

PROGRAMMA VAN EISEN WMO HULPMIDDELEN

Gemeente Smallingerland

Datum: 08-10-2024

Nummer: PvEWmoHM2025S

Versie: defcon

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
§.1. BELEIDSUITGANGSPUNTEN / EISEN AAN RESULTAAT	3
§.2. VORM EN INHOUD.....	8
§.3. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER.....	11
§.4. MINIMUMEISEN WMO HULPMIDDELEN	15
§.5. MINIMUMEISEN KLACHTENAFHANDELING EN COMMUNICATIE.....	34
§.6. MINIMUMEISEN SELECTIE, PASSING EN LEVERING	39
§.7. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING	42
§.8. MINIMUMEISEN SROI	45
§.9. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE EN INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING	45

§.1. BELEIDSUITGANGSPUNTEN / EISEN AAN RESULTAAT

1.1. Sociale Koers

In "De Kracht van Smallerland (2022)" heeft opdrachtgever de sociale koers bepaald. Dit document beschrijft het beleid van de gemeente Smallerland voor het sociaal domein.

Eén van de vier ambities sluit naadloos aan bij de afspraken opdrachtgever met dit programma van eisen maakt met opdrachtnemers:

"In Smallerland voelen we ons goed: We zitten goed in ons vel en voelen ons vitaal. Fysiek en mentaal. We zijn mobiel en fysieke beperkingen vormen geen belemmering om mee te kunnen doen. We ervaren regie over ons eigen leven."

Bakens van opdrachtgever

In de sociale koers heeft opdrachtgever zogenoemde leidende principes geformuleerd. Dit zijn de bakens. Met dit PvE wordt aangesloten bij de volgende bakens:

2. Vitaal en veerkrachtig: "Een vitale en veerkrachtige gemeenschap (of wijk of dorp) is een gemeenschap in beweging, met actieve cliënten en andere betrokken partners." Om in beweging te kunnen zijn en blijven, hebben sommige cliënten hulpmiddelen nodig.

4. Basisvoorwaarden eerst: "Ondersteuning is altijd als eerste gericht op de basisvoorwaarden van een zeker bestaan." Een basisvoorwaarde voor deelname aan de samenleving is dat je je ook in en vlakbij huis kunt verplaatsen.

5 Dichtbij en laagdrempelig: "We staan dicht bij elkaar. Soms omdat we fysiek in de buurt zijn." Opdrachtgever vindt het van belang dat cliënten voor het uitkiezen, passen en laten onderhouden van hulpmiddelen uit kunnen gaan van dienstverlening dichtbij, van de leverancier.

7. Van elkaar leren en samen ontwikkelen: "Verbeteringen ontstaan door te leren van de praktijk. We zorgen dat de effecten van onze inzet steeds meer zichtbaar en meetbaar worden. Daar leren we namelijk van. Opdrachtgever gaat daarbij steeds meer uit van data gedreven handelen. Ruimte voor het handelen van professionals in dit geval opdrachtnemers is daarbij noodzakelijk. Luisteren naar onze cliënten ook. Dit vragen we ook van de aanbieders van zorg en ondersteuning in onze gemeente." De technische ontwikkelingen volgen elkaar in rap tempo op. Het is van belang samen te kijken naar de inzet van de juiste, best passende goedkoopst en adequate hulpmiddelen, binnen de mogelijkheden van dat moment. Door gebruik te maken van iWmo verbeteren we de (betrouwbaarheid van de) data. Tot slot wil opdrachtgever, opdrachtnemers in stelling brengen om het 'hoe' te bepalen, nadat Carins/ opdrachtgever met een indicatie het 'wat' heeft vastgelegd.

8. Eenvoud: "Opdrachtgever gaat uit van een eenvoudig systeem, met minder bureaucratie." Door van koop met depot naar huur zonder depot over te schakelen, beperkt opdrachtgever de bureaucratie aanzienlijk.

Al deze punten worden in de volgende paragrafen nader uitgewerkt.

In het uitvoeringsprogramma (2024) heeft opdrachtgever opgaven geformuleerd. Deze overeenkomst sluit aan bij de opgave "Toegankelijke dienstverlening aan cliënten: Cliënten hebben gemakkelijk toegang tot ondersteuning, weten informatie over deze ondersteuning goed te vinden en begrijpen deze informatie."

1.2. Cliëntbenadering

1.2.1. Doelmatig regelarm verstrekkingenbeleid

In het leveren van cliëntgerichte ondersteuning hebben opdrachtgever, Carins (namens opdrachtgever) en opdrachtnemer(s) een gedeelde verantwoordelijkheid. Om hier invulling aan te geven, is meer nodig dan alleen een raamovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Dit vraagt om commitment van alle partijen en goed contract en leveranciersmanagement gedurende de looptijd van de overeenkomst. Leidend moet zijn, naast een doelmatig en rechtmatig verstrekkingenbeleid, kostenbeheersing en het voldoen aan de kwalitatieve criteria, de sturing op de leefwereld van de cliënt (communicatie, afstemming, bejegening en veiligheid). Er is de vorige contractperiode geïnvesteerd in partnerschap en onderling vertrouwen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Daarbij geldt dat opdrachtgever en de opdrachtnemers met dit PvE afspraken vastleggen die uitgaan van een heldere rolverdeling waarbij opdrachtgever en de opdrachtnemers vanuit eigen kracht bijdragen aan een optimale dienstverlening aan de gebruikers van een hulpmiddel.

1.2.2. Verwachtingsmanagement

Zowel opdrachtgever, Carins als opdrachtnemers moeten helder en duidelijk communiceren en informatie delen met cliënten over dat wat zij qua hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening van opdrachtgever, Carins en opdrachtnemer(s) mag en kunnen verwachten en ook concreet wat juist niet.

1.2.3. Signaleringsfunctie

De medewerkers van de te contracteren opdrachtnemers komen bij de cliënt thuis. Wij verwachten van hen een actieve signaleringsfunctie en melding richting Carins/Opdrachtgever, waarbij de nadruk ligt op het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van het hulpmiddel maar ook dat niet pluis situaties worden, waar van toepassing overeenkomstig de van toepassing zijnde meld- of beroepscodes, gemeld zoals onder andere vervuiling, geweld/mishandeling, criminele activiteiten en onveilige situaties.

1.3. Verstrekkingenbeleid

1.3.1. Best passend goedkoopst adequaat

Uitgangspunt bij de keuze voor het hulpmiddel en de op het hulpmiddel aan te brengen accessoires is tijdige levering van het best passende goedkoopst adequate hulpmiddel, waarbij het hulpmiddel een aanvulling moet zijn op de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt, maar ook niet meer of luxer dan nodig op basis van de Wmo. Duurzame inzet van een hulpmiddel uit een categorie draagt hier ook aan bij, hierbij wordt ook kritisch gekeken naar de realistische stallingsmogelijkheden van een hulpmiddel. Dit houdt in dat de inzet van hergebruikte hulpmiddelen die kwalitatief goed zijn en voldoen aan de kwaliteitsstandaarden die gelden op het moment van inzet automatisch tot de mogelijkheden behoort.

Om de inzet van Wmo Hulpmiddelen voor cliënten, die op basis van de Wmo hiervoor in aanmerking komen, betaalbaar te kunnen houden, is en wordt kritisch gekeken naar het huidige verstrekkingenbeleid versus wat er in de basis daadwerkelijk nodig is om te kunnen blijven deelnemen aan en participeren in de maatschappij.

Voor cliënten met een progressieve ziekte met een instabiel of niet geleidelijk verloop en kinderschulpmiddelen is snelheid van handelen cruciaal. Opdrachtgever verwacht dat de opdrachtnemer voor de cliënt een vast aanspreekpunt heeft, net zoals dat bij Carins het geval is.

1.4. Opdrachtverstrekking

1.4.1. Gemeente als opdrachtgever en regisseur op basis van partnerschap

Gemeente is zowel opdrachtgever als regisseur. Op basis van partnerschap bepaalt opdrachtgever de 'wat vraag (de categorie)'; de 'hoe' vraag (welk hulpmiddel en welke opties, aanpassingen en accessoires) is aan de opdrachtnemer (de expert) waarbij deze waar nodig specifieke expertise inzet bij complexe casuïstiek. Omdat er wordt gewerkt met dekkende categorieën gekoppeld aan een all-in huurtarief en all-in servicedienstverleningstarief (voor wat betreft het sterfhuis) waarbinnen alle Wmo Hulpmiddelen en opties en accessoires en aanpassingen voor de betreffende categorie vallen, kan opdrachtnemer enkel het all-in bedrag voor de betreffende categorie in rekening brengen.

1.4.2. Productomschrijvingen: functioneel

De hulpmiddelencategorieën zijn functioneel beschreven in plaats van technisch omdat ook functioneel geïndiceerd gaat worden. Bij een functionele omschrijving wordt omschreven waaraan een hulpmiddel functioneel moet voldoen en worden geen minimale technische eisen gesteld aan het hulpmiddel. Dit resulteert erin dat Opdrachtgever/Carins het 'wat' indiceert en de bijbehorende categorie aangeeft. Daarbij staan de door de opdrachtgever vastgestelde mogelijkheden, beperkingen en behoeften van de cliënt centraal. Op basis hiervan is het aan de opdrachtnemer en op basis van zijn expertise het juiste (type) hulpmiddel te selecteren; het 'hoe'.

Een categoriewijziging is alleen mogelijk na instemming van opdrachtgever/Carins.

1.5. Juiste en efficiënte service- en dienstverlening

Cliënten zijn voor hun mobiliteit afhankelijk van de hulpmiddelen. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze:

- Als expert in staat is tijdig te zorgen voor de juiste voorziening, passend bij de hulpvraag van de cliënt;
- Passing te laten uitvoeren door een daarvoor gekwalificeerd medewerker bij voorkeur bij de cliënt thuis;
- Waar nodig en in samenspraak met Carins specifieke expertise inzet in de vorm van een "casemanager" bij complexe casuïstiek/complex situaties op het moment dat dit nodig en noodzakelijk is;
- Bij een defect een hulpmiddel snel en goed repareert (en er in de tussentijd een passend leenmiddel/alternatief wordt ingezet);
- De hulpmiddelen tijdig en op de juiste wijze preventief onderhoudt;
- Bij levering en servicedienstverlening een heldere instructie en uitleg en afleverles geeft over de werking van het hulpmiddel aan de gebruiker en daarnaast blijft toetsen of de gebruiker in staat is het hulpmiddel verantwoord en adequaat te gebruiken;
- Een laagdrempelige klachtenregeling heeft waarin daadwerkelijk alle uitingen van ontevredenheid als klacht naar onderwerp worden geregistreerd. Hierbij moet ook aandacht zijn voor cliënten die niet of minder goed deze ontevredenheid kunnen uiten en kenbaar kunnen maken;
- De hulpmiddelen adequaat verzekert;
- Als deze opties of accessoires aanbiedt die niet voor vergoeding vanuit Opdrachtgever in aanmerking komen, dit duidelijk voorzien van een kostenspecificatie voor cliënt wordt aangegeven, en ook de consequenties als de voorziening moet worden ingeleverd;
- Proactief meedenkt in het verbeteren van de dienstverlening bijvoorbeeld d.m.v. het deelnemen aan- en initiëren van pilots en de inzet van moderne technologieën;
- De medewerkers in staat stelt signalen bij cliënten te herkennen en te melden aan opdrachtgever/Carins;

- In het kader van SROI, medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzet en daarnaast, aantoonbaar circulair werkt;
- Een goed personeelsbeleid voert en proactief meedenkt en met (technologische)oplossingen kom bij het tijdig voorkomen van personeelstekorten.
- Jaarlijks onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek uitvoert en minimaal gemiddeld een 7,5 behaalt.

1.6. Communicatie

Hiervoor geldt samengevat: je zegt wat je doet en je doet wat je zegt. De opdrachtnemer(s), Carins en opdrachtgever doen aan verwachtingenmanagement door actief en op een voor de cliënt begrijpelijke wijze te communiceren met de cliënt (B1 niveau) zodat deze weet waar hij/zij aan toe is als het gaat om levertijden, doorlooptijden en servicedienstverlening. De opdrachtnemer reageert proactief en direct richting opdrachtgever en Carins en cliënt op het moment dat levering en servicedienstverlening achterblijft bij het niveau wat cliënt en opdrachtgever van opdrachtnemer mogen verwachten. De opdrachtnemer draagt zorg voor een vaste en vertrouwde contactpersonen voor de cliënt. De cliënt is bekend bij de opdrachtnemer. Dit betekent dat bij (telefonisch) contact de persoonlijke situatie bij de betreffende contactpersoon bekend is. Nadat één keer door de cliënt is aangegeven waarom hij/zij contact opneemt, weet de opdrachtnemer voldoende en volgt er actie.

De opdrachtnemer werkt proactief samen met opdrachtgever en Carins waarbij het gezamenlijk belang en de integrale benadering van het sociaal domein centraal staat. De opdrachtnemer informeert opdrachtgever en Carins door middel van een geautomatiseerd volgsysteem over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, levertijden, gemaakte afspraken, reparaties, storingen (service- en onderhoud) en klachten (managementinformatie).

1.7. Maatwerk

Voor hulpmiddelen waarbij sprake is van op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen, een complex hulpmiddel en/of een hulpmiddel dat lastig in de bestaande werkwijze past (zie “convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen” kwadrant 3 en 4, hierna te noemen complex maatwerk). Zoals een rolstoel die (bijna) volledig op maat gemaakt moet worden en/of hulpmiddelen met speciale bediening of beademing, is het belangrijk dat een daadwerkelijk hierin gespecialiseerde adviseur ingezet wordt als casemanager. De casemanager bewaakt de voortgang. Dit geldt ook voor hulpmiddelen voor mensen met een progressief ziektebeeld met een instabiel of niet geleidelijk verloop en kinderhulpmiddelen.

1.8. Betrekken adviesraad sociaal domein

Jaarlijks voor zover dit wordt gewenst vindt een bijeenkomst plaats met opdrachtgever, opdrachtnemers, Carins en de adviesraad sociaal domein om met elkaar ontwikkelingen en aandachtspunten te bespreken.

1.9. Gebruikersovereenkomst

Het is van belang dat de cliënt weet dat hij/zij na ontvangst van het hulpmiddel verantwoordelijk is voor een correct gebruik van het hulpmiddel. Deze rechten en plichten van de cliënt, net als de manier waarop opdrachtgever/Carins en opdrachtnemer omgaan met gegevens van de cliënt, worden vastgelegd in een begrijpelijke gebruikersovereenkomst (zoveel als mogelijk opgesteld in B1 taalgebruik). Opdrachtnemer(s) worden verplicht gesteld ervoor zorg te dragen dat de gebruikersovereenkomst onder zijn verantwoordelijkheid door opdrachtnemer en cliënt wordt ondertekend.

1.10. Vestiging

Omdat opdrachtgever hecht aan korte lijnen en service en ondersteuning dichtbij wordt een vestiging binnen een afstand van 25 km van de gemeentegrens als een pré gezien net als de bereidheid om een vestiging te openen en de daadwerkelijke realisatie hiervan binnen deze afstand.

§.2. VORM EN INHOUD

2.1. All-in categorieprijzen huur

Opdrachtgever hanteert tijdens de uitvoering van de opdracht all-in categorieprijzen huur die maandelijks worden gedeclareerd via iWmo op basis van de daaraan gekoppelde iWmo productcodes. Voor de betreffende all-in categorieprijzen huur draagt opdrachtnemer zorg voor levering en servicedienstverlening van de Wmo Hulpmiddelen.

Voor het inrichten van iWmo wordt er in afstemming met opdrachtnemers een vertaaltabel gemaakt waarin landelijke iWmo codes worden gekoppeld aan de iWmo codes van deze raamovereenkomst. Als er sprake is van een verschillend btw-percentage in een bepaalde categorie worden voor de praktische uitvoering, afhankelijk van het aantal btw-varianten, meerdere iWmo codes gemaakt voor de betreffende categorie die allen gekoppeld zijn aan dezelfde all-in categorieprijs huur van de categorie exclusief Btw.

Aanvullende luxere opties die niet behoren tot het best passende goedkoopst adequate hulpmiddel worden door cliënt voor eigen rekening en risico op basis van koop afgenomen van opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft hier op een passende wijze invulling aan.

Voor de overeengekomen all-in categorieprijzen huur moet opdrachtnemer het betreffende best passende goedkoopst adequate hulpmiddel voor de cliënt voorzien van in ieder geval alle functioneel en adequaat duurzame (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen die nodig en passend zijn kijkende naar de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt, zodat de cliënt altijd een functioneel compleet duurzaam best passend goedkoopst adequaat hulpmiddel heeft, volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt, maar ook niet meer of luxer dan nodig. Het geleverde hulpmiddel is juist voor de cliënt ingesteld en afgesteld en cliënt is volledig geïnstrueerd over het goede en veilige gebruik van het hulpmiddel.

Tijdens de looptijd van de overeenkomst worden alle nadere opdrachten (leveringen inclusief onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen en bijbehorende servicedienstverlening) altijd door opdrachtnemer uitgevoerd conform de overeengekomen all-in categorieprijzen huur.

In het enkele geval dat opdrachtnemer Wmo hulpmiddelen inclusief als nodig bijbehorende servicedienstverlening moet verstrekken aan cliënten met een beschikking van opdrachtgever via een persoonsgebonden budget, verbindt opdrachtnemer zich eraan dat hij hiervoor een transparant opgebouwde marktconforme offerte uitbrengt tegen niet minder goede voorwaarden voor levering en servicedienstverlening als in deze overeenkomst is overeengekomen. De PGB houder bepaald zijn keuze van het hulpmiddel en aanbieder naar wens.

2.2. Verstrekking van nadere opdrachten

Opdrachtgever laat de toegangsbeoordeling (ook wel indicatiestelling) uitvoeren door Carins al dan niet met behulp van externe deskundigen. Op basis van de toegangsbeoordeling wordt bepaald (op basis van de geldende regels) of cliënt voor een hulpmiddel in de vorm van een maatwerkvoorziening in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is verstrekt opdrachtgever aan opdrachtnemer een nadere opdracht onder generale machtiging waarbij via een toewijzing (301) in iWmo wordt aangegeven uit welke categorie het hulpmiddel moet worden geleverd samen met een functionele omschrijving en waar nodig technische of cliënt specifieke informatie.

Het is aan opdrachtnemer op basis van de nadere opdracht van opdrachtgever het juiste hulpmiddel binnen de categorie te selecteren. Als opdrachtnemer op basis van eigen bevindingen (informatie opdrachtgever, derden, contacten en/of passing met de cliënt) tot de conclusie komt dat afwijking van

de door de opdrachtgever bij de nadere opdracht aangegeven categorie of nadere opdracht noodzakelijk is, is hij verplicht dit direct digitaal voorzien van een motivatie bij opdrachtgever te melden. Als opdrachtgever akkoord gaat met een andere categorie (digitale toestemming in de regel binnen 5 werkdagen) kan opdrachtnemer verder gaan met de aflevering van het hulpmiddel.

Als digitale toestemming van opdrachtgever uitblijft, komt de generale machtiging te vervallen. Wanneer dit het geval is, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om te interveniëren en opdrachtnemer te wijzigen. Mocht opdrachtnemer een afwijking niet melden en toch doorgaan met leveren ondanks dat wordt afgeweken van de nadere opdracht van de opdrachtgever zijn alle kosten en risico's voor opdrachtnemer. Wanneer dit op een later moment wordt geconstateerd bijvoorbeeld bij ontvangst van de gebruikersovereenkomst kan opdrachtgever van opdrachtnemer eisen de all-in categorieprijs huur terug te betalen en het hulpmiddel of de op het hulpmiddel aangebrachte opties, accessoires of aanpassingen zonder berekening van kosten te vervangen. Terugbetaling als van toepassing door opdrachtnemer is geen keuze maar een verplichting.

2.3. Aanvangssituatie en keuze cliënt

2.3.1. Bij aanvang van de overeenkomst

Het huidige uitstaande park wat is aangekocht door Opdrachtgever blijft uitstaan bij de betreffende cliënten. Opdrachtnemer(s) neemt/nemen de servicedienstverlening van deze hulpmiddelen vanaf de start van de overeenkomst voor hun rekening. Waarbij 50% van het bestand wordt toegewezen aan aanbieder 1 en 50% aan aanbieder 2.

Als de huidige aanbieder opnieuw opdrachtnemer wordt:

Doelstelling: zo min mogelijk belasting voor de cliënt en primair keuzevrijheid voor de cliënt. Cliënten worden bij aanvang van de nieuwe overeenkomst in eerste instantie evenredig verdeeld over de twee opdrachtnemers op basis van een toewijzingslijst. Bestaande cliënten tot en met 50% van het totaal blijven bij de bestaande aanbieder die opnieuw opdrachtnemer wordt en komen niet op een toewijzingslijst. De cliënten die wel op een "toewijzingslijst" staan en die niet willen overstappen van aanbieder blijven met de servicedienstverlening bij de huidige aanbieder. De in eerste instantie toegewezen opdrachtnemer wordt hiervoor niet met andere cliënten gecompenseerd omdat zijn percentage lager wordt.

Opdrachtnemer(s) dragen zorg voor servicedienstverlening van de hulpmiddelen op basis van de vastgestelde all-in kooptarieven (zie annex 2) en de eisen en voorwaarden voor servicedienstverlening welke ook gelden voor alle te leveren huurhulpmiddelen. Op het moment dat een hulpmiddel ondanks aantoonbaar uitgevoerde servicedienstverlening technisch is afgeschreven of opdrachtnemer een innameopdracht van opdrachtgever ontvangt is de verplichte overnameregeling zoals is aangegeven in 2.3.3 van toepassing.

2.3.2. Tijdens de looptijd van de overeenkomst

Iedere cliënt heeft keuzevrijheid uit beide gecontracteerde aanbieders (uitzonderingssituaties zoals de situatie dat cliënt meerdere hulpmiddelen heeft daargelaten). Bij nieuwe aanvragen of vervanging van hulpmiddelen is de keuze van de cliënt voor de opdrachtnemer leidend. Opdrachtgever kan en mag, op het moment dat de cliënt hierom vraagt, de cliënt informatie verstrekken over onder andere ranking en scores op basis van de aanbesteding, aantal klachten, resultaten van cliënttevredenheidsonderzoeken, audits en realisatie van KPI's.

Er worden dus, anders dan vrije cliëntkeuze, door opdrachtgever geen andere criteria gehanteerd voor de verdeling van nadere opdrachten. Wel kan opdrachtnemer tijdelijk of definitief van de

dienstverlenerslijst worden verwijderd waardoor deze op dat moment geen nadere opdrachten mag of kan ontvangen zie verder de raamovereenkomst artikel 12.

Als het een nieuwe nadere opdracht (huur) of een vervanging van een huurhulpmiddel betreft

Bij een nadere opdracht tot levering van een huurhulpmiddel of vervanging van een huurhulpmiddel is de keuze van de cliënt voor de opdrachtnemer leidend. Hierbij is de regel dat, als een cliënt meerdere Wmo Hulpmiddelen heeft, hij het hulpmiddel afneemt bij de opdrachtnemer die ook de servicedienstverlening uitvoert voor de overige bij de cliënt uitstaande hulpmiddelen.

Tussentijds overstappen

Mocht de relatie tussen cliënt en opdrachtnemer onherstelbaar verstoord zijn omdat opdrachtnemer herhaaldelijk gegronde klachten (te bepalen door opdrachtgever) niet heeft opgelost, dan staat het cliënt vrij om na toestemming daartoe van opdrachtgever over te stappen naar de andere opdrachtnemer. Opvolgend opdrachtnemer is verplicht om dan de betreffende cliënt met hulpmiddelen over te nemen op basis van de overnameregeling zoals is aangegeven in 2.3.3.

Bij een verhuizing van een cliënt, naar een andere gemeente wordt het “convenant meeverhuizen” gehanteerd.

Eindregeling

Bij het aflopen van de raamovereenkomst is de onder 2.3.3. aangegeven overnameregeling van toepassing. Hierbij heeft de nieuwe opdrachtnemer ook de mogelijkheid om functioneel volledig gelijkwaardige eigen hulpmiddelen in te zetten

2.3.3. Overnameregeling

Bij een nadere opdracht tot inname van een koophulpmiddel of als de opdrachtgever heeft vastgesteld dat een koophulpmiddel technisch is afgeschreven of wanneer een cliënt toestemming heeft om tussentijds over te stappen of als de eindregeling van toepassing is, is de opdrachtnemer aan wie de cliënt is toegewezen/waarvoor de cliënt heeft gekozen verplicht het hulpmiddel of de hulpmiddelen over te kopen, de waarde wordt hierbij als volgt bepaald:

Prijsbepaling overnamewaarde:

Historische bruto catalogusprijs – korting / economische afschrijftermijn * resterende economische afschrijftermijn = overnamewaarde hulpmiddel

Korting:

- Alle hulpmiddelen = 35%

economische afschrijftermijn:

- 7 jaar/84 maanden voor alle voorzieningen;

De minimumwaarde voor de overname/restwaarde is altijd € 75,-.

2.4. Inzet van voor hergebruik geschikt gemaakte hulpmiddelen is mogelijk

Opdrachtgever staat de inzet van voor hergebruik geschikt gemaakte hulpmiddelen (ook wel genoemd gereconditioneerde hulpmiddelen) toe. Een dergelijk hulpmiddel is technisch in uitstekende staat en ziet er bij levering visueel, los van kleine gebruikssporen, netjes en schoon uit. Een dergelijk hulpmiddel is te beschouwen als nieuw in de zin van de overeenkomst. Het frame/de basis van het hulpmiddel is origineel en qua leeftijd (eerste inzet ooit) volledig administratief herleidbaar. Vervanging van onderdelen en (fabrieks-)opties is toegestaan voor zover deze ook daadwerkelijk behoren tot het

betreffende hulpmiddel en komen uit het tot het hulpmiddel behorende leveringsprogramma van de producent. Bij het voor hergebruik geschikt maken van het hulpmiddel worden daarnaast wet- en regelgeving en de richtlijnen die hieraan door de producent worden gesteld gevolgd. Het hulpmiddel is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen en alle bedieningsonderdelen functioneren optimaal. De accu is minimaal 80% en als er sprake is van losse kussens zijn deze als nodig vervangen. Opdrachtnemer garandeert een veilig en verantwoord gebruik van het hulpmiddel en is hiervoor volledig verantwoordelijk en aansprakelijk.

2.5. Omruilen van een hulpmiddel

Mocht een hulpmiddel of daarop aan te brengen (fabrieks-)opties, accessoires, onderdelen en aanpassingen moeten worden vervangen, omgeruild of worden aangepast, wat hiervoor de reden ook is, dan worden deze door opdrachtnemer binnen de all-in categorieprijs huur en zonder extra kosten in rekening te brengen, vervangen of aangepast door een ander passend goedkoopst adequaat hulpmiddel en/of (fabrieks-)opties, accessoires, onderdelen en aanpassingen voor de cliënt in lijn met de nadere opdracht van opdrachtgever. Onder voorwaarde dat deze binnen de bestaande categorie wel als passend is/zijn aan te merken.

Opdrachtnemer is verplicht een eventuele vervanging van het hulpmiddel inclusief de nieuwe gegevens van het hulpmiddel door te geven aan opdrachtgever (backoffice) en dit door te voeren in het overzicht bestandsgegevens.

Voor ieder hulpmiddel geldt:

- Er mogen in ieder voorgaand kalenderjaar voor een elektrisch aangedreven hulpmiddel niet meer dan 2 storingsmeldingen hebben plaatsgevonden door cliënt over de elektrische aandrijving die resulteerden in reparaties door opdrachtnemer. Is dit wel het geval dan moet het hulpmiddel door opdrachtnemer worden vervangen;
- Het hulpmiddel moet functioneel adequaat, veilig en verantwoord zijn en daarnaast zijn (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen nog verkrijgbaar op de markt;

Bij eventuele discussie over voorgaande is het oordeel van opdrachtgever leidend.

Voor nieuwe cliënten kan de all-in categorieprijs huur in rekening worden gebracht na levering en ondertekening van de gebruikersovereenkomst - welke een nadere drie-partijen (opdrachtgever, cliënt en opdrachtnemer) overeenkomst is - onder de raamovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Belangrijk om te vermelden is ook dat als de raamovereenkomst wordt opgezegd of eindigt, de gebruikersovereenkomsten van kracht blijven, de huurhulpmiddelen blijven uitstaan tegen de all-in huurtarieven, tenzij opdrachtgever een nieuwe raamovereenkomst met een nieuwe partij heeft gesloten. In de laatste situatie kan de nieuwe opdrachtnemer de huurhulpmiddelen van opdrachtnemer overkopen op basis van de prijsbepaling overnamewaarde zoals is aangegeven onder 2.3.3. Of mag de nieuwe opdrachtnemer een eigen zelfde hulpmiddel in zetten. Opdrachtnemer verleent hieraan haar volledige medewerking.

§.3. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER

3.1. Algemene eisen en uitgangspunten

1. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor een optimale uitvoering van de leveringen en servicedienstverlening inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties, haar in te zetten medewerkers en het realiseren van de overeengekomen resultaten en verplichtingen.

2. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze:
 - a. Als expert op het gebied van hulpmiddelen in staat is voor iedere cliënt die hiervoor in aanmerking komt tijdig te zorgen voor het best passende goedkoopst adequate Hulpmiddel, passend bij de hulpvraag van de cliënt;
 - b. Waar nodig specifieke expertise inzet bij complexe casuïstiek op het moment dat dit in het belang van een zorgvuldige afwikkeling nodig en noodzakelijk is;
 - c. Alle uitingen van ongenoegen over zijn presteren registreert (managementinformatie) en zo snel als mogelijk in lijn met deze overeenkomst wegneemt (voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is);
 - d. Bij een defect een hulpmiddel binnen de gestelde termijnen goed repareert (en er in de tussentijd een passend leenmiddel/alternatief wordt ingezet) (zie verder paragraaf 7.1 en 7.4);
 - e. Bij passing, levering en servicedienstverlening een heldere instructie (rijles voor de categorieën waarvoor dit van toepassing is) en uitleg geeft over de werking van het hulpmiddel aan de cliënt en daarnaast blijft toetsen of het hulpmiddel wordt gebruikt en/of de cliënt in staat is het hulpmiddel verantwoord en adequaat te gebruiken.
 - f. Bij levering ter plekke een demonstratie aan de cliënt geeft over de werking van het hulpmiddel.
 - g. Zowel bij levering als bij servicedienstverlening de inspanningsverplichting heeft om binnen zijn mogelijkheden de cliënt mobiel te houden.
3. De opdrachtnemer voert de leveringen en de bijbehorende servicedienstverlening en beheer van de Wmo hulpmiddelen uit op professionele wijze, en doet dat cliëntgericht. Hierbij zijn maatgevend de nadere opdracht van opdrachtgever, de te compenseren beperking(en) in participatie en zelfredzaamheid van de cliënt (aan te geven door opdrachtgever) en het binnen dat kader leveren van het best passende goedkoopst adequate hulpmiddel. Opdrachtnemer doet dat cliëntgericht, bejegt de cliënt respectvol en zet ter zake deskundige medewerkers in. Opdrachtnemer komt gemaakte afspraken met de cliënt na en communiceert hier actief met de cliënt over.
4. Opdrachtnemer is betrouwbaar, komt afspraken na en voldoet, werkt conform en houdt zich gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst, aan de verplichtingen voortvloeiende uit deze raamovereenkomst en de voor haar geldende en op ieder moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving.
5. Opdrachtnemer voert zijn werkzaamheden uit op basis van de nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening als verstrekt door opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van hulpmiddelen en het uitvoeren van de vereiste servicedienstverlening (inclusief keuring en onderhoud van tilliften).
7. Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise, middelen, materialen en medewerkers om op basis van selectie en passing, rekening houdend met van de nadere opdracht van opdrachtgever, het voor de cliënt en zijn situatie best passende goedkoopst adequate hulpmiddel te selecteren en te leveren. Hierbij is de voorwaarde dat opdrachtnemer het hulpmiddel volledig afstemt, afstelt en instelt en waar nodig verstelt op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. En daarbij alle hierbij toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen levert en bevestigt die om dit te realiseren nodig en passend zijn. Het hulpmiddel dat via opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld aan de cliënt door opdrachtgever is een aanvulling op de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt. Waarbij duidelijk de kanttekening wordt gemaakt dat het hulpmiddel niet meer of luxer dan nodig hoeft te zijn dan om de eigen kracht en mogelijkheden te versterken en om voorgaande eisen te realiseren. Mocht de cliënt aanvullende luxere opties wensen dan kan cliënt deze voor eigen rekening en risico afnemen/kopen van opdrachtnemer. Hierbij geldt dat deze opties bij een eventuele opdracht tot inname van het hulpmiddel door opdrachtgever, zonder dat hier een vergoeding tegenover staat, eigendom worden van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht cliënt hier helder over te informeren.

8. Daarnaast draagt opdrachtnemer zorg dat alle hulpmiddelen waarop dit van toepassing is voorzien zijn van een geldige WA-verzekering.
9. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden waar zij invloed op heeft en kan hebben een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en cliënten garanderen.

3.2. Eisen te stellen aan medewerkers van opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer zet voor deze opdracht alleen ter zake deskundige vakbekwame cliëntgerichte medewerkers in, dat wil zeggen dat deze medewerkers;
 - a. Beschikken over een functiegerichte opleiding en/of over aantoonbaar benodigde competenties;
 - In te zetten medewerkers met direct cliëntcontact hebben inhoudelijke en technische kennis van hulpmiddelen en het bijbehorende proces van levering en servicedienstverlening en zijn bekend met de verschillende doelgroepen binnen de Wmo (gericht op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of een chronisch psychisch probleem en/of mensen met een psychosociaal probleem). Ook weten ze hoe ze op een sociaal vaardige manier op een laagdrempelige wijze met cliënten moeten communiceren;
 - Voor passing wordt een gekwalificeerde professionele passer ingezet (geen afleveraar) die kennis heeft van het hulpmiddel, de beperkingen van de cliënt en in dat kader de cliënt volledig kan instrueren, en uitleg kan geven en kan zorgdragen dat het hulpmiddel volledig op maat voor de cliënt in- af en bij kan stellen met de juiste gereedschappen;
 - Voor passend onderhoud, service en reparaties wordt een gekwalificeerde volledig uitgeruste professionele monteur ingezet met technische kennis van het betreffende hulpmiddel;
 - Voor hulpmiddelen waarbij sprake is van op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen, een complex hulpmiddel en/of een hulpmiddel dat lastig in de bestaande werkwijze past (zie “convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen” kwadrant 3 en 4, hierna te noemen complex maatwerk) inbegrepen in de all-in categorieprijzen huur, zoals een rolstoel die (bijna) volledig op maat gemaakt moet worden en/of hulpmiddelen met speciale bediening of beademing, wordt een daadwerkelijk hierin gespecialiseerde adviseur ingezet als casemanager. Deze casemanager is bij voorkeur en waar nodig een specialist op de complexe hulpmiddelen/complex situaties die zowel procesmatig als inhoudelijk het proces van selectie, passing, levering en na-aanpassing en nazorg kan aansturen. De cliënt daadwerkelijk onderbouwd over het proces en het hulpmiddel kan informeren en waar nodig kan instrueren. De casemanager is minimaal aanwezig bij eerste passing en aflevering en dus op deze momenten niet op afstand, tenzij de consultant nadrukkelijk schriftelijk/ per e-mail /schriftelijk toestemming heeft gegeven hiervan af te wijken. De casemanager bewaakt de voortgang (zie verder paragraaf 6.1). Voorgaande geldt ook voor hulpmiddelen voor mensen met een progressieve ziekte met een instabiel of niet geleidelijk verloop en kinderhulpmiddelen;
 - b. Waar nodig (aanvullend) worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden;
 - c. Geïnstrueerd en getraind zijn in 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 situaties en knelpunten met de cliënt. En melden deze situaties intern. Opdrachtnemer draagt zorg dat deze signalen ook terecht komen bij opdrachtgever en treedt hierover waar nodig met opdrachtgever/Carins in overleg.

- d. Sociaal vaardig zijn en goed en helder communiceren op een voor de cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig en begrijpelijk Nederlands.;
 - e. Respect hebben voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
 - f. De Nederlandse taal actief beheersen en de friese taal passief beheersen of bereid zijn en hiertoe daadwerkelijk trainingen gaan volgen om de Friese taal passief te leren verstaan (niet van toepassing voor een medewerker die buiten de regio Friesland actief is om een landelijke dekking te realiseren);
 - g. Weet waar zijn kennis en kunde en bevoegdheden liggen maar ook waar deze ophoudt. Waar de eigen expertise ontoereikend is, betreft deze passende expertise om de opdracht goed te volbrengen;
- 2. Medewerkers van opdrachtnemer voeren de leveringen en de bijbehorende service-dienstverlening uit naar beste weten en kunnen. Ze komen gemaakte afspraken met de cliënt na en communiceren hier actief met de cliënt over.
 - 3. Medewerkers van opdrachtnemer net als ergotherapeuten die werken in opdracht van opdrachtnemer of opdrachtgever doen nooit toezeggingen over de toekenning van een hulpmiddel aan de cliënt anders dan dat wat al aan cliënt is aangegeven door opdrachtgever.
 - 4. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers, die beroepsmatig direct met cliënten in contact kunnen komen, in het kader van onderhavige opdracht, door haar gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Opdrachtnemer draagt zorg dat voor iedere medewerker een VOG-verklaring voor de betreffende functie (profiel 45) is afgegeven die maximaal vijf jaar geldig is (dus minimaal iedere vijf jaar moet worden vernieuwd). Opdrachtnemer staat hiervoor garant. Deze verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de medewerker voor opdrachtnemer ging werken.
 - 5. Alle medewerkers die bij de cliënt thuiskomen voor advies of onderhoud kunnen zich legitimeren en kunnen aantonen dat ze voor opdrachtnemer werken.
 - 6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers. Als en voor zover er schade ontstaat of sprake is van gebrekkige (service)dienstverlening door minder bekwame medewerkers is opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en (gevolg)schade zijn voor rekening van opdrachtnemer.
 - 7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn medewerkers adequaat handelen in het geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en eventuele medebewoners. Aanbieder heeft een meldplicht bij calamiteiten en (gewelds)incidenten zoals is gesteld in artikel 3:4 Wmo 2015 en signaleert en handelt bij vermoedens van misbruik of mishandeling op de wijze zoals is vastgelegd in de van toepassing zijnde Wet Meldcode Huiselijk geweld en Kindermishandeling (zoals vertaald in de meldcode van Veilig Thuis Friesland), de meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld. Deze signalen worden geregistreerd door opdrachtnemer en direct doorgeleid naar de vertrouwenspersoon van Carins of door opdrachtgever aan te wijzen derde(n). In overleg met opdrachtgever worden deze signalen als noodzakelijk omgezet in concrete acties door opdrachtnemer of door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
 - 8. Tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert opdrachtnemer bij vervanging c.q. uitbreiding van personeel minimaal een gelijk deskundigheidsniveau.

§.4. MINIMUMEISEN WMO HULPMIDDELEN

Opdrachtgever heeft gekozen voor een indeling in 21 categorieën (inclusief subcategorieën). Alle hulpmiddelen zijn te scharen onder deze categorieën. Discussie of afwijking van deze categorieën is niet mogelijk en toegestaan. De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in functionele en herkenbare categorieën die gerelateerd zijn aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen.

Het is opdrachtnemer toegestaan om hergebruikte hulpmiddelen in te zetten. Een hergebruikt hulpmiddel is een door opdrachtnemer voor herverstreking geschikt gemaakt gebruikt hulpmiddel. Een hergebruikt hulpmiddel is technisch in uitstekende staat, is functioneel, veilig en verantwoord en ziet er bij levering visueel, los van kleine gebruikssporen, netjes en schoon uit. Het frame/de basis van het hergebruikte hulpmiddel is origineel en qua leeftijd (eerste inzet ooit) volledig administratief herleidbaar. Vervanging van onderdelen en (fabrieks-)opties is toegestaan voor zover deze ook daadwerkelijk technisch en functioneel passen op het hulpmiddel. Daarnaast moet het hulpmiddel ook met de vervangen onderdelen en (fabrieks-)opties blijven voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving en van toepassing zijnde certificaten en keuringen waaronder de EMDR (European Medical Device Regulation). Bij hergebruik worden daarnaast de richtlijnen die hieraan door de producent worden gesteld gevolgd. Het hergebruikte hulpmiddel is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen en alle bedieningsonderdelen functioneren optimaal. De accu is minimaal 80% van de originele capaciteit (afhankelijk of dit toereikend is bij de situatie van de cliënt) en als er sprake is van losse kussens zijn deze waar nodig vervangen.

Tijdens de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen inclusief onderdelen, fabrieksopties, accessoires en (na-)aanpassingen en bijbehorende servicedienstverlening) altijd door opdrachtnemer uitgevoerd tegen de overeengekomen all-in categorieprijzen huur behorende bij de betreffende categorie.

Voor iedere categorie geldt een all-in categorieprijs huur wat betekent dat alle hulpmiddelen die tot de categorie behoren ongeacht uitvoering, moment van introductie op de markt en daarop aan te brengen of mee te leveren onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanpassingen zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur van de desbetreffende categorie. De huurprijs is inclusief alle na eerste levering benodigde (dus niet limitatief) op het hulpmiddel aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanpassingen en alle bijbehorende werkzaamheden.

Ter illustratie: *voor iedere elektrische rolstoel is dezelfde all-in categorieprijs huur voor categorie 8 altijd van toepassing;*

- *of het nu een rolstoel betreft die nu al op de markt is of gedurende de looptijd van de overeenkomst op de markt komt, en;*
- *of er een bruto catalogusprijs van € 5.000 euro of € 35.000 euro van toepassing is, en;*
- *of er sprake is van een andere afwijking binnen de categorie*

Bovenstaande is ook van toepassing op ieder hulpmiddel in de andere categorieën.

Voor de overeengekomen all-in categorieprijzen huur moet opdrachtnemer dus de betreffende best passend goedkoopst adequate voorziening voor de cliënt leveren. Dit is een voorziening die is voorzien van alle functioneel en adequaat duurzame (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen die nodig en passend zijn. Het hulpmiddel is volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. Ook is de cliënt volledig geïnstrueerd over het goede en veilige gebruik van het hulpmiddel.

De all-in categorieprijzen huur zijn exclusief Btw. Als er sprake is van een ander btw-tarief binnen de categorie zal hier administratief een separate code aan worden gehangen waarbij de all-in categorieprijs huur exclusief Btw. voor de desbetreffende categorie niet wijzigt. Specifieke inrichting hiervan vindt in overleg met opdrachtgever plaats in de implementatieperiode.

Er worden geen merken of typen vastgelegd in een categorie. Opdrachtnemer is dus vrij om die hulpmiddelen in te zetten die behoren en passen binnen de betreffende categorie zolang ze voldoen aan hetgeen is opgenomen in dit programma van eisen en passend zijn voor de cliënt en opdrachtgever hiermee akkoord is. Het is opdrachtgever toegestaan om ter verificatie van het juiste hulpmiddel een externe deskundige in te schakelen.

In het enkele geval dat opdrachtnemer Wmo hulpmiddelen inclusief als dat nodig is bijbehorende servicedienstverlening moet verstrekken aan cliënten met een beschikking van opdrachtgever via een persoonsgebonden budget en/of opdrachtgever zelf een hulpmiddel wenst te kopen, verbindt opdrachtnemer zich eraan dat de levering en servicedienstverlening aan deze cliënten niet tegen minder goede voorwaarden en tarieven wordt uitgevoerd dan in deze raamovereenkomst is overeengekomen.

Iedere cliënt heeft de mogelijkheid om; voor eigen rekening en buiten de raamovereenkomst, aanvullend aan de best passend goedkoopst adequate voorzieningen de indicatie van opdrachtgever, onderdelen, opties en accessoires aan te schaffen en te laten installeren op de huurhulpmiddelen onder voorwaarde dat:

- Vervanging van deze onderdelen, opties en accessoires en evt. aanvullende onderhoudskosten voor rekening zijn van cliënt;
- Onderdelen, opties en accessoires bij inname van het hulpmiddel om niet terugvallen naar opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer de cliënt voordat invulling wordt gegeven aan het verzoek van cliënt, cliënt voldoende heeft geïnformeerd over de voorwaarden hiervan;
- De aanvullend afgenomen zaken geen invloed hebben op het functionele gebruik, de servicedienstverlening en/of op andere wijze in aanvullende kosten of voorwaarden resulteren voor opdrachtgever of cliënt, anders dan voor de cliënt de betreffende aanschaf en installatiekosten;
- Cliënt adequaat WA verzekerd is voor schade die hij met de door hem bijgeplaatste onderdelen, opties en accessoires (heeft) veroorzaakt
- De aanschaf inclusief declaratie en betaling daarvan plaatsvindt tussen opdrachtnemer en cliënt. Opdrachtgever is geen partij in deze en kan nooit belast worden met kosten of vragen hierover.

Eenvoudige douche toilethulpmiddelen zonder wielen waaronder toiletstoel/postoel, doucheblik en vergelijkbaar (op poten) en de badplank zijn in de regel algemeen verkrijgbaar en daardoor niet opgenomen in dit PvE/Dienstverleningsvoorwaarden. Het kan echter zo zijn dat deze hulpmiddelen van opdrachtnemer worden afgenomen.

Hulpmiddelen die niet algemeen gebruikelijk zijn maar wel onder de € 500,00 euro (Bruto Catalogusprijs) kunnen en mogen worden aangeschaft kan een forfaitaire vergoeding worden toegekend, waarbij de cliënt bij een zelfgekozen leverancier het betreffende hulpmiddel kan aanschaffen of huren. Op het moment dat de forfaitaire vergoeding van toepassing is vallen de betreffende hulpmiddelen niet onder deze raamovereenkomst.

4.1. Algemene eisen en uitgangspunten

De invulling van behoeften van cliënten op basis van eigen kracht, gebruikelijke hulp, algemene of algemeen beschikbare voorzieningen, mantelzorg of gebruikelijke hulp gaat altijd voor de inzet van maatwerkvoorzieningen voor zover ze beschikbaar, verantwoord, veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht zijn.

Het kan zo zijn dat in de looptijd van de overeenkomst te leveren hulpmiddelen zoals scootmobielen worden gedeeld in bijvoorbeeld een straat of wijk (deelscootmobiel). Als hiervan gebruik gemaakt gaat worden, wordt dit onderdeel van de opdracht en verleent opdrachtnemer hieraan zijn volledige medewerking. Hierbij zijn de all-in tarieven voor de betreffende categorie het uitgangspunten eventueel vermeerderd met kosten die aantoonbaar hoger zijn doordat een hulpmiddel mogelijk intensiever gebruikt kan gaan worden (te beoordelen door opdrachtgever). Als het laatste het geval is toont opdrachtnemer dit aan op basis van een kostprijsberekening van beide situaties.

Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de door hem te verstrekken hulpmiddelen van goede kwaliteit zijn. Dat betekent dat alle te leveren en geleverde hulpmiddelen inclusief daarop toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname altijd voldoen aan de van toepassing zijnde vigerende Wet- en regelgeving, bepalingen uit verdragen en daaruit volgende normen en richtlijnen. Ten tijde van deze aanbesteding betreft dit tenminste, en niet limitatief bedoeld, de navolgende wet- en regelgeving en verdragen:

1. Verdragen:
 - a. 93/42/EEG (De Europese Richtlijn voor Medische Hulpmiddelen) en de Medical Device Regulation 2017/745;
 - b. 89/336/EEC (Richtlijn voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters;
 - c. 73/23/EEC (Laagspanningsrichtlijn, voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters);
 - d. 85/374/EEC (Aansprakelijkheidsrichtlijn);
 - e. 99/44/EEC (Garantie op consumentenproducten);
2. Wettelijke bepalingen:
 - a. De bepalingen van Wet Medische Hulpmiddelen, Kon. Besluit 243 van 30 maart 1995, gewijzigd 30 augustus 2001;
 - b. Eisen uit de verkeerswet 1994.
3. Normen (o.a. genoemd in de Wet Medische Hulpmiddelen) en richtlijnen:
 - a. EN 12183 (voor handbewogen rolstoelen);
 - b. EN 12184 (voor elektrische rolstoelen en scootmobielen);
 - c. EN-ISO 10535, NEN 7505 (voor tilliften);
 - d. EN 12182 (Voor hulpmiddelen bedoeld voor personen met een functiestoornis en waarvoor geen specifieke productnorm bestaat).
 - e. Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren de Laagspanningsrichtlijn 2006/95/EG en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG;
 - f. Iedere rolstoel (inclusief (zit)ortheses en andere aanpassingen) is en blijft veilig te vervoeren en voldoet altijd aan de vigerende “Code Veilig Vervoer Rolstoelcliënt” (Code VVR) of een hierop volgende code/veiligheidsrichtlijn, categorie 1 daarvan uitgezonderd.
 - g. Met uitzondering van categorie 1 is iedere rolstoel voorzien van een taxifixatie/rolstoelbevestiging voor in personenauto/rolstoeltaxi/collectief vervoer die minimaal voldoet aan de navolgende normen voortkomend uit de code VVR:
 - o ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen) herkenbaar aan de sticker met het haaksymbool;

En daarnaast moet het hulpmiddel geschikt zijn om bevestigd te worden aan een botsveilig vastzetsysteem wat voldoet aan de norm:

- ISO 10542 (Normen voor botsveilige vastzetsystemen voor de rolstoel en inzittende).
4. Alle overige niet bovengenoemde vigerende NEN – EN/ ISO/ CE/ EMC normen;

Daarnaast eist opdrachtgever van de door opdrachtnemer in te zetten Wmo hulpmiddelen inclusief daarop toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen, het volgende, dat deze:

1. zijn afgestemd op de reële behoefte van cliënt, zijn/haar persoonskenmerken, fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen en op andere vormen van zorg, hulpmiddelen, ondersteuning of begeleiding die de cliënt ontvangt;
2. ongestoorde, veilige, doeltreffende en doelmatige gebruiksmogelijkheden bieden (het hulpmiddel kent geen beperkingen voor de cliënt in de ruimste zin van het woord), nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op:
 - a. Deugdelijkheid;
 - b. Functionaliteit met betrekking tot de gebruikersgroep en specifiek de cliënt;
 - c. Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de cliënt;
 - d. Veiligheid;
 - e. Bedieningsgemak voor de cliënt;
 - f. Lage storingsgevoeligheid (Er mogen in ieder voorgaand kalenderjaar voor een elektrisch aangedreven hulpmiddel niet meer dan 2 storingsmeldingen hebben plaatsgevonden door cliënt over de elektrische aandrijving die resulteerden in reparaties door opdrachtnemer. Is dit wel het geval dan moet het hulpmiddel door opdrachtnemer worden vervangen);
 - g. Beperkte onderhoudslasten (maximaal 2x in de 3 jaar preventief onderhoud moet voldoende zijn), zodat de cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
3. geen technologie bevatten die achterhaald is en niet gedurende drie jaar na levering is na te leveren. Opties, accessoires en onderdelen zijn en blijven verkrijgbaar zolang het hulpmiddel uitstaat.
4. veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen bevatten die zichtbaar en begrijpelijk zijn voor de cliënt en in ieder geval in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
5. voor wat betreft de tilliften deze zijn, worden en blijven minimaal jaarlijks en indien nodig i.v.m. frequent onderhoud 1x per 6 maanden preventief onderhouden en gekeurd door, door de fabrikant erkende vakbekwame en specifiek opgeleide monteurs die bekend zijn met het ontwerp, gebruik en onderhoud van tilliften en tilbanden. De keuring op veiligheid en technische staat wordt in lijn met het advies als aangegeven in NEN-EN-ISO 10535 (2021) uitgevoerd. De inhoud van het jaarlijks preventief onderhoud/de keuring omvat in ieder geval:
 - a. Preventief onderhoud volgens voorschriften van de fabrikant;
 - b. Indien nodig het reinigen en smeren van bewegende onderdelen en reparatie of vervanging van defecte en/of versleten onderdelen;
 - c. Controle van wielen en remmen;
 - d. Controle van motoren en bevestigingen en draaipunten;
 - e. Inspectie van de accu en de acculader NEN 3140;
 - f. Controle van het hefmechanisme;
 - g. Belastingtest van de tillift;
 - h. Visuele inspectie van de aanwezige tilbanden
 - i. band moet volledig zijn en voorzien van functionele toebehoren zoals baleinen en fixatiebandjes;
 - ii. Het label moet leesbaar en volledig zijn (inclusief CE-markering, leverancier, serienummer, maximaal gewicht, toepassing, productiedatum en wasvoorschrift);

- iii. De tilband, koorden en veiligheidsbanden mogen geen rafels, brand- of andere gaten, losse naden of scheuren vertonen;
- iv. De clips mogen niet beschadigd zijn (scheurtjes, verbuiging, enz.);
- v. De lusbanden mogen geen beschadigingen, rafels, brand- of andere gaten, losse naden of scheuren vertonen.

Als een defect wordt geconstateerd moet de band onmiddellijk worden vervangen en afgevoerd.

- i. Plakken van keuringssticker met de datum voor volgende keuring;
 - j. Opstellen keuringsrapport
6. waar nodig (WA)verzekerd zijn en dit is inbegrepen in de all-in categorieprijs huur. Voor elektrische/elektrisch aangedreven hulpmiddelen draagt opdrachtnemer zorg voor het plaatsen van de toegezonden verzekeringssticker op of binnen 500 meter van de woon- of verblijfsplaats van de cliënt, als de cliënt niet in staat is dit zelf te regelen. Opdrachtnemer verstrekt de cliënt informatie over de voorwaarden behorende bij de WA-verzekering en de eigen verantwoordelijkheden van de cliënt over het juiste en correcte gebruik van het hulpmiddel.
 7. bij normaal gebruik een minimale technische en functionele levensduur hebben van zeven jaar (84 maanden) na eerste levering. Voor hergebruikte hulpmiddelen geldt een minimale technische en functionele levensduur van 5 jaar (60 maanden) waarbij geldt zo min mogelijk wisselingen voor de cliënt.
 8. waar het elektrische rolstoelen betreffen ouder dan 10 jaar (120 maanden), dat deze worden vervangen tenzij opdrachtgever toestemming geeft voor het langer uit laten staan van de elektrische rolstoel.

Ook geldt voor alle categorieën, dat:

9. er per categorie sprake is van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen.
10. niet limitatief alle benodigde uitvoeringen (waaronder ook heavy duty), (elektrische)aandrijvingen, bedieningen, formaten, zitbreedtes, zitdieptes, zithoogtes, aanpassingen waaronder ook (zit)orthesen en dergelijke en hulpmiddelen voor kleine mensen of mensen met andere afwijkende lichaamsmaten wanneer dit van toepassing is vereist voor cliënt in de all-in categorieprijs huur inbegrepen. Onder alle nodige onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen zijn ook anti decubituskussens inclusief (extra) hoezen, stok/krukhouders links of rechts te plaatsen en zuurstoffleshouders, antitipsysteem en alle typen rugleuningen en zittingen evenals noodzakelijke opties accessoires en aanpassingen die nodig zijn voor veilig vervoer als nodig en vereist en als nodig later aan te brengen voor de cliënt inbegrepen in de all-in categorieprijzen huur evenals als van toepassing (WAM) verzekering. Hierover kan en mag geen discussie ontstaan. Als opdrachtgever naar redelijkheid en billijkheid aangeeft dat iets geleverd moet worden is opdrachtnemer verplicht dit uit te voeren en nooit met berekening van extra kosten.
11. als het hulpmiddel bedoeld is voor een kind is er bij de keuze voor het hulpmiddel en de uitstraling (o.a. kleurstelling, stoffering e.d.) en uitvoering (opties en accessoires) expliciet rekening gehouden met het kind.
12. Voor alle categorieën geldt dat als er sprake is van een hulpmiddel met een accu waarvoor geen andere mogelijkheid is dan stalling in een overdekte ruimte of brandgevaarlijke plaats vindt overleg plaats tussen opdrachtnemer en opdrachtgever/carins en waar nodig woningbouwvereniging en cliënt over een zo brandveilig mogelijke oplossing hiervoor. Opdrachtnemer werkt volledig en zonder berekening van extra kosten voor het hulpmiddel mee aan de voorgestelde oplossing.
13. Voor alle categorieën geldt dat als er sprake is van stalling buiten omdat geen andere stallingsmogelijkheid is te realiseren dat een regenhoes en slot geleverd en "geplaatst" moet worden binnen de betreffende categorie. Hiervoor kan en mag dan een opslag van 10% op de

all-in categorieprijs huur worden gehanteerd. Mocht voor de stalling een eventueel stopcontact moeten worden aangelegd dan is dat de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever behoudens dit expliciet door aanbieder is gemeld bij de opdrachtgever/Carins. Afstemming is hierin essentieel.

Opdrachtnemer is verplicht een eventuele vervanging van het hulpmiddel inclusief de nieuwe gegevens van het hulpmiddel door te geven aan opdrachtgever en dit door te voeren voorzien ook van de bruto catalogusprijs in het overzicht bestandsgegevens dat ieder kwartaal met de managementinformatie wordt verstrekt.

Mocht blijken dat een hulpmiddel niet voldoet aan bovenstaande is opdrachtnemer verplicht het hulpmiddel of als dit van toepassing is, de betreffende opties, accessoires en aanpassingen kosteloos te vervangen.

4.2. Categorie-indeling en verdere vereisten

Categorie:	1	Naam:	Handbewogen rolstoel voor kortdurend/incidenteel gebruik
Beschrijving:			
Deze categorie bevat handbewogen rolstoelen kortdurend/incidenteel gebruik bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel kortdurend/incidenteel gebruik, die voor het overbruggen van middellange afstanden een rolstoel nodig heeft. De cliënt kan zich over korte stukken (soms) zelfstandig voortbewegen maar wordt buitenshuis veelal geduwd.			
Functionele eisen			
Gebruik:	(Regelmatig) Kortdurend gebruik van het middel, nadruk ligt op de rijeigenschappen.		
Zithouding:	De rolstoel en met name ook de zithouding is functioneel instel- en verstelbaar, ondersteuning is toereikend en toe te spitsen op de beperkingen en mogelijkheden van de cliënt.		
Omgeving:	Gebruik (overwegend) buiten en/of binnen		
Verplaatsen:	Voornamelijk door middel van duwen, maar de mogelijkheid bestaat tot het zelfstandig rijden van kleine stukjes.		
Meeneembaarheid:	Belangrijk opvouwbaar en te verkleinen, licht van gewicht. Makkelijk mee te nemen.		
Overig:	Op het hulpmiddel moet een universele “losse” elektrische hulpaandrijving voor gebruiker, of begeleider aangebracht kunnen worden (zie ook categorie 5, voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).		
Opmerkingen:			
Rolstoelen voor kortdurend/incidenteel gebruik kunnen mogelijk ook in de toekomst in de vorm van een algemene voorziening worden aangeboden. - Voorlopig iWmo no. 11H01; - Voorlopig Btw %: 9%.			

Categorie:	2	Naam:	Handbewogen (comfort)rolstoel permanent/passief gebruik (met kantelverstelling)

Beschrijving en doelgroep:	
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen, met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel permanent/passief gebruik met kantelverstelling, met een lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. De gebruiker zit de gehele dag in de rolstoel en is doorgaans niet in staat om deze zelfstandig voort te bewegen. Om de houding te kunnen variëren kan de rolstoel gekanteld worden door de verzorger of mantelzorger.	
Functionele eisen	
Gebruik:	Frequent/continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per dag.
Zithouding:	Zitcomfort en zitondersteuning is essentieel en de hoogste prioriteit, zithouding is permanent instelbaar, rolstoel is uitgebreid en functioneel in- en verstelbaar en aanpasbaar door middel van fabrieksopties en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek. Kantelverstelling is in de meeste gevallen noodzakelijk.
Omgeving:	Binnenshuis alsook minder frequent buitenshuis.
Verplaatsen:	Voornamelijk verplaatsing middels duwen
Meeneembaarheid:	Moet veilig zittend vervoerd kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Op het hulpmiddel dient een universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor gebruiker, dan wel begeleider zijn aan te brengen c.q. een hulpaandrijving moet mogelijk zijn. (zie ook categorie 5 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).
Opmerkingen:	
Ibis met Powersupport en Canto met hulpaandrijving en/of vergelijkbaar zijn onderdeel van deze categorie, waarbij voor deze hulpmiddelen deze categorie gedeclareerd kan worden in combinatie met het tarief voor Universele "losse" elektrische (hulp)aandrijving voor cliënt (categorie 5).	
- Voorlopig iWmo no. 11H06; - Voorlopig Btw %: 9%.	

Categorie:	3	Naam:	Handbewogen rolstoel voor actief of (semi) permanent gebruik
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of (semi) permanent gebruik, die de rolstoel frequent of continu gebruiken gedurende langere periodes per dag. De cliënt kan in hoge mate zelfstandig ADL-activiteiten uitvoeren vanuit de rolstoel en kan zich zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Frequent of continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per dag.		
Zithouding:	Zitondersteuning heeft prioriteit, zitcomfort is belangrijk. Voor de actieve gebruiker hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit. Rolstoel is compleet functioneel in- en verstelbaar en is goed aanpasbaar door middel van fabrieksopties, accessoires en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek. Zowel vastframe uitvoering of vouwframe uitvoering is mogelijk.		
Omgeving:	Binnenshuis alsook buitenshuis.		

Verplaatsen:	Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenhuis. Zelf voortbewegen door middel van hoepelen en/of trippelen maar ook duwen door derden moet mogelijk zijn.
Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is zeer belangrijk, is opvouwbaar/ verkleinbaar (in het geval van vouwframe) en is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen zowel vastframe als vouwframe.
Overig:	Op het hulpmiddel moet een universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor gebruiker, of begeleider zijn aan te brengen en ook een universeel aankoppelbaar fietsdeel/handbike, waar nodig met elektrische ondersteuning. (zie ook categorieën 5 en 6 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).
Opmerkingen:	
- Handbewogen rolstoel met stafunctie valt ook binnen deze categorie - Voorlopig iWmo no. 11H03; - Voorlopig Btw %: 9%.	

Categorie	4	Naam:	Buggy/kinderduw-wandelwagen
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor kinderen of jong volwassenen met beperkte lichaamslengte ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening buggy/kinderduwwandelwagen, 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 niet lichamelijk of verstandelijk beperkten, of in een aangepaste duwwandelwagen omdat zij te weinig zitbalans hebben voor een buggy.			
Functionele eisen			
Gebruik:	(Regelmatig) gebruik van het middel. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is optioneel.		
Zithouding:	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is optioneel.		
Omgeving:	Gebruik binnen en/of buiten		
Verplaatsen:	Door middel van duwen.		
Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is belangrijk, is als dat nodig is verkleinbaar/opvouwbaar en is in het geval van de duwwandelwagen geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.		
Opmerkingen:			
- Voorlopig iWmo no. 11H32 - Voorlopig Btw %: 9%.			

Categorie:	5	Naam:	Hoepelondersteuning voor cliënt/Universele "losse" elektrische (hulp)aandrijving voor cliënt
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de cliënt een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel, waarbij is geconstateerd dat cliënt fysiek ondersteuning nodig heeft of zelfstandige aandrijving nodig heeft ter compensatie van beperking in			

kracht/energie/uthoudingsvermogen ten aanzien van het (zelfstandig) met de handen of voeten (duwen, hoepelen of trippelend) voortbewegen van de rolstoel al dan niet met een aankoppelbaar fietsdeel.	
Functionele eisen	
Gebruik:	Elektrische aandrijfmotor ter compensatie of volledige vervanging van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen bediend/bestuurd door cliënt zelf. De elektrische hulpaandrijving is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op alle handbewogen rolstoel categorieën uit het assortiment (incl. montage).
Zithouding:	N.v.t.
Omgeving:	N.v.t.
Verplaatsen:	Elektrisch bediend en/of aangedreven aangevuld met veelal het handmatig hoepelen of duwen (in het geval van ondersteuning) of met de voet voortbewegen. (Hulp)aandrijving is eenvoudig (zonder gereedschap) door derde of zelfstandig aan te koppelen en af te koppelen tenzij dit expliciet in de nadere opdracht anders is aangegeven.
Opmerkingen:	
- Eventuele verzekering is opgenomen in de all-in categorieprijs huur; - Uitgangspunt is dat de rolstoel en de aandrijfmotor duw/hoepelondersteuning door één en dezelfde opdrachtnemer wordt geleverd; - E-move/ e-drive maken onderdeel uit van deze categorie; - Voorlopig iWmo no 11H22; - Voorlopig Btw %: 9%.	

Categorie:	6	Naam:	Universele "losse" elektrische (duw)ondersteuning voor begeleider
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden en indirect zijn vaste begeleider(s) ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de cliënt een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel, waarbij is geconstateerd dat diens vaste begeleider(s) fysiek ondersteuning nodig heeft/hebben ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen ten aanzien van het duwen en/of voortbewegen van de rolstoel. De duwondersteuning moet voor de duwer hanteerbaar zijn en dit moet ook tijdens passing worden beoordeeld door opdrachtnemer.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Elektrische aandrijfmotor ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van de begeleider van de cliënt, bediend/bestuurd door begeleider van cliënt. De elektrische hulpaandrijving is geschikt om aan te brengen/te monteren op alle handbewogen rolstoel categorieën uit het assortiment (incl. montage).		
Zithouding:	N.v.t.		
Omgeving:	N.v.t.		
Verplaatsen:	Elektrisch bediend en aangedreven aangevuld met veelal het handmatig duwen. Hulpaandrijving is eenvoudig (zonder gereedschap) door derde of zelfstandig aan te koppelen en af te koppelen.		

Opmerkingen:	
- Voorlopig iWmo no 11H21; - Voorlopig Btw %: 9%.	

Categorie:	7	Naam:	Universeel (aankoppelbaar) fietsdeel/handbike/ voetbike
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de cliënt een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of semipermanent gebruik (vastframe) waarbij de cliënt zich wenst voort te bewegen over langere afstanden. Hierbij maakt de cliënt indien nodig elektrisch ondersteund met de handen of voeten een ronddraaiende beweging om te sturen of volledig elektrisch aangedreven zich voort te bewegen. Het (aankoppelbaar) fietsdeel/handbike/voetbike betreft een elektrische uitvoering indien dit is aangegeven in de nadere opdracht en wordt door de gebruiker veelal gekozen om in beweging te blijven of om zich in de regio te verplaatsen.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Sneller voortbewegen over langere afstanden met een (aan en afkoppelbaar) fietsdeel/handbike/voetbike.		
Zithouding:	Zittend, het fietsdeel/de handbike/voetbike is functioneel ergonomisch afgesteld op de cliënt en waar nodig verder in te stellen.		
Omgeving:	Buitenshuis.		
Verplaatsen:	Volledig elektrisch, en/of elektrisch ondersteund door middel van ronddraaiende of pedalerende beweging waarbij tevens wordt gestuurd.		
Opmerkingen:			
- Uitgangspunt is dat rolstoel en fietsdeel/handbike/voetbike door één en dezelfde opdrachtnemer wordt geleverd. - Eventuele verzekering is opgenomen in de all-in categorieprijs huur. - Voorlopig iWmo no. 12H20; - Voorlopig Btw %: 9%.			

Categorie:	8	Naam:	Elektrische rolstoel
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische rolstoel voor in en om de woning, met 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. De elektrische rolstoel stelt de gebruiker in staat zich binnen en buiten de woning te verplaatsen. Binnen deze categorie valt ook de elektrische balansrolstoel indien adequaat.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Frequent gebruik gedurende langere periodes per dag door middel van zelfstandige verplaatsing en bediening.		
Zithouding:	Zithouding is uitgebreid instelbaar/verstelbaar. Middel is voorzien van uitgebreide mogelijkheden tot functionele (elektrische)instel- en verstelbaarheid (o.a. niet limitatief zithoogte, kantel, rugleuninginstelling, beensteuninstelling). Middel is altijd uitgebreid aanpasbaar op de individuele situatie en (on)mogelijkheden van de gebruiker, ook ten behoeve van		

Omgeving:	complexe zitproblematiek, er zijn vele (elektrische) (fabrieks-)opties, accessoires en (dealer)aanpassingen toe te passen. Geschikt voor gebruik binnen en buiten (uitvoering rolstoel wordt afgestemd op het gebruiksdoel), als nodig moeten langere afstanden kunnen worden overbrugd.
Verplaatsen:	Elektrisch aangedreven door meerdere motoren en elektrisch te bedienen/besturen (o.a. niet limitatief joystick, uniscanners, hoofdbediening, blaas/zuigbediening), compact, goed wendbaar, draaicirkel (achterwiel-, voorwiel- of midwielbesturing) wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsruimte, manoeuvreren ten opzichte van obstakels en/of positioneringsmogelijkheden. Mogelijkheid tot het comfortabel afleggen van langere afstanden en hiertoe instelbaar in meerdere snelheden rekening houdend met de fysieke en medische beperkingen en eigenschappen van de gebruiker.
Meeneembaarheid:	Rolstoel is in de meerderheid van situaties niet verkleinbaar/opvouwbaar/demontabel maar in uitzonderingssituaties te bepalen door opdrachtgever wel als zodanig uit te voeren. Iedere rolstoel is sowieso geschikt voor veilig zittend vervoer in daartoe uitgeruste voertuigen. Rolstoel is als nodig te duwen al dan niet elektrisch ondersteund door een begeleider.
Opmerkingen:	
- Voorlopig iWmo no 11H12; - Voorlopig Btw %: 9%.	

Categorie:	9	Naam:	Scootmobiel standaard
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische scootmobiel. Cliënt heeft in het algemeen loopproblemen en is niet in staat om zich met ondersteuning op de (elektrische) fiets buitenshuis (directe woonomgeving) te verplaatsen. De scootmobiel is geveerd doormiddel van een licht verend onderstel en lichte stoelvering waardoor de scootmobiel comfortabel te gebruiken is. Gewicht en postuur van de gebruiker vormen geen aanleiding voor extra vering. Ook is er geen sprake van extra schokgevoeligheid bij de gebruiker, die extra vering vereist.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig kortdurend gebruik van het middel voor verplaatsing over korte en middellange afstanden (standaard 25 km en indien nodig tot in ieder geval 35 km).		
Zithouding:	Zithouding is functioneel instelbaar en verstelbaar. Mobiliteit weegt zwaarder dan de ziteigenschappen. Middel is geschikt en aanpasbaar voor eenvoudige, beperkte of juist complexe zitproblematiek. Specifieke (zit)problematiek en of schokgevoeligheid waarvoor extra vering noodzakelijk is anders dan de vering die reeds bij het hulpmiddel toebehoort daarvan uitgezonderd. De scootmobiel kent in de basis een standaard vering die comfortabel rijden mogelijk maakt. Gewicht en postuur van de gebruiker vormen niet direct aanleiding voor een groter en beter geveerd middel. Middel is volledig functioneel aanpasbaar op basis van (fabrieks-) opties, accessoires en (dealer)aanpassingen.		

Omgeving:	Buitenshuis in- of indirecte (woon)omgeving of ruim toegankelijke gebouwen en/of in grotere regio. In beginsel actieradius minimaal 25 km mocht een ruimere actieradius nodig zijn en er geen indicatie voor afgegeven zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius als extra aan te schaffen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende scooter behoort. Snelheid van de scooter vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker (dus hogere snelheid wanneer nodig met een maximum van 15 km) geen specifieke eisen aan worden gesteld.
Verplaatsen:	Elektrische aandrijving, met de hand te sturen. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot instelling van de snelheid op basis van de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker. De maximumsnelheid is in principe 15 km/h tenzij er geen adequate scooter is te leveren met deze maximumsnelheid.
Meeneembaarheid:	Scooter is beperkt demontabel en in incidentele gevallen afhankelijk van de functionele vervoersbehoefte veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Minimaal 3 wielen, verder geen vereisten aan het aantal wielen.
Opmerkingen:	
- Voorlopig iWmo no 12H02; - Voorlopig Btw %: 9%.	

Categorie:	10	Naam:	Scooter extra geveerd
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische scooter, die in het algemeen loopproblemen heeft en niet in staat is met ondersteuning op de (elektrische) fiets zich buitenshuis (directe woonomgeving) te verplaatsen. De scooter is bedoeld voor cliënten met specifieke zitproblemen en/of schokgevoeligheid waarvoor extra zware vering en/of andere specifieke aanpassingen nodig en noodzakelijk zijn.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig kortdurend gebruik van het middel voor verplaatsing over korte en middellange afstanden (standaard 25 km en indien nodig tot in ieder geval 35 km).		
Zithouding:	Zithouding is functioneel instelbaar en verstelbaar. Zowel mobiliteit als ziteigenschappen wegen zwaar. Middel is geschikt voor zware of complexe zitproblematiek of aanpasbaar ook ten behoeve van specifieke zitproblematiek of schokgevoeligheid waarbij extra of extra zware vering noodzakelijk is. Middel is volledig functioneel aanpasbaar op basis van (fabrieks-) opties, accessoires en (dealer)aanpassingen.		
Omgeving:	Buitenshuis in- of indirecte (woon)omgeving of ruim toegankelijke gebouwen en/of in grotere regio. In beginsel actieradius minimaal 25 km mocht een ruimere actieradius nodig zijn en er geen indicatie voor afgegeven zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius als extra aan te schaffen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende scooter behoort. Snelheid van de scooter vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los		

Verplaatsen:	van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker (dus hogere snelheid wanneer nodig met een maximum van 15 km) geen specifieke eisen aan worden gesteld.
Meeneembaarheid:	Elektrische aandrijving, met de hand te sturen. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot instelling van de snelheid op basis van de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker. De maximumsnelheid is in principe 15 km/h tenzij er geen adequate scootmobiel is te leveren met deze maximumsnelheid.
Overig:	Scootmobiel is beperkt demontabel en in incidentele gevallen afhankelijk van de functionele vervoersbehoefte veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Minimaal 3 wielen, verder geen vereisten aan het aantal wielen.
Opmerkingen:	
- Op het moment dat een duoscootmobiel nodig is valt deze binnen deze categorie - Voorlopig iWmo no 12H05; - Voorlopig Btw %: 9%.	

Categorie:	11	Naam:	Driewielfiets/vierwielfiets alle leeftijden
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor volwassenen (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening driewielfiets, die zelfstandig kan fietsen, zelfstandig kan op- en afstappen en kan sturen maar onvoldoende balans heeft voor het gebruik van een tweewielfiets zonder zijwielen. Tijdens het rijden kan al dan niet zelfstandig worden geremd. Wanneer de beperkingen van de cliënt daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische ondersteuning/aandrijving worden verstrekt binnen de all-in categorieprijs huur. Opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat dit in de meeste situaties het geval is.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig gebruik		
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op balansproblematiek en benodigde zitondersteuning.		
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio. In beginsel actieradius minimaal 35 km bij gebruik van volledige elektrische ondersteuning. Mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius aan te schaffen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende driewielfiets behoort.		
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht gebruiker of spierkracht ondersteund met elektrische trapondersteuning als dat noodzakelijk is door mogelijkheden en onmogelijkheden van de cliënt. De driewielfiets kent doorgaans een uitvoering met twee wielen achter en één wiel voor, echter in een incidentele situatie kan er een noodzaak bestaan voor twee wielen aan de voorzijde en één wiel achter of een ligfietsuitvoering.		
Opmerkingen:			
- De scootfietsen zoals de Easy Rider Go vallen ook binnen deze categorie			

- Tweewielfiets met zijwielen valt ook binnen deze categorie maar worden slechts zeer incidenteel verstrekt en enkel en alleen ingezet na opdracht daartoe van opdrachtgever en pas op het moment dat deze niet algemeen gebruikelijk beschikbaar is. - Voorlopig iWmo nummer 12H13, tweewielfiets met zijwielen hoewel binnen dezelfde categorie i.v.m. ander btw-tarief andere voorlopig iWmo no te weten 12H10; - Voorlopig Btw % 9% of indien van toepassing 21%
--

Categorie	12	Naam:	Duofiets/ (ouder kind of driewiel) tandem
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening duofiets/tandem waarbij cliënt vanwege een beperking (bijvoorbeeld visueel) niet zelfstandig tot fietsen in staat is. De cliënt kan voor, naast of achter de medebestuurder plaatsnemen. De fiets zal veelal elektrisch aangedreven zijn wat inbegrepen is in het all-in tarief voor deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Regelmatig gebruik door twee personen naast elkaar of achter elkaar.		
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op de beperking van de cliënt en eventueel benodigde zitondersteuning.		
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio. In beginsel actieradius minimaal 25 km bij gebruik van volledige elektrische ondersteuning. Mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius te betalen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende fiets behoort. Snelheid van de fiets vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt geen specifieke eisen aan worden gesteld.		
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht (mede)gebruiker of spierkracht ondersteund met elektrische trapondersteuning of aandrijving als dat noodzakelijk is door de mogelijkheden en onmogelijkheden van gebruiker/cliënt.		
Overig:	Minimaal 2- of 3 wielen, verder geen vereisten aan het aantal wielen.		
Opmerkingen:			
- Voorlopig iWmo nummer 12H30, tweewieltandem hoewel binnen dezelfde categorie i.v.m. ander btw-tarief andere voorlopig iWmo no te weten 12H33; - Voorlopig Btw % 9% of indien van toepassing 21%			

Categorie	13	Naam:	Rolstoelfiets
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening rolstoelfiets waarbij de rolstoel gebonden cliënt niet zelfstandig tot fietsen in staat is wel de behoefte en de mogelijkheden heeft zich te verplaatsen waarbij ze door middel van een rolstoelfiets wordt gereden door een derde. Wanneer eventuele beperkingen van de fietser daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving worden			

verstrekt binnen het all-in tarief voor deze categorie. Binnen deze categorie vallen ook plateaufietsen en rolstoelbakfietsen als adequaat.	
Functionele eisen	
Gebruik:	Door middel van trappen voortbewegen van de cliënt over middellange en/of langere afstanden al dan niet elektrisch ondersteund.
Zithouding:	Cliënt is rolstoelafhankelijk, het fietsdeel is functioneel ergonomisch afgesteld op de fietser/begeleider en waar nodig verder in te stellen.
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in regio. In beginsel actieradius minimaal 25 km bij gebruik van volledige elektrische ondersteuning. Mocht een ruimere actieradius nodig zijn dan kan een cliënt er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius te betalen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende fiets behoort. Snelheid van de fiets vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de cliënt geen specifieke eisen aan worden gesteld.
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht (mede)gebruiker of spierkracht ondersteund met elektrische trapondersteuning of aandrijving als dat noodzakelijk is door de mogelijkheden en onmogelijkheden van gebruiker/cliënt.
Opmerkingen: - De elektrische bakfiets die als rolstoelfiets kan worden ingezet valt als niet algemeen gebruikelijk en toegestaan door opdrachtgever binnen deze categorie - Binnen deze categorie vallen ook de Opair en plateaufietsen of vergelijkbaar. - Voorlopig iWmo nummer 12H40; - Voorlopig Btw %: 9%.	

Categorie	14	Naam:	Douche- bad en/of toilet of transfervoorziening eenvoudig op poten of voet
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche- en/of toiletvoorziening eenvoudig op poten, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren of het maken van de transfer daar naartoe of in het geval van toiletteren het toilet niet tijdig kan bereiken en waarvoor een algemeen verkrijgbare douche en/of toiletvoorziening of transfervoorziening niet voldoende is.			
Functionele eisen			
Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer		
Zithouding:	Zelfstandig of door derden verplaatsbaar. De stoel of voorziening is leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes. Er is voldoende steun name mogelijk bij gaan staan en gaan zitten. De po is makkelijk te demonteren.		
Omgeving:	Gebruik binnen		
Verplaatsen:	Handmatig door middel van tillen.		
Opmerkingen:			
- Voorziening in deze categorie komt pas voor inzet in aanmerking als deze niet algemeen gebruikelijk beschikbaar is en/of als hier niet een forfaitaire vergoeding voor van toepassing is. - Voor deze categorie geldt dat deze hulpmiddelen door opdrachtgever worden gekocht en dat hiervoor geen servicedienstverlening en/of servicedienstverleningstarief van toepassing is.			

- Voorlopig iWmo nummer 13L11;
- Voorlopig Btw %: 21%.

Categorie	15	Naam:	Douche en/of toiletvoorziening (zelf) verrijdbaar
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche- toilethulpmiddelen, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren of in het geval van toiletteren het toilet niet tijdig kan bereiken maar wel zelf er naartoe kan rijden en waarvoor een Douche- en/of toilet of transfervoorziening eenvoudig op poten of voet niet toereikend is.			
Functionele eisen			
Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer		
Zithouding:	Er kan sprake zijn van complexe (zit-)problematiek waarbij begeleiding van de gebruiker noodzakelijk is. In een dergelijk geval is de stoel 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. De stoel is leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte instelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek (gaan zitten met een plof). Er is voldoende steun name mogelijk bij gaan staan en gaan zitten. De po is makkelijk te demonteren.		
Omgeving:	Gebruik binnen		
Verplaatsen:	Verrijdbaar op wielen.		
Opmerkingen:			
- Voorlopig iWmo nummer 13H12 - Voorlopig Btw %: 9%.			

Categorie	16	Naam:	Douche, (toilet)voorziening verrijdbaar en kantelbaar
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche- (toilet)voorziening verrijdbaar en kantelbaar, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren waarbij verhoging en verlaging en kanteling van de stoel noodzakelijk is om een goede positie te verkrijgen of verzorging van de cliënt mogelijk te maken aangezien de cliënt veelal niet ADL zelfstandig is.			
Functionele eisen			
Gebruik:		In sanitaire ruimten en badkamer.	
Zithouding:		Er is veelal sprake van complexe (zit-)problematiek waarbij begeleiding van de gebruiker vaak noodzakelijk is. Voorzien van complete functionele (zo nodig elektrische) instelbaarheid en kantelbaar 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. Leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek. De po is makkelijk te demonteren, te legen, schoon te maken en weer te plaatsen door een derde.
Omgeving:	Gebruik binnen
Verplaatsen:	Verrijdbaar op wielen.
Opmerkingen: - De roerende douchebrancard en/of douchebadwagen vallen binnen deze categorie - Voorlopig iWmo nummer 13H13; - Voorlopig Btw %: 9%.	

Categorie	17	Naam:	Badlift
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening badlift welke cliënt in staat stelt gebruik te maken van een ligbad. De cliënt kan niet altijd zelfstandig in- en uit het bad komen en heeft ondersteuning nodig bij het gaan zitten en overeind komen. Een badplank is voorliggend op een badlift.			
Functionele eisen			
Gebruik:	In badkamer.		
Zithouding:	Bied ondersteuning bij het gaan zitten en overeind komen in bad en in een aantal gevallen bij het in- en uit bad komen. De badlift is comfortabel en is voorzien van een antislip-coating. Voorzien van complete functionele (zo nodig elektrische) instelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Leverbaar in verschillende maten en uitvoeringen rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek.		
Omgeving:	Gebruik binnen		
Verplaatsen:	Mechanisch of elektrisch		
Opmerkingen:			
- Voorlopig iWmo nummer 13H16 - Voorlopig Btw %: 21%.			

Categorie	18	Naam:	(verrijdbaar) Transferhulpmiddel
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een (zelfstandig) transferprobleem met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening transferhulpmiddel. Cliënt heeft vaak geen of een beperkte sta-functie of draaifunctie waarbij de cliënt zich nog enigszins kan vasthouden tijdens de transfer. Het zelfstandig zonder hulpmiddel opstaan en gaan zitten en/of draaien is echter niet meer mogelijk.			

Hieronder vallen tevens de transferhulpmiddelen met draaischijf zoals de Etaq turner, steady, Betty of vergelijkbare transferhulpmiddelen.

Functionele eisen

Gebruik: In diverse ruimten binnen het huis. Transfer van zit naar ondersteund staande houding naar zit of lighouding of draaien. De gehele voorziening is waar nodig functioneel instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de cliënt.

Zithouding: Zittend of ondersteund staand.

Omgeving: Binnen.

Verplaatsen: Veelal door begeleider

Opmerkingen:

- Voorlopig iWmo nummer 13H03;
- Voorlopig Btw %: 21%.

Categorie	19	Naam:	Tillift actief
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening tillift actief, met een zelfstandig transferprobleem en een beperkte stafunctie en waarbij de cliënt zich nog enigszins kan vasthouden tijdens de transfer. Het zelfstandig opstaan en gaan zitten is echter niet meer mogelijk. Cliënt is afhankelijk van begeleiding bij de transfers. De tilliften met aparte rijfunctie zoals de Struzzo en vergelijkbaar vallen ook onder deze categorie.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Transfer van zit naar ondersteund staande houding naar zithouding. De cliënt neemt in meer of mindere mate actief deel aan de transfer. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband en het bedienen en verrijden van de lift. De gehele voorziening in functionele (elektrische) instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de cliënt en de mogelijkheden van de begeleider. Levering van een reserveband is inbegrepen.		
Zithouding:	Zittend of ondersteund staand in een tilband.		
Omgeving:	Binnen.		
Verplaatsen:	Elektrisch bediend en aangedreven als noodzakelijk anders verrijdbaar door begeleider.		
Opmerkingen:			
- Voorlopig iWmo nummer 13H01 - Voorlopig Btw %: 21%			

Categorie	20	Naam:	Tillift passief
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënt van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een			

maatwerkvoorziening tillift passief, met een zelfstandig transferprobleem en geen sta-functie. De cliënt kan vanwege zijn/haar beperking niet op eigen kracht of op eigen benen een transfer maken ((bv. bed-rolstoel; rolstoel-toilet(stoel); rolstoel-relaxfauteuil) en zich ook tijdens de transfer niet meer kan vasthouden of actief kan participeren.	
Functionele eisen	
Gebruik:	Transfer in liggende of (half) zittende houding. Actieve deelname van de cliënt is niet noodzakelijk. Cliënt moet afhankelijk van de specifieke problematiek adequaat gepositioneerd kunnen worden. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband/tilmat en het bedienen en verrijden van de lift. De gehele voorziening in functionele (elektrische) instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de cliënt en de mogelijkheden van de begeleider. Levering van een reserveband is inbegrepen.
Zithouding:	Liggend of zittend in een tilband.
Omgeving:	Binnen.
Verplaatsen:	Elektrisch bediend, ondersteund en aangedreven als noodzakelijk anders verrijdbaar door begeleider.
Opmerkingen:	
- Voorlopig iWmo nummer 13H02 - Voorlopig Btw %: 21%	

Categorie	21	Naam:	Speciaal (Auto)zitje
Beschrijving en doelgroep:			
Bedoeld voor cliënten van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening speciaal (auto)zitje voor:			
a. Het veilig en comfortabel kunnen vervoeren van de cliënt met de auto waarvoor gangbare autozitjes gezien de lichamelijke beperkingen niet geschikt zijn en/of b. Het veilig en comfortabel kunnen zitten waarvoor gangbare stoelen, banken of andere zitsystemen en/of kinderzitjes op zichzelf gezien de lichamelijke beperkingen niet geschikt zijn en deze hulpmiddel niet valt onder andere wetgeving.			
Functionele eisen			
Gebruik:	Het speciaal (auto)zitje is door derden te plaatsen en te fixeren of zwenkbaar vast te monteren. De cliënt kan goed en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald. Het speciaal (auto)zitje is instelbaar (als dat nodig is draaibaar) en aanpasbaar afhankelijk van de problematiek van de cliënt. Alle noodzakelijke accessoires voor de gebruikers worden meegeleverd zoals bijvoorbeeld speciale gordels.		
Zithouding:	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek.		
Verplaatsen:	De cliënt kan goed en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald.		
Meeneembaarheid:	Makkelijk monteerbaar en demonteerbaar door derde.		
Opmerkingen:			
- Een speciaal (auto)zitje wordt enkel als separate categorie beschouwd als deze “zelfstandig” (niet toegepast/geplaatst op een ander hulpmiddel) wordt gebruikt.			

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Voorlopig iWmo nummer 12H51;- Voorlopig Btw %: 21% |
|---|

§.5. MINIMUMEISEN KLACHTENAFHANDELING EN COMMUNICATIE

5.1. Eisen aan de klachtenafhandeling

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Data uit deze klachtenregistratie zijn een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling.

Omschrijving klacht:

Een klacht is een uiting van onvrede van een cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent één of meerdere aspecten van de door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten en ook een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde dienstverlening en de houding en het gedrag van medewerkers die na eerste melding door cliënt over hetzelfde onderwerp niet is verholpen. Een storingsmelding wordt niet als klacht gezien.

Opdrachtgever eist van opdrachtnemer het volgende:

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelings-procedure, en een centraal laagdrempelig meldpunt waar klachten kunnen worden ingediend. Opdrachtnemer maakt deze kenbaar op de eigen website, overhandigd deze aan de cliënt en licht deze toe aan de cliënt op een voor de cliënt begrijpelijke manier;
2. Opdrachtnemer heeft beleid en systemen voor het vastleggen en verwerken van klachten, incidenten en calamiteiten en de wijze waarop deze leiden tot verbeteracties (PDCA);
3. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling (waaronder onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtenregistratie en verbeterprotocol) die begrijpelijk is voor de cliënt ongeacht het begripsniveau van de cliënt;
4. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld levering, passing, storingen en onderhoud, servicedienstverlening, nazorg, communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid;
5. Klachten zijn uiterlijk binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst afgehandeld of de cliënt heeft bij het eerste contact over de klacht gemotiveerd een andere redelijke termijn gecommuniceerd gekregen van opdrachtnemer waarbinnen de klacht is afgehandeld.
6. Opdrachtnemer informeert cliënt schriftelijk over de voortgang en acties die worden ondernomen over de betreffende klacht;
7. Als bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er met de cliënt niet uitkomt (als de cliënt niet tevreden is en naar oordeel van de opdrachtgever daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen), treedt opdrachtnemer in overleg met een onafhankelijke klachtencommissie. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer rapporteert periodiek in de managementinformatie aan opdrachtgever de ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de wijze waarop deze is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

5.2. Eisen aan de communicatie en registratie

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten digitaal via iWmo¹ en informatie die niet kan worden toegevoegd aan iWmo desgewenst via de portal/applicatie van opdrachtnemer.

¹ Gemeente onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het facturatie- betalingsproces, waaronder E-Facturatie en andere digitale toepassingen zoals iWMO. Gestelde eisen aan de facturatie kunnen als gevolg daarvan gedurende de looptijd van de

2. Opdrachtnemer zendt rapportages, en facturen digitaal aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres.
3. Bij het eerste contact met de cliënt spreekt opdrachtnemer met de cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, per app of andere applicatie) het beste bij de cliënt past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingssessies en draagt daarbij zorg voor de communicatie met cliënt en alle andere betrokkenen.
4. Opdrachtnemer draagt zorg voor heldere registratie en afstemming van afspraken en klachten binnen de eigen organisatie zodat, ongeacht de medewerker;
 - a. Effectief, consequent, helder en duidelijk door een beperkt aantal vaste contactpersonen (maximaal 3) wordt gecommuniceerd richting zowel opdrachtgever als cliënt;
 - b. In lijn met de mogelijkheden en beperkingen en daarbij met de cliënt en/of opdrachtgever gemaakte afspraken en wijze wordt gehandeld;
 - c. Cliënt en opdrachtgever altijd als bekend worden behandeld en benaderd;
 - d. Cliënt en opdrachtgever niet opnieuw worden belast of gevraagd naar al door hen verstrekte informatie;
 - e. Er actueel inzicht is in informatie, afspraken, klachten en de wijze van communiceren met cliënt en opdrachtgever;
 - f. De juiste voor het onderwerp/de onderwerpen gekwalificeerd deskundige medewerkers van opdrachtnemer worden ingezet en communiceren.
5. Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum alle relevante informatie over de levering, innames en servicedienstverlening van hulpmiddelen waaronder doorlooptijden en een up to date digitaal register "uitstaande hulpmiddelen". Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde cliënt en hulpmiddel inclusief actuele maatvoering en aanpassingen.
6. Opdrachtnemer registreert welke en hoeveel hulpmiddelen van cliënt thuis blijven staan bij opnames op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) als de cliënt minimaal 18 dagen per jaar thuis logeert (zie hiervoor ook de bestuurlijke afspraken Wmo hulpmiddelen thuis²).
7. Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de cliënt en bevestigt deze direct, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Als het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur.
8. Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever door middel van een geautomatiseerd volgsysteem over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, levertijden, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten en alles dat hiervoor is benoemd.
9. Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een onderhoudslogboek/paspoort bij waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
 - a. Categorie, merk en type en de actuele configuratie en maatgegevens van het hulpmiddel.
 - b. Bouwjaar en datum van eerste levering en datum van laatste levering.
 - c. Bruto cataloguswaarde van het hulpmiddel en aangebrachte accessoires.
 - d. Tijdstip en datum passend onderhoud.
 - e. Toetsing gebruiksfunctionaliteit.
 - f. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen
 - g. Al dan niet ingezet vanuit Wlz voor gebruik bij logeren

overeenkomst wijzigen. U bent bereid en in staat om hierin (voor de gemeente kosteloos) mee te werken. De technische specificaties hiervoor moeten nog worden vastgesteld. U conformeert zich hieraan. Opdrachtnemer draagt als dat de wens is zorg en verleent kosteloos medewerking aan de digitale koppeling met het facturatiesysteem van gemeente.

² <https://vng.nl/sites/default/files/2023-10/bestuurlijke-afspraken-wmo-hulpmiddelen-thuis.pdf>

10. Opdrachtnemer informeert de cliënt proactief over de status van het aan de cliënt te verstrekken hulpmiddel, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten en overige relevante informatie.
11. Opdrachtnemer informeert de cliënt zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten inclusief de afgesproken reactietijden en zorgt dat de cliënt altijd de beschikking heeft over deze informatie. Als dat de wens is wordt het servicenummer bij levering als contact in de telefoon van de cliënt gezet.
12. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct bereikbaar is voor storingen zonder bijkomende kosten voor de cliënt.
13. Opdrachtnemer draagt zorg voor nazorg na levering en waar nodig servicedienstverlening.
14. Opdrachtnemer stelt de cliënt zo snel mogelijk 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.
15. Cliënt en opdrachtgever kunnen op elk moment, op een laagdrempelige wijze, beschikking over informatie over- en de status van hun (aan)vraag, klacht, onderhoud, logboeken, hulpmiddelen etc.
16. Opdrachtnemer treedt periodiek (minimaal 1x per jaar) in overleg met de Wmo advies- en participatieraden/cliënten van opdrachtgever.
17. Opdrachtnemer werkt actief samen met andere gecontracteerde leverancier en draagt samen met deze leverancier en opdrachtgever zorg voor een integrale en uniforme benadering van cliënt en opdrachtgever en ook innovatieve oplossingen en mogelijke algemene voorzieningen/hulpmiddelenpools.
18. Opdrachtnemer spreekt andere gecontracteerde leverancier, opdrachtgever en cliënt(en) proactief aan over zaken die onjuist zijn of verbetering behoeven en draagt hiertoe proactief oplossingen aan.
19. Opdrachtnemer is bereid en in staat binnen de all-in categorietarieven servicedienstverlening een afwijking op de dienstverleningsopdracht van opdrachtgever door een andere gecontracteerde opdrachtnemer objectief te toetsen en deze toetsing door een andere opdrachtnemer op eigen afwijkingen toe te staan.

5.3. Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer

1. Opdrachtgever kan vanaf de start van de overeenkomst op elk moment in een portal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van opdrachtnemer, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie op cliëntniveau zoals onder andere de status van (aan)vragen, nadere opdracht, Hulpmiddel, logboeken, storingen en reparaties of klacht. Daarnaast kan er informatie worden ingezien over onderhoud, logboeken (uitstaande en ingenomen Hulpmiddelen). Ook is het mogelijk voor opdrachtgever in dit systeem opdrachten te plaatsen, en deze indien nodig te annuleren. Naast het portaal voor opdrachtnemer is het ook de wens dat de cliënt eigen relevante gegevens kan inzien in een portaal wat voor iedere cliënt toegankelijk is ongeacht of deze visuele, auditieve of andere beperkingen heeft.
2. Het systeem/applicatie voorziet in een cliëntinterface met de mogelijkheid tot 'help'-ondersteuning voor cliënt.
3. De portal stelt opdrachtgever en opdrachtnemer in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving zoals de AVG en actuele beveiligingsniveaus.
4. We verwachten dat het portaal voldoet aan de BIO op het niveau BBN2 en beschikbaarheidsmaatregelen op BBN1 (zie hiertoe ook bijgevoegde link Producten -

- Informatiebeveiligingsdienst) of NEN-7510, waarbij de risico's afgedekt moeten zijn op de bedrijfsmiddelen Gegevens, Diensten en Programmatuur³.
5. Het systeem/applicatie wordt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehost.
 6. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer moet voldoen aan geldende internetstandaarden. Via internet.nl kan dit getest worden. Uit de test moet blijken dat de website minimaal voldoet aan de standaarden die gelden voor:
 - a. Modern adres (IPv6)
 - b. Domeinnaamhandtekening (DNSSEC)
 - c. Beveiligde websiteverbinding (HTTPS)
 - d. Autorisatie voor routing (RPKI)
 7. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer ondersteunt browseronafhankelijk gebruik waaronder in ieder geval de nieuwste twee versies van Chrome, Edge, Firefox en Safari.
 8. Koppelingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden middels een beveiligde https-verbinding.
 9. Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van een shared omgeving, is de data van opdrachtgever alleen te benaderen door opdrachtgever en opdrachtnemer. Toegang tot de data wordt toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting.
 10. Het systeem/applicatie biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van opdrachtgever uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen. Autorisaties worden toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting. Een gebruiker heeft dus standaard geen rechten, tenzij die specifiek zijn toegekend.
 11. Authenticatie voor medewerkers van opdrachtgever verloopt door middel van Multi Factor Authentication (MFA) en bij voorkeur via Microsoft authenticator of SMS. Opdrachtgever krijgt direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden portal, uiteraard voor zover ze daartoe is geautoriseerd.
 12. Het systeem/de applicatie voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen in geval van calamiteiten:
 - a. RPO⁴: een geaccepteerd dataverlies van maximaal 28 uur
 - b. RTO⁵: een maximale hersteltijd van 40 uur
 13. Het systeem/de applicatie beschikt over een adequate back-up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO.
 14. Regulier onderhoud aan de applicatie/het systeem vindt plaats buiten de gangbare werktijden en openingstijden van gemeente tenzij dit een korte onderbreking betreft (maximaal 1 uur) en minimaal 5 werkdagen van tevoren is aangekondigd.
 15. Op eerste verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer alle relevante data op een leesbare manier exporteren naar opdrachtgever, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
 16. Opdrachtnemer moet de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst via open standaarden/exportformaten op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem.
 17. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data.
 18. Na migratie of levering van de data, moet opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van zijn systemen en deze kosteloos te vernietigen. Voorgaande geldt

³ Als het portaal van opdrachtnemer niet aan specifieke eisen voldoet, mag dit tijdens de inlichtingenronde kenbaar gemaakt worden, zodat we dit kunnen beoordelen en hier vooraf een reactie op kunnen geven.

⁴ Recovery Point Objective, dit is een herstelpunt doelstelling die de mate van gegevensverlies uitdrukt in een tijdseenheid.

⁵ Recovery Time Objective, dit is een hersteltijd doelstelling die de tijdsduur gedurende welke de toepassing (of applicatie) niet beschikbaar is.

uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens. Opdrachtgever levert een verklaring aan van vernietiging aan opdrachtgever.

Bijbehorende KPI's

1. Het aantal klachten van cliënten met een Wmo Hulpmiddel of cliënten waarvoor opdrachtnemer een nadere opdracht heeft gekregen een Wmo hulpmiddel te leveren (dus uitstaand bestand + nieuwe nadere opdrachten) is maximaal 1 % in het betreffende kwartaal.
2. Opdrachtgever heeft op ieder moment realtime inzicht in alle uitstaande hulpmiddelen, innames en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen passend onderhoud.
3. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. communicatie is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
4. De waardering op basis van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (medewerkers opdrachtgever) t.a.v. communicatie en klachtafhandeling is jaarlijks minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.

§.6. MINIMUMEISEN SELECTIE, PASSING EN LEVERING

6.1. Eisen aan complex maatwerk

In het geval van complex maatwerk wordt door opdrachtnemer na ontvangst van de dienstverleningsopdracht van opdrachtgever direct een casemanager ingezet. Casemanager van opdrachtnemer stelt in afstemming met opdrachtgever voor de cliënt een plan van aanpak op. Dit plan van aanpak is realtime inzichtelijk voor opdrachtgever of direct opvraagbaar.

In het plan van aanpak zijn in ieder geval opgenomen:

1. De omschrijving en specificering van de te realiseren levering en/of later aan te brengen aanpassing aan een hulpmiddel;
2. Het tijdpad en de daarbij voor cliënt van belang zijnde afspraken m.b.t. (tussen)passingen (met alle benodigde ketenpartners) en definitief afleveren van het hulpmiddel met de aanpassing.
3. Communicatie en terugkoppelingsmomenten stand van zaken met zowel opdrachtgever als cliënt (minimaal 1x per 2 weken).
4. Evaluatiemoment(en).

Opdrachtnemer draagt zorg dat cliënt op de hoogte is van het plan van aanpak en herleidbaar instemt met het plan van aanpak.

Afwijking van het plan van aanpak is alleen mogelijk als sprake is van overmacht (een niet-toerekenbare onmogelijkheid om een verplichting na te komen). Onder overmacht wordt expliciet niet verstaan: situaties veroorzaakt door opdrachtnemer, personeel van opdrachtnemer, systemen/middelen en materialen van opdrachtnemer en (toe)leveranciers van opdrachtnemer (zie verder ook inkoopvoorwaarden artikel 13). Of daadwerkelijk sprake is van overmacht is uiteindelijk te bepalen door opdrachtgever. Als er sprake is van vertraging is de opdrachtnemer verplicht de cliënt en opdrachtgever op de hoogte te stellen van de vertraging en moet ook een gewijzigde en reële leverdatum aangegeven worden. Een vergelijkbare informatieplicht geldt ook bij het niet realiseren van de met de cliënt of opdrachtgever overeengekomen reparatietermijn.

6.2. Eisen aan de selectie

1. Het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen wordt door opdrachtnemer geselecteerd aan de hand van de in de nadere (dienstverlenings-)opdracht beschikbaar gestelde gegevens door opdrachtgever of door opdrachtnemer in te schakelen derden en leidt, mede door middel van eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van opdrachtnemer, tot het best passende hulpmiddel voor de cliënt. De door opdrachtgever te verstrekken gegevens bestaan uit onder andere de aangegeven categorie, antropometrische gegevens zoals o.a. lichaamslengte, lichaamsgewicht en de gebruiksomgeving en frequentie en eventuele verdere bijzonderheden. Afstemming, kennisdeling, kennisuitwisseling en partnerschap zijn hiervoor essentieel om het proces van opdracht tot uitvoering zo optimaal mogelijk te laten verlopen.
2. Als opdrachtnemer constateert dat de eigen beschikbare 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 opdrachtnemer. Dit geldt ook als opdrachtnemer voor specifieke aanpassingen, kinderhulpmiddelen of orthesen een specifieke deskundige wenst in te schakelen.

6.3. Eisen aan de passing

1. De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt, tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet kan of opdrachtgever/cliënt dit op een andere locatie wenst. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt zorgt opdrachtnemer -als de cliënt zelf geen vervoer kan regelen- voor vervoer van de cliënt van en naar deze locatie.
2. Passing wordt door een hiervoor volledig gekwalificeerde en toegeruste medewerker uitgevoerd (hieronder wordt zeker niet verstaan een afleveraar) en is om de cliëntbelasting te beperken gemaximeerd tot 1 passingsessie (met als resultaat: het passende hulpmiddel). Of meerdere opeenvolgende sessies op 1 dag (met als resultaat: het passende hulpmiddel) voor complex maatwerk kan hiervoor na toestemming van opdrachtgever van worden afgeweken. Als het kan moet de passing gelijktijdig met de levering plaatsvinden.
3. De passing wordt als het nodig is of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever, indicatieadviseurs, onafhankelijke cliëntadviseurs of vergelijkbaar, specialisten of bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s). De laatste twee zullen vooral worden betrokken bij specifieke of complexe (kinder-)hulpmiddelen voor cliënten, waarbij voor complexe zithouding en bijzondere bedieningsvraagstukken een multidisciplinaire aanpak gewenst is (zie ook paragraaf 6.1).
4. In de situaties zoals benoemd onder 3 schakelt opdrachtnemer als het nodig is, voor zijn kosten, externe expertise in zoals bij de kinderhulpmiddelen een hierin gespecialiseerde adviseur. Opdrachtnemer stelt bij specifieke of complexe passingen als benoemd onder 3 een plan van aanpak op inclusief tijdsschema welke moet te worden geaccordeerd door de cliënt/cliëntvertegenwoordiger met een kopie naar opdrachtgever (zie ook paragraaf 6.1).
5. Een passingsessie bestaat uit:
 - a. Een voor de cliënt en mantelzorger/naaste begrijpelijke en heldere uitleg over het hulpmiddel, bediening, bedieningsknoppen en verstellingen en de mogelijkheden hiervan. Bij een elektrische tillift is tenminste één gebruikersinstructie (voor rekening van opdrachtnemer) te geven aan de mantelverzorger en/of verzorgende van de cliënt.
 - b. De passing zelf: met behulp van op voorhand geselecteerde hulpmiddel(en) aan de hand van de dienstverleningsopdracht, de fysieke kenmerken van de cliënt en de inbreng van de cliënt (en/of zijn/haar vertegenwoordiger), door eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen het best passende hulpmiddel voor de cliënt samen te stellen.
 - c. Een toets/gewenningsles (inclusief rapportage) voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de cliënt over het effectief en veilig gebruik van het voorgestelde hulpmiddel door de cliënt. Inclusief een advies omtrent het eventuele aantal noodzakelijke rijlessen als opdrachtnemer van mening is dat cliënt door middel van rijlessen wel bekwaam wordt tot veilig gebruik van het hulpmiddel. Eén extra individuele instructieles (30 minuten per rijles) wordt gratis uitgevoerd door opdrachtnemer. Als de rij-/gebruiksvaardigheid of het verkeersinzicht hierna nog steeds te wensen over laat wordt door opdrachtnemer in overleg getreden met opdrachtgever. Extra rijlessen boven op de al genoemde rijlessen worden als dat de wens is uitgevoerd door opdrachtnemer als hiervoor specifiek een nadere opdracht wordt gegeven wordt hiervoor geen nadere opdracht gegeven dan kunnen deze door een ergotherapeut worden gegeven. Opdrachtnemer kan na de rijles hiervoor het vaste all-in tarief (extra) rijles van € 75,00 per uur in rekening brengen. Dit geldt ook voor eventuele rijlessen uit te voeren voor een scootmobielpool/algemene voorziening van opdrachtgever.
 - d. De proefplaatsing van een hulpmiddel bij twijfel bij opdrachtgever of opdrachtnemer. Voor een proefplaatsing (maximaal 21 dagen of zoveel korter als mogelijk onder andere indien van toepassing in overleg met de betrokken ergotherapeuten) en de duur van de proefplaatsing worden geen kosten in rekening gebracht.
 - e. Een toets;

- i. bereikbaarheid woonlocatie;
 - ii. beschikbaarheid goede stallingsmogelijkheid en laadmogelijkheid al dan niet in nabijheid in lijn met wet- en regelgeving (eindoordeel is aan Carins/opdrachtgever);
 - iii. veiligheidseisen omtrent brandveiligheid van (onderdelen van) het hulpmiddel
- f. Een korte vastlegging van bevindingen in het dossier waarin de keuze voor het hulpmiddel, eventuele bijzonderheden inclusief het resultaat van de toets/gewenningsles en de toets bereikbaarheid en geschiktheid stalling en veilige laadmogelijkheid kort worden gemotiveerd.
- 6. Binnen 1 werkdag na passing wordt met cliënt de leverdatum ingepland en vastgelegd. Opdrachtnemer verplicht zich het hulpmiddel te leveren binnen de vastgelegde leverdatum.

6.4. Eisen aan de levering en instructie

1. Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- of de verblijfslocatie van de cliënt, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en in het geval van een elektrisch hulpmiddel een rijles (inbegrepen in de all-in categorieprijs huur), persoonlijk gebruiksklaar aan de cliënt wordt overhandigd. Als dat nodig is gebeurt dat in samenwerking met bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s) of onafhankelijke cliëntvertegenwoordigers.
2. Opdrachtnemer overhandigt aan de cliënt een begrijpelijke gebruiksaanwijzing en overige relevante gebruikersdocumentatie inclusief waar van toepassing een gebruikersovereenkomst en waar van toepassing informatie over de verzekering van het hulpmiddel en licht deze toe.
3. Opdrachtnemer toetst of de bij de passingsessie gegeven uitleg en instructie nog helder is en herhaalt deze waar nodig. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor één afleverles (inbegrepen in de all-in categorieprijs huur) op locatie en in de woonomgeving van de cliënt. Deze afleverles is onder andere gericht op vaak voorkomende situaties in openbare ruimten. Wanneer de opdrachtnemer nog steeds twijfelt over de rijvaardigheid van de cliënt, dan wordt hiervan melding gedaan bij de opdrachtgever en wordt in overleg getreden. Het is vervolgens aan de opdrachtgever om nadere rijlessen op te (laten) starten, of de indicatie te herzien.
4. Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de cliënt de instructie heeft begrepen en de cliënt heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken (opdrachtnemer heeft in ieder geval getoetst of cliënt het hulpmiddel adequaat en veilig kan bedienen, en dat het reactievermogen van cliënt goed is en niet wordt beïnvloed door medicijnen of anderszins), ondertekenen opdrachtnemer en de cliënt een door opdrachtnemer meegenomen gebruikersovereenkomst (inhoud is afgestemd en geaccordeerd met opdrachtgever) waarin in de bijlage ook onder andere (zie gebruikersovereenkomst) het merk, type, uniek identificatienummer en bouwjaar is opgenomen.
5. Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat de gebruikersovereenkomst na ontvangst van opdrachtgever onder zijn verantwoordelijkheid door de cliënt en opdrachtnemer zelf wordt ondertekend en vervolgens voor definitief akkoord (o.a. ingezet hulpmiddel in lijn met categorie) wordt opgeslagen. Deze moet altijd direct aangeleverd kunnen worden op eerste verzoek van opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor consequenties die voortvloeien uit het leveren van hulpmiddelen zonder de aanwezigheid van een getekende gebruikersovereenkomst. Opdrachtnemer informeert de cliënt dat via een onafhankelijke partij een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd (kan) worden. En dat daarvoor gegevens worden verstrekt
6. Opdrachtgever is altijd gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van dat wat is opgenomen in de nadere opdracht van opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
7. Mocht bij controle blijken dat het hulpmiddel niet voldoet aan dat wat is vermeld in de nadere opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, dan lost opdrachtnemer zonder berekening

van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

Bijbehorende KPI's

1. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. selectie en passing is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
2. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. levering is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
3. Het hulpmiddel wordt per kwartaal in minimaal 95% van de gevallen binnen de oorspronkelijk met de cliënt overeengekomen levertijden geleverd.
4. Het hulpmiddel wordt in 95% van de gevallen door middel van passing op 1 dag direct goed geleverd.
5. Gebruikersovereenkomst is altijd realtime beschikbaar en inzichtelijk voor opdrachtgever.

§.7. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING

7.1. Eisen aan storingsmelding en reparaties

1. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct en in ieder geval telefonisch, zonder extra kosten voor de cliënt, bereikbaar is voor storingen. De serviceorganisatie faciliteert de cliënt op gebruiksvriendelijke wijze met aantoonbare technische kennis van hulpmiddelen. Het is opdrachtnemer toegestaan per gesprek een éénmalig keuzemenu te hanteren van maximaal vier keuzemogelijkheden direct na het inbellen. Onder voorwaarde dat direct wordt begonnen met de keuze over het melden van storingen en cliënt na deze keuze direct wordt doorverbonden naar een gespecialiseerde medewerker. Als een cliënt geen keuze maakt dan moet deze hierna direct automatische worden doorverbonden naar een gespecialiseerde medewerker.
2. De direct bereikbare serviceorganisatie is continu bemand door ter zake deskundige medewerkers met aantoonbare technische kennis van hulpmiddelen (geen callcenter medewerkers m.u.v. buiten kantoor tijden als deze direct door kunnen schakelen naar een deskundige gespecialiseerde medewerker) die zijn toegerust om de cliënt op gebruiksvriendelijke en begrijpelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding.
3. Opdrachtnemer verricht binnen heel Nederland reparaties aan de geleverde hulpmiddelen en maakt voor kleine reparaties zoals lekke banden waar mogelijk gebruik van lokale MKB-aanbieders zoals bijvoorbeeld, maar niet limitatief lokale fietsenmakers.
4. De reparatie is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de cliënt. Als de cliënt onderweg is gestrand, wordt de reparatie als dat mogelijk is ter plekke uitgevoerd. Als dit niet mogelijk is, zorgt opdrachtnemer voor eigen rekening voor de organisatie van het transport van de cliënt en het hulpmiddel. Dit geldt ook als een cliënt is gestrand op een locatie buiten de gemeente.
5. Als een reparatie niet direct op locatie bij de cliënt kan worden uitgevoerd dan moet de cliënt door opdrachtnemer, als dat nodig is, kosteloos;
 - a. Voor cliënten waarbij de storing verhindert dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken, binnen 1 werkdag voorzien worden van een vervangend –functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel en moeten voor de cliënt noodzakelijke opties en accessoires worden overgezet op het betreffende hulpmiddel.
 - b. Voor cliënten waarbij storingen het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen, wordt de cliënt binnen 2 werkdagen voorzien van een vervangend –

functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel en moeten voor de cliënt noodzakelijke opties en accessoires worden overgezet op het betreffende hulpmiddel.

Opdrachtnemer draagt als dat nodig is ook 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 cliënt zijn bepalend voor de responsetijd⁶ waarop de reparatie voor het herstel van het hulpmiddel begint en voor wanneer de reparatie moet zijn afgerond (rekening houdend met punt 4 en 5). Ook garandeert opdrachtnemer dat voor het uitvoeren van (nood-) reparaties en het verlenen van ("wegenwacht") hulp een gekwalificeerd monteur in de regio beschikbaar is die, te rekenen vanaf het eerste moment van melding:
 - a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen en/of die de cliënt de betreffende dag en de volgende dag niet gebruikt, binnen 2 werkdagen na melding heeft verholpen;
 - b. Binnen drie uur ter plaatse is en begint met repareren; bij storingen bij cliënten binnenshuis (waarbij cliënt het hulpmiddel de betreffende dag ook nodig heeft en gaat gebruiken), en verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken. De reparatie moet uiterlijk dezelfde dag verholpen worden waarbij waar nodig onderdelen worden vervangen en te verwachten gebreken/storingen worden voorkomen;
 - c. Binnen één (uur) ter plaatse is en start met repareren; bij een cliënt die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij cliënten die onderweg zijn gestrand. De reparatie moet binnen 2 uur na het ter plaatse zijn verholpen worden waarbij waar nodig onderdelen worden vervangen en te verwachten gebreken/storingen worden voorkomen;Als niet kan worden voldaan aan a, b of c zorgt opdrachtnemer dezelfde dag voor een vervangend – functioneel gelijkwaardig – hulpmiddel voor de cliënt;
7. De plaats waar de storing optreedt en de mate van afhankelijkheid van de cliënt kan in voorkomende gevallen aanleiding zijn direct noodhulp te verlenen en/of directe vervanging van het hulpmiddel te realiseren (zoals bijvoorbeeld bij een cliënt die buitenshuis is gestrand en afhankelijk is van een zuurstofvoorziening).

7.2. Passend onderhoud

Het passend onderhoud omvat vanaf het moment van afleveren van het hulpmiddel tot en met het moment van inname van het hulpmiddel door opdrachtnemer:

1. Het onder zijn verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid aan het hulpmiddel en bij het hulpmiddel passend uitvoeren van preventief en correctief onderhoud, inspecties, werkzaamheden en reparaties inclusief alle daarbij te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook. Hieronder vallen dus ook technische inspectie, keuring in het geval van tilliften, toetsing van de gebruiksfunctie van de cliënt en begeleiding en instructie van en aan de cliënt als dit noodzakelijk is om een optimaal, functioneel en veilig gebruik door de cliënt te garanderen.
2. Opdrachtnemer voldoet bij de uitvoering van passend onderhoud altijd aan de vigerende wet- en regelgeving en is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk.
3. Preventief onderhoud wordt minimaal 2x per 3 jaar uitgevoerd (elektrisch aangedreven hulpmiddelen en tilliften jaarlijks) of zoveel vaker als volgens wet- en regelgeving of vanuit de

⁶ Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van reparaties tussen 18:00 uur en 08:00 uur en in weekenden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van het hulpmiddel niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van het hulpmiddel of de gezondheid van cliënt.

fabrikant voor het hulpmiddel is vereist en/of opdrachtnemer nodig vindt om het hulpmiddel in goede staat van passend onderhoud te houden.

4. Herstel of vervanging van het hulpmiddel als gevolg van schade of ongeoorloofde aanpassingen 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 als opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal opdrachtgever ter vergoeding aan opdrachtnemer, de kostenverhalen op de cliënt, opdrachtgever financiert in deze voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.
5. Als tijdens het uitvoeren van passend onderhoud wordt geconstateerd dat het hulpmiddel niet gebruikt wordt en/of het niet adequaat is en/of er sprake is van het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel, dan rapporteert opdrachtnemer (signaalfunctie) dit direct aan opdrachtgever en treedt met opdrachtgever in overleg.
6. Na uitvoering van passend onderhoud moet opdrachtnemer zorgdragen voor een door de cliënt of als van toepassing is zijn of haar verzorger accorderingsparaaf. Dit akkoord wordt opgenomen in het logboek.

7.3. Aanpassingen aan een al geleverd hulpmiddel

1. Het aanbrengen en (tijdig) verwijderen van benodigde onderdelen, (fabrieke-)opties, accessoires en aanpassingen op het al geleverd hulpmiddel zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs huur en worden direct na constatering door opdrachtnemer of opdracht daarvoor vanuit opdrachtgever door opdrachtnemer uitgevoerd. Dit geldt ook voor het passend maken van het hulpmiddel voor het kind (aanpassingen bijvoorbeeld als gevolg van groei), de productuitstraling van kindhulpmiddelen (kleurstelling, stoffering e.d.) en andere aanpassingen. Hiervoor is geen specifieke nadere opdracht van opdrachtgever noodzakelijk.
2. Bij aanpassingen aan een al geleverd hulpmiddel zorgt opdrachtnemer ervoor dat de cliënt het hulpmiddel slechts voor een beperkte duur (maximaal 2 werkdagen) hoeft te missen tenzij cliënt afhankelijk is van het hulpmiddel. In een dergelijke situatie wordt zorggedragen voor een vervangend hulpmiddel als dat nodig is.
3. De mobiliteit van de cliënt blijft bij totale afhankelijkheid van het hulpmiddel altijd gewaarborgd. Aanpassingen worden desnoods in uitzonderingssituaties 's nachts uitgevoerd.
4. In het geval van aanpassingen aan een bestaand hulpmiddel en verstrekking van een tijdelijk vervangend hulpmiddel wordt nooit een extra vergoeding, zoals een dubbele all-in categorieprijs huur voor het bestaande en het tijdelijke hulpmiddel in rekening gebracht.

7.4. Vervanging van het hulpmiddel

1. Opdrachtnemer draagt, als vervanging van het hulpmiddel noodzakelijk is tijdens de volledige looptijd van de overeenkomst (inclusief verlengingen), zorg voor aansluitende en adequate vervanging. Als dit voorkomt draagt opdrachtnemer zelf zorg voor selectie, passing en levering en is geen nieuwe nadere opdracht van opdrachtgever noodzakelijk. De vervanging van het hulpmiddel en het vervangende hulpmiddel worden gecommuniceerd met opdrachtgever.
2. Wanneer er sprake is van een vervanging moet opdrachtnemer cliënt een nieuwe gebruikersovereenkomst laten ondertekenen.
3. Met het vervangen van het hulpmiddel (na levering nieuwe hulpmiddel) eindigt de all-in categorieprijs huur van het oude hulpmiddel direct en is de all-in categorieprijs huur van het nieuwe hulpmiddel van toepassing. Er kan dus niet tegelijkertijd een all-in categorieprijs huur voor het oude en nieuwe hulpmiddel in rekening worden gebracht ook niet als het oude hulpmiddel nog niet is ingenomen maar het nieuwe hulpmiddel wel is geleverd.

7.5. Inname

1. Opdrachtnemer haalt binnen een redelijke termijn (maar uiterlijk binnen 10 werkdagen) na de nadere opdracht tot inname van opdrachtgever het hulpmiddel op.
2. Als er sprake is van tussentijdse overdracht van gebruikersovereenkomsten, verhuizing of een situatie dat cliënt komt te vallen onder de WLZ draagt opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever het hulpmiddel over.
3. De opdrachtnemer haalt voor zijn rekening binnen 10 werkdagen 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.
4. Opdrachtnemer geeft de daadwerkelijke datum van inname door aan opdrachtgever, binnen 10 werkdagen na inname.

Bijbehorende KPI's

1. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van storingsmelding en reparatie is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
2. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van passend onderhoud is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
3. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van aanpassen of vervangen van het hulpmiddel is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
4. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. inname van het hulpmiddel is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.

§.8. MINIMUMEISEN SROI

Van aanbieders wordt geëist in lijn met "de Friese Eis"⁷ om bij gunning, minimaal 2% van de totale opdrachtwaarde excl. BTW met een maximum van €300.000,- aan Social Return per opdracht - die hij uit deze opdracht genereert - aan te wenden in het kader van Social Return.

§.9. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE EN INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING

Opdrachtgever houdt voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door opdrachtnemer. Dit vindt plaats door middel van cliënttevredenheids- en cliëntervaringsonderzoeken en steekproeven. Opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos medewerking.

9.1. Algemeen

1. Opdrachtnemer rapporteert in ieder geval het eerste contractjaar maandelijks door middel van een korte memo (ook wel "monthly" genoemd) eventuele verwijtbare en niet verwijtbare afwijkingen over de nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's, personele wisselingen en servicelevels door opdrachtgever en opdrachtnemer en de eventuele gevolgen hiervan voor deze contractafspraken, KPI's en servicelevels.

⁷ [Friese-eis-SR-paragraaf-Friesland.pdf \(sroifryslan.nl\)](#)

2. Opdrachtgever controleert en reageert waar mogelijk door op de onder 1 genoemde memo aan en geven of deze de eventuele niet verwijtbare afwijkingen en de gevolgen hiervan voor nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's, personele wisselingen en servicelevels accepteert. De format voor de memo wordt na samenspraak met opdrachtnemer door opdrachtgever opgesteld.
3. Opdrachtnemer en opdrachtgever monitoren, aan de hand van een stoplichtsysteem of een na overleg met opdrachtnemers nader te bepalen eenvoudige en vergelijkbare methodiek, de mening van cliënten doorlopend met simpele vraagstellingen over tevredenheid en ervaringen over de in de paragrafen 4 t/m 9 omschreven zaken. Deze vragen worden achtergelaten bij de cliënt door medewerkers van opdrachtnemer of de medewerker van opdrachtnemer geeft bij de cliënt aan waar deze de betreffende vragen kan vinden of kan invullen.
4. Opdrachtnemer en opdrachtgever monitoren, aan de hand van een stoplichtsysteem of een na overleg met opdrachtnemers nader te bepalen eenvoudige en vergelijkbare methodiek, de mening van consultants/medewerkers/gebiedsteams van opdrachtgever over de communicatie met opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer rapporteert binnen 15 werkdagen na afloop van het kwartaal naast overlegging van de managementinformatie de volledige bestandsgegevens (zie paragraaf 9.2):
 - a. Het aantal geleverde hulpmiddelen conform de vastgelegde categorie-indeling;
 - b. De ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de aard (naar proces), wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied;
 - c. Het percentage dat het hulpmiddel per kwartaal binnen de initieel met de cliënt overeengekomen levertijden is geleverd;
 - d. Het percentage directe aflevering/first time right;
 - e. Het aantal storingsmeldingen inclusief aard, omvang en responstijden in lijn met dat wat is omschreven in 7.1 punt 4.
6. Bij dreigende escalaties of afwijkingen ten opzichte van de omschreven resultaten neemt opdrachtnemer proactief contact op met opdrachtgever en stelt een SMART plan van aanpak op met daarin concrete maatregelen om afwijking of overschrijding voortaan te voorkomen. De planning omvat een duidelijke planning en eindtermijnen. Het plan van aanpak wordt volgens de door opdrachtgever geaccordeerde planning en eindtermijnen uitgevoerd.
7. Opdrachtnemer behaalt de in de overeenkomst omschreven resultaten en KPI's per kwartaal, tenzij door opdrachtnemer aan de hand van de door opdrachtgever geaccepteerde niet verwijtbare afwijkingen over de nakoming gegrond kan worden gemotiveerd waarom overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels niet zijn behaald en opdrachtgever deze motivatie accepteert.
8. Bij het niet behalen van de resultaatafspraken/KPI's op twee of meer gebieden in een kwartaal draagt opdrachtnemer zorg dat haar dienstverlening op basis van een plan van aanpak dusdanig wordt verbeterd dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde resultaten. Opdrachtgever kan in een dergelijke situatie opdrachtnemer gedurende het kwartaal volgend op het kwartaal waarin de onvoldoendes zijn behaald tijdelijk van de dienstverlenerslijst verwijderen (opdrachtnemer krijgt in het betreffende kwartaal dan geen nieuwe opdrachten, maar servicedienstverlening voor uitstaande hulpmiddelen loopt door). Opdrachtnemer wordt gedurende het betreffende kwartaal in staat gesteld de eigen dienstverlening op basis van het opgestelde Plan van aanpak te verbeteren. Bij onvoldoende verbetering (te bepalen door opdrachtgever) duurt het verwijderd zijn van de dienstverlenerslijst het volgende kwartaal voort.
9. Als opdrachtnemer binnen een kalenderjaar drie kwartalen tijdelijk van de dienstverlenerslijst is verwijderd of binnen twee kalenderjaren vier kwartalen. Dan wordt de overeenkomst ontbonden. In een dergelijke situatie volgt overdracht van de hulpmiddelen naar de eerste of eerstvolgende opdrachtnemer(s) in de ranking uit de aanbesteding of als dat de wens is een nieuw te doorlopen aanbesteding.

10. Uitkomsten van onderzoeken worden, als dat de wens is door opdrachtgever, gepubliceerd of bekend gemaakt aan burgers, cliënten en andere opdrachtnemers (benchmarking).
11. Als dat wat is benoemd onder 9 van toepassing is, is opdrachtgever gerechtigd opdrachtnemer uit een eerstvolgende aanbesteding op basis van past performance te weren.

9.2. Managementinformatie en verantwoording Wmo

1. Ten behoeve van de managementinformatie en rapportages, houdt opdrachtnemer uitgesplitst per categorie (nr. en omschrijving) een up-to-date digitaal register bij met in achtname van het onderstaand weergegeven overzicht:

A. Uitstaande hulpmiddelen	B. Overige informatie
Uniek registratienummer hulpmiddel	Alle bij cliënten uitstaande hulpmiddelen
Merk en type hulpmiddel	Alle geleverde hulpmiddelen totaal en op cliëntniveau
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Alle hulpmiddelen (inclusief ingenomen en vervangen hulpmiddelen totaal en op cliëntniveau inclusief moment van vervanging).
All-in categorieprijs huur	Het percentage dat het hulpmiddel per kwartaal binnen de initieel met de cliënt overeengekomen levertijden is geleverd;
bruto catalogusprijs inclusief opties en accessoires op moment van levering	De ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de aard (naar proces), wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat heeft plaatsgevonden;
Datum levering hulpmiddel bij bestaande cliënt	
Levertijd	
Ontvangen klachten	
Het percentage directe aflevering/first time right	
Datum laatste keer preventief onderhoud	
Datum laatste keer storingsmelding	
Datum laatste keer onderhoud vanwege verkeerd gebruik	
Cliëntgegevens zoals uniek cliëntnummer, geboortedatum en bijzonderheden in gebruik	
Het aantal storingsmeldingen inclusief aard en omvang inclusief responstijden in lijn met dat wat is omschreven in 7.1 punt 4.	
Schademeldingen	

2. Vanuit het register “a en b” rapporteert opdrachtnemer binnen 15 werkdagen na afloop van elk kwartaal de voor dat kwartaal van toepassing zijnde gegevens inclusief de doorlooptijden waarbij voor de bij de cliënten uitstaande hulpmiddelen de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.
3. KPI's en servicelevels worden in de kwartaalrapportage in Excel aangeleverd in een overzichtelijk voorblad, met achterliggende detailinformatie in tabbladen. 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 opdrachtgever.

4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar een verscherpte interne controle op de facturen/declaraties bij de opdrachtnemer uit te voeren en aanvullend informatie op te vragen als er twijfels bestaan over één of meerdere facturen/declaraties of andere al aangeleverde informatie.
5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door opdrachtgever gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren van de door opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen, te herzien. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij opdrachtgever rekening houdt met een redelijke implementatietijd.
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende data uit te vragen, als opdrachtgever dit nodig acht. Opdrachtgever heeft hierbij oog voor de administratieve last die dit voor opdrachtnemers oplevert en gaan met opdrachtnemers in overleg over reële termijnen waarbinnen deze extra uitvragen opgeleverd worden.

9.3. Evaluatie en overleg

Opdrachtnemer neemt minimaal 1x per kwartaal deel aan een overleg met opdrachtgever waarin in ieder geval de KPI's en de managementinformatie worden besproken. En daarnaast 1x per jaar deel aan een overleg met de ASD.

Opdrachtnemer neemt deel aan een gezamenlijk periodiek overleg (als dat nodig is ieder kwartaal) met opdrachtgever en eventueel de andere opdrachtnemer.