12L37
Gebruik:	Zie categorie 24
Model:	Zie categorie 24
Zithouding:	Zie categorie 24
Omgeving:	Zie categorie 24
Meeneembaarheid:	Zie categorie 24
Categorie 38:	<i>Tilliften passief (elektrisch) voor collectief gebruik</i>
iWmo code:	13L33
Gebruik:	Zie categorie 29
Omgeving:	Zie categorie 29

<i>Categorie 39:</i>	<i>Tilliften actief (elektrisch) voor collectief gebruik</i>
iWmo code:	13L39
Gebruik:	Zie categorie 30
Omgeving:	Zie categorie 30