

BIJLAGE 4 PROGRAMMA VAN EISEN

In navolgend programma van eisen staan de minimumeisen vermeld waaraan een inschrijver dient te voldoen.

Indien de door u aangeboden hulpmiddelen, leveringen en dienstverlening niet aan de verwoorde minimumeisen voldoen, volgt uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

1. De levering en dienstverlening algemeen

- a. De levering van hulpmiddelen en dienstverlening door de opdrachtnemer omvat:
 - Levering en onderhoud (indien daartoe opdracht wordt verleend) van hulpmiddelen aan cliënten door middel van huur door de gemeente van herverstrekkingsgereed gemaakte (gereconditioneerd en visueel niet van nieuw te onderscheiden) en nieuwe hulpmiddelen, welke voldoen aan de eisen en voorwaarden in deze offerteaanvraag en daarvan deelsluitmakende bijlagen.
 - Levering en onderhoud (indien daartoe opdracht wordt verleend) van hulpmiddelen aan cliënten door middel van koop (incidenteel) door de gemeente of vanuit depot aan cliënten, welke voldoen aan de eisen en voorwaarden in deze offerteaanvraag en daarvan deelsluitmakende bijlagen. Wat betreft het recht tot koop van hulpmiddelen heeft de gemeente het beleid om hulpmiddelen met een netto aankoopwaarde van lager dan € 500,- exclusief btw te kopen. Voorgaand beleid geldt uiteraard ook bij overweging tot huur van een hulpmiddel.
 - Beheer van uitstaande en in depot verkerende hulpmiddelen (eigendom gemeente) inclusief technische keuring van uit verstrekking teruggekeerde en uitstaande hulpmiddelen en herverstrekkingsgereed (gereconditioneerd en visueel niet van nieuw te onderscheiden) maken van terugkerende hulpmiddelen. Bij voorrang wordt door opdrachtnemer geleverd vanuit dit depot. Let op: deze voorrang geldt bij elke opdracht van de gemeente tot levering. Is er geen levering mogelijk vanuit depot dan wordt een hulpmiddel in huur geleverd, tenzij de gemeente heeft aangegeven dat zij gebruik wil maken van haar recht tot koop van een hulpmiddel.
- b. Alle mogelijke indicaties worden door de gemeente ingedeeld in de producten in Bijlage 13. De opdrachtnemer is in staat om voor alle mogelijke indicaties een geschikte oplossing te leveren binnen deze productcategorie. De producten hebben dus een 100% dekkingspercentage, met in acht name van hetgeen bepaald en begrensd in eis 1 sub c.
- c. **Specials**

In geval een hulpmiddel al dan niet met modulaire en individuele aanpassingen, qua samenstelling en complexiteit duidelijk afwijkt van een regulier hulpmiddel (zoals een pendel), kan deze worden gekenmerkt als een zogenaamde 'special', waarvoor een andere vergoedingsmethodiek geldt, zoals bepaald in Bijlage A, tabblad 2.

De gemeente zal per contractjaar in maximaal 1% van het aantal leveringen (nieuw en herverstrekt) een hulpmiddel als special kenmerken.

Opdrachtnemer zal wanneer naar haar mening er sprake is van een special een passing uitvoeren en op basis van de passing een offerte uitbrengen aan gemeente.

De gemeente beoordeelt en bepaalt of er sprake is van een special. Uitsluitend een schriftelijk akkoord van gemeente voor een special geldt dan als leveringsopdracht voor een special. In geval gemeente meent dat er geen sprake is van een special of het maximum van 1% per contractjaar is bereikt zal het desbetreffende hulpmiddel worden geleverd voor de daartoe behorende categorieprijis.
- d. Voor cliënten of burgers die via Pgb of als particulier een hulpmiddel wensen aan te schaffen, in huur of koop, biedt opdrachtnemer de mogelijkheid het gewenste hulpmiddel onder dezelfde financiële condities te leveren als overeengekomen met de gemeente. Dit geldt tevens voor de bijbehorende servicedienstverlening.

- e. Voor zover de gemeente hulpmiddelen afneemt, zal hij tenminste 98% van het te leveren aantal te huren hulpmiddelen betrekken bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer stemt ermee in dat de gemeente het recht heeft om per opdrachtnemer maximaal 2% van de verstrekkingen te betrekken bij derden. Daarnaast geldt deze exclusiviteit van leveren door de opdrachtnemer niet in gevallen van wanprestatie door de opdrachtnemer op individueel cliëntniveau en in voorkomende gevallen op verzoek van de gemeente.
- f. Eventueel door de cliënt gewenste extra accessoires en/of maatwerk die niet noodzakelijk zijn in het kader van de Wmo zijn wel toegestaan doch behoren niet tot de opdracht en worden dus niet vergoed door de gemeente. Het staat de opdrachtnemer vrij om niet noodzakelijke extra accessoires en/of maatwerk toch aan de cliënt te leveren, mits de gemeente daar op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt. Niet in financiële, juridische of kwalitatieve zin, maar ook niet bij het eventueel innemen aan het einde van de gebruiksperiode. De opdrachtnemer dient hier zelf met de cliënt afspraken over te maken en vast te leggen en hierbij rekening te houden met het door de gemeente geïndiceerde gebruik van de voorziening.
- g. Opdrachtnemer borgt dat elk door haar geleverd hulpmiddel aan een cliënt, die niet op een vaste zitplaats vervoerd kan worden en voor zover aan de orde, voldoet aan de vernieuwde Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VVR) die van kracht is per 1 juli 2020 (zie <http://codevvr.nl/>). Dergelijke rolstoelen zijn te herkennen aan het haaksymbool. Indien een hulpmiddel niet kan voldoen aan voornoemde Code zal opdrachtnemer de gemeente hierover informeren. In nadere werkafspraken zal worden vastgelegd, welke maatregelen alsdan zullen worden genomen, zowel ten aanzien van het hulpmiddel als communicatie met de cliënt.
- h. Ter beperking van diefstal of joyriding van hulpmiddelen zal de opdrachtnemer deze voorzien van een cliëntvriendelijke beveiliging (zoals een goedgekeurd slot welke eenvoudig te hanteren is door cliënt), die de kans op diefstal en joyriding minimaliseert, ongeacht de locatie waar het hulpmiddel zich bevindt. Indien een hulpmiddel is gestolen dan zal opdrachtnemer, voor zijn rekening binnen twee werkdagen zorgdragen voor een (tijdelijk)vervangend gelijkwaardig en goedkoopst adequaat hulpmiddel.

2. Servicepunt

- a. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor lokale aanwezigheid voor inwoners/cliënten en heeft haar service- en dienstverlening gericht op een hoge cliëntgerichtheid en cliënttevredenheid naast een kwalitatief hoogwaardig, efficiënte en snelle uitvoering van de taakstelling van opdrachtnemer, in de breedste zin des woords, bij aanvang en gedurende de looptijd van de overeenkomst. Een passing op locatie dient op verzoek van de cliënt mogelijk te zijn. Deze passing dient binnen de gemeentegrenzen plaats te vinden.
- b. Indien de opdrachtnemer een vestiging/servicepunt heeft of zal realiseren voor inwoners van de gemeente dan zal deze vestiging tenminste voldoen aan de eisen als bepaald in het handboek voor toegankelijkheid.
Zie: <http://www.allestoegankelijk.nl/nl/Wetten-en-Richtlijnen/Handboek-voor-Toegankelijkheid.html>
- c. In geval van een (mobiel) servicepunt/vestiging draagt de opdrachtnemer er zorg voor dat deze geleid en aangestuurd wordt door een vestigingsmanager die op de hoogte is van de raamovereenkomst met de gemeente en alle daaruit voortvloeiende afspraken. In geval, naar oordeel van de gemeente, de vestigingsmanager voor de gemeente, na eerste melding door de gemeente bij herhaling niet voldoet aan hetgeen bepaald in de raamovereenkomst en daaruit voortvloeiende afspraken, zal de opdrachtnemer op verzoek van de gemeente zorgdragen voor vervanging van de vestigingsmanager.

3. Werkwijze bij aanvang overeenkomst

De gemeente zal zoals ook nu het geval is, claimgericht indiceren. Niet in technische details, doch wel in benoeming van het Product en daarbij behorende functionele beschrijving (zie Bijlage 13)

Nadat een melding door een cliënt bij de gemeente wordt ingediend, bekijkt de Wmo-Consulent als eerste:

- eigen mogelijkheden van de cliënt;
- gebruikelijke hulp;
- mantelzorg;
- hulp van andere personen uit het sociale netwerk;
- het gebruik maken van algemene of andere voorzieningen, waaronder
 - voorliggende (wettelijke) regeling waar de cliënt gebruik van moet maken (bijv. WLZ of WIA/UWV);
 - eventuele uitleenservice

Is bovenstaande niet van toepassing voor de specifieke cliënt, dan zal de Wmo consulent vaststellen of de functionele eisen van de voorziening bepaald kunnen worden. Wanneer dit niet mogelijk is wordt er een passing in het onderzoekstraject aangevraagd, eventueel in bijzijn van de gemeente en/of een derde. Dit is nog geen opdracht tot levering van een hulpmiddel.

Belangrijk:

Een cliënt maakt altijd een keuze bij welke opdrachtnemer een passing in het onderzoekstraject dan wel de nadere opdracht wordt geplaatst, al dan niet ondersteund door beschikbaar gestelde informatie om de keuze te kunnen maken.

Vervolgens stuurt de gemeente een leveringsopdracht met het geselecteerde Product en/of een plan van eisen via het MO-platform aan de door de cliënt gekozen opdrachtnemer voorzien van informatie verkregen uit een inventarisatie.

4. Selectie/passing in onderzoekstraject: algemeen

- a. De opdrachtnemer voert zelfstandig, dan wel in samenwerking met de gemeente (Wmo-consulent) en/of overige betrokkenen (begeleiding, ergotherapeut, fysiotherapeut) onder zijn verantwoordelijkheid selecties en passingen uit op basis van het door de gemeente geselecteerde Product en/of een programma van eisen. De technisch adviseur van de opdrachtnemer is minimaal een gediplomeerde (technisch-ergonomisch) adviseur, conform de opleidingsvereisten als bepaald in paragraaf XXYY van de offerteaanvraag. De uitvoerende adviseur moet voldoende vaardigheden in huis hebben, om te kunnen omgaan met probleemgevallen. Het betreft psychische en lichamelijke problemen. Kennis, kunde en ervaring dient geborgd te zijn en dient ertoe te leiden dat het door de gemeente toegekende hulpmiddel geleverd kan worden op adequaat en kwalitatief voldoende niveau.

- b. Indien er sprake is van een (tijdelijke)vervanging van een hulpmiddel, zal de opdrachtnemer bij haar selectie en passing, binnen het Product, rekening houden met de bestaande situatie bij de cliënt ofwel waar de cliënt aan gewend is, waarbij de actuele functionele eisen als bepaald in Bijlage 13 leidend zijn, zoals bijvoorbeeld de toegestane snelheid en Product van een scootmobiel.
- c. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies en draagt daarbij zorg voor de communicatie met cliënt en alle andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip. De eventueel gewenste aanwezigheid van andere betrokkenen zal in de opdracht of verzoek tot passing in onderzoekstraject door de gemeente aan de opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt.
- d. De opdrachtnemer is op basis van het programma van eisen en zijn eigen waarnemingen, onderzoek en bevindingen in staat het juiste type hulpmiddel te selecteren, inclusief alle noodzakelijke aanpassingen en vervolgens door middel van passing het voor de cliënt juiste hulpmiddel aan de cliënt te leveren of aan gemeente te offeren, conform het principe goedkoopst adequate oplossing.
Opdrachtnemer garandeert passing in overeenstemming met het door (of namens) de gemeente geïndiceerd Product en uitsluitend noodzakelijke modulaire en/of individuele aanpassingen, hetgeen ook geldt voor na passingen en na-aanpassingen.¹ Indien opdrachtnemer naar haar mening dient af te wijken van de leveropdracht dient zij dit, binnen twee (2) werkdagen na datum passing, gemotiveerd eerst terug te koppelen aan de gemeente (**KPI**). Bij de passing maakt opdrachtnemer gebruik van het hulpmiddel dat voor de betreffende hulpmiddelengerechtigde zal worden ingezet of een volledig vergelijkbaar hulpmiddel. De Wmo consultant zal namens de gemeente uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen hierop reageren (**KPI**).
- e. Indien de opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet opdrachtnemer zich op eigen kosten van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise.
- f. Opdrachtnemer stelt een, aan het programma van eisen te toetsen, rapport op van de selectie en passing, met:
- Motivering van de gekozen meest passende oplossing;
 - Eventueel een verslag van de haalbaarheidsles en rijvaardigheid van cliënt;
 - Eventueel een rapportage van de bereikbaarheid en de stallingmogelijkheden.
- Bij passing in onderzoekstraject, dus voordat een leveropdracht gegeven wordt, verstrekt de opdrachtnemer het rapport, zonder verzoek, aan de gemeente. In de andere gevallen verstrekt de opdrachtnemer een rapport op verzoek gemeente.
- g. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk voor het te leveren hulpmiddel dat redelijkerwijs voldoet aan hetgeen de cliënt in het gebruik van het hulpmiddel ervan mag verwachten.
- h. Opdrachtnemer verzorgt, tenzij de gemeente anders besluit, de selecties en passingen op woon- dan wel verblijfslocatie van cliënt, welke ook gelegen kunnen zijn buiten de gemeentegrens (bijv. in een revalidatiecentrum). De passing vindt te allen tijde plaats met een hulpmiddel.

Het is toegestaan om de cliënt uit te nodigen voor passing en selectie op locatie van de vestiging van de opdrachtnemer, mits de cliënt op geen enkele wijze kenbaar maakt dit niet wenselijk te vinden, dan wel dat het niet mogelijk is om naar de vestiging te komen. Ook in geval van selectie en passing op de vestiging van de opdrachtnemer blijft het de

¹ Indien een cliënt meer opties wenst dan geïndiceerd, dan is dat toegestaan. Eventuele meerkosten moeten door de cliënt zelf worden betaald aan de opdrachtnemer, zonder dat daardoor eigendomsrecht ontstaat.

verantwoordelijkheid van opdrachtnemer dat het geleverde hulpmiddel geen belemmeringen oplevert in de woonomgeving (binnen- en buitenshuis) van cliënt.

- i. Selectie en passing vindt, tenzij de cliënt dit niet mogelijk maakt, plaats binnen vijf werkdagen na opdracht daartoe door of namens de gemeente (**KPI**). Indien bij complexe omstandigheden meerdere passingsadviseurs benodigd zijn, is de inzet hiervan voor rekening van de opdrachtnemer. De gemeente hanteert het principe dat in 95% van de gevallen aan de KPI dient te worden voldaan. Externe redenen (alleen mogelijk wanneer deze de cliënt zijn aan te rekenen) tellen niet mee in de 95%.
- j. De opdrachtnemer faciliteert zonder berekening van kosten de gemeente, dan wel door gemeente aangewezen adviseurs, ten behoeve van indicatiestelling en het onderzoeken van een voor cliënt geschikt hulpmiddel door:
 - o Het beschikbaar stellen van hulpmiddelen.
 - o Ondersteuning door ter zake deskundig personeel.
 - o Indien gewenst ter beschikking stellen van een daartoe geschikt te achten ruimte.
- k. Hulpmiddelen voor kinderen.

De werkwijze ten aanzien van de hulpmiddelen voor kinderen volgt de in dit aanbestedingsdocument beschreven algemene werkwijze met uitzondering van het nader af te stemmen periodiek overleg. Een dergelijk overleg vindt plaats wanneer dit noodzakelijk is en op verzoek gemeente.

Opdrachtnemer, Wmo consulent van de gemeente en behandelaar, gaan samen een gesprek aan. Hiervoor wordt een vast tijdstip in de maand gereserveerd, waarbij een gezamenlijke voorselectie wordt gemaakt.

Kinderen tot 18 jaar ontwikkelen zich snel, waardoor aanpassing van het hulpmiddel moet plaatsvinden omdat het hulpmiddel niet meer voldoet door medische-/lichamelijke ontwikkelingen van de cliënt. Aanpassingen dienen tussen cliënt en opdrachtnemer te worden opgelost. De gemeente speelt hierin geen rol.

5. **Cliënt en gemeente gerelateerde diensten**

- a. De opdrachtnemer communiceert met cliënten op een voor cliënten begrijpelijke en toegankelijke wijze en hanteert te allen tijde een correcte bejegening en cultuur sensitiviteit. Personeel van opdrachtnemer wordt hierin geschoold.
- b. Bij eerste contact met de cliënt informeert de opdrachtnemer op welke wijze (b.v. telefonisch, per post, per e-mail) de cliënt de communicatie betreffende afspraken voor dienstverlening en levering van hulpmiddelen wenst.
- c. De opdrachtnemer communiceert alle te maken (levering en onderhoud) afspraken met de cliënt waarbij de aard van de afspraak en datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, blijft deze duidelijk begrensd binnen maximaal twee (2) uur.
- d. De opdrachtnemer stelt cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte, indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is, en maakt een nieuwe afspraak waarbij het door de cliënt gewenste tijdstip leidend is.
- e. Indien de communicatie met cliënt onoverbrugbare problemen oplevert, neemt opdrachtnemer contact op met de Wmo Consulent van de gemeente Almere om gezamenlijk te bezien welke maatregelen zijn te nemen.
- f. In voorkomende gevallen dient u, zonder berekening van meerkosten, een vaste technisch adviseur en/of casemanager toe te kennen aan de cliënt, daar waar voor de cliënt een vast aanspreekpunt wenselijk is.

- g. Na iedere levering dient opdrachtnemer, in het kader van nazorg, binnen 4 weken na aflevering de cliënt na te bellen door een inhoudskundige medewerker (**KPI**). Het is van belang dat de cliënt begrijpt waarom dit plaatsvindt en dat de cliënt bij controle kan meegeven of dit heeft plaatsgevonden. De gemeente hanteert het principe dat in 95% van de gevallen aan de KPI dient te worden voldaan. Externe redenen (alleen mogelijk vanuit de cliënt) tellen niet mee in de 95%.
- h. De opdrachtnemer houdt de Contractmanager en de Wmo consultants van de gemeente op de hoogte van relevante ontwikkelingen binnen de Wmo en de hulpmiddelen.
- i. De telefonische bereikbaarheid voor een cliënt is zodanig georganiseerd dat binnen 90 seconden de telefoon wordt opgenomen door een medewerk(st)er van opdrachtnemer (**KPI**).

6. Haalbaarheidsles, methodiek selectie/passing in onderzoekstraject

- a. Een haalbaarheidsles voor het vaststellen van de mate van rijvaardigheid bij elektrische hulpmiddelen of een driewiel fiets maakt onderdeel uit van selectie en passing in het onderzoekstraject, zodat onder meer de haalbaarheid van rijvaardigheid of behoefte en frequentie van gewenningslessen is vast te stellen. De haalbaarheidsles wordt uitgevoerd in de woonomgeving van de cliënt, daarbij tevens behorend eventueel gebruik binnenshuis en lift.
De opdrachtnemer dient in de communicatie met de cliënt er rekening mee te houden dat de haalbaarheidsles ook op verzoek van de gemeente uitgevoerd kan worden zonder dat er een beschikking is afgegeven voor levering.
- b. Indien de opdrachtnemer op grond van de passing twijfels heeft over het door cliënt veilig gebruik kunnen maken van een elektrische voorziening, gesloten buitenwagen, driewiel fiets of aangepaste fiets (wanneer daarmee wordt deelgenomen aan het verkeer) zal er, na rapportage door de opdrachtnemer en op verzoek van de gemeente, een haalbaarheidsles worden gegeven door de opdrachtnemer.
- c. Na een haalbaarheidsles door de opdrachtnemer rapporteert de opdrachtnemer de resultaten van de haalbaarheidsles aan de gemeente.
Op grond van de resultaten van de haalbaarheidsles zal de gemeente besluiten of er een opdracht verstrekt wordt tot levering van een hulpmiddel.
- d. De haalbaarheidsles kent de navolgende resultaten en door opdrachtnemer te ondernemen acties:

Resultaat	Omschrijving	Actie opdrachtnemer
Voldoende	Geconstateerd is dat cliënt zonder extra gewenningslessen veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden hulpmiddel.	Hulpmiddel kan worden verstrekt zonder gewenningslessen
Matig	Geconstateerd is dat cliënt met extra gewenningslessen veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden hulpmiddel	Hulpmiddel kan worden verstrekt met inzet van gewenningslessen na levering.
Onvoldoende	Geconstateerd is dat cliënt niet veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden hulpmiddel	Hulpmiddel kan niet worden verstrekt. In geval van een opdracht, komt de opdracht te vervallen, tenzij de gemeente anders doet besluiten.

- e. De opdrachtnemer hanteert bij selectie en passing de navolgende methodiek:

Bijlage 4 Programma van eisen

- Vaststellen van de meest passende oplossing binnen het functionele Product (zie Bijlage 9), op basis van analyse van het programma van eisen.
 - Selectie van het meest passende hulpmiddel behorende tot het functionele Product.
Note: Er is geen sprake van een kern- of buitenkernassortiment.
- f. Indien de passing heeft geleid tot aanpassing van een standaardvoorziening, dan wordt altijd een na passing gedaan voor aflevering van het hulpmiddel.
- g. In geval de cliënt meent dat het hulpmiddel niet meer voldoet aan zijn/haar behoefte, dan kan de cliënt zich direct wenden tot de opdrachtnemer. In geval van na passing of na aanpassing, zal de opdrachtnemer, zonder berekening van kosten, zorg dragen voor een voor de cliënt meest passende oplossing binnen het Product. Aanpassingen dienen tussen cliënt en opdrachtnemer te worden opgelost. De gemeente speelt hierin geen rol. Dit wordt alleen anders wanneer de opdrachtnemer meent dat er een zodanige, hem niet toe te rekenen, wijziging aan of vervanging van het hulpmiddel moet plaatsvinden. In dit geval treedt de cliënt en opdrachtnemer in contact met de gemeente. Note: indien er sprake is van een beleidswijziging kan de gemeente ervoor kiezen dat de gemeente bij een bepaald Product wel een rol dient te spelen.
- h. Opdrachtnemer zal tenminste één keer per jaar, vrijblijvend voor cliënten, een rijvaardigheidstoets organiseren voor alle inwoners met een elektrische voorziening. Alle daartoe te nemen activiteiten, inclusief een helder communicatieplan, zal de opdrachtnemer voor haar rekening verzorgen, waaronder tevens de op te stellen en te verzenden uitnodigingen. Inwoners zijn echter niet verplicht om aanwezig te zijn. De opdrachtnemer dient de gemeente te informeren en met de gemeente af te stemmen wanneer en hoe hij deze rijvaardigheidstoets organiseert, gedurende de volledige looptijd van deze overeenkomst (inclusief verlengingen). Voorts zal de opdrachtnemer de gemeente per direct informeren indien bij een cliënt is vastgesteld dat deze onvoldoende rijvaardig is.

7. Afleveren, instructie en gewenningsles

- a. Levering van hulpmiddelen zonder of met fabrieksmatige of modulaire aanpassingen vindt uiterlijk plaats binnen 12 werkdagen na datum opdracht, tenzij de cliënt dit niet mogelijk maakt. **(KPI)**
De gemeente hanteert het principe dat in 95% van de gevallen aan de KPI dient te worden voldoen. Externe redenen (alleen mogelijk vanuit de cliënt) tellen niet mee in de 95%.
- b. Voor levering van hulpmiddelen met individuele, op maat gemaakte, aanpassingen stelt opdrachtnemer een plan van aanpak op, die hij op verzoek doet toekomen aan de gemeente met daarin opgenomen:
- De specificatie van de te realiseren aanpassing.
 - Het tijdpad en de daarbij voor cliënt van belang zijnde afspraken m.b.t. (tussen)passingen en definitief afleveren van de aanpassing.
 - Verklaring van instemming door cliënt, voorzien van handtekening van cliënt of verzorger.
- c. De levertijd voor hulpmiddelen met individuele, op maat gemaakte, aanpassing(en) bedraagt 25 werkdagen na opdracht daartoe. **(KPI)**
Indien deze termijn langer duurt dan voornoemde 25 werkdagen, neemt de casemanager van opdrachtnemer de levering over, informeert de inwoner en stuurt op voortvarend uitvoeren van de levering tot en met de daadwerkelijke levering en nazorg. De gemeente zal in alle redelijkheid vaststellen of en in welke mate overschrijding van de levertijd als toelaatbaar kan worden beschouwd. De gemeente hanteert het principe dat in 95% van de gevallen aan de KPI dient te worden voldoen. Externe redenen (alleen mogelijk vanuit de cliënt) tellen niet mee in de 95%.

- d. Aflevering door een gediplomeerde deskundige (in relatie tot het type hulpmiddel en complexiteit en eventuele gewenningsles) van de opdrachtnemer, vindt in beginsel plaats op woon- dan wel verblijfslocatie van cliënt; waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en één (verplichte en in prijs inbegrepen) gewenningsles persoonlijk aan de cliënt wordt overhandigd.
- e. In relatie met het beoogde gebruik en bij selectie en passing gedefinieerde specifieke behoefte van de cliënt, verzorgt opdrachtnemer bij aflevering van het hulpmiddel kosteloos de instructie en in geval van een elektrisch hulpmiddel, gesloten buitenwagen, driewiel- en aangepaste fiets één gewenningsles op locatie en zo nodig (in verband met de beoordeling van stallingsruimte voor de voorziening) in de woonomgeving van cliënt.
- f. In opdracht van en voor rekening van de gemeente Almere verzorgt opdrachtnemer na aflevering maximaal drie (3) extra gewenningslessen van minimaal 60 minuten per les t.b.v. een verantwoord, veilig en optimaal gebruik van elektrische hulpmiddelen. Zie ook eis 6 sub c.
- g. Van de door de opdrachtnemer verzorgde meerdere gewenningslessen, als bedoeld in voorgaande eis sub g, brengt opdrachtnemer een verslag uit waaruit blijkt of cliënt wel of niet veilig en adequaat gebruik kan maken van de voorziening en/of veilig en adequaat kan deelnemen aan het verkeer.
- h. Bij aflevering van het hulpmiddel overhandigt opdrachtnemer aan cliënt de cliëntendocumentatie. Deze documentatie is tenminste voorzien van:
- Een heldere uitleg van het geleverde hulpmiddel.
 - Uitleg en instructie van gebruik en verzorging van het hulpmiddel.
 - Telefoonnummer en telefonische bereikbaarheid van opdrachtnemer; 24 uur per dag.
 - De responsetijden, termijnen van gereed zijn van reparaties.
 - Uitleg van de klachtenprocedure van opdrachtnemer.
 - Een kopie van de ondertekende leenovereenkomst.
- i. Nadat instructie en gewenningsles, alsmede nauwkeurige controle dat voorziening juist is afgesteld, bij aflevering zijn doorlopen, draagt opdrachtnemer zorg voor ondertekening van de verstrekkingsovereenkomst door de cliënt. De verstrekkingsovereenkomst wordt door de opdrachtnemer gearhiveerd. En via de digitale route teruggekoppeld naar de gemeente. In de nadere werkafspraken zal deze werkwijze nader worden afgestemd met de opdrachtnemer.

8. All-in Onderhoud en verzekering

Het All-in onderhoud aan een hulpmiddel wordt uitgevoerd indien dit van toepassing is op het hulpmiddel. Voor alle in huur geleverde Producten geldt dat er periodiek preventief onderhoud uitgevoerd moet worden.

- a. Het All-in onderhoud, omvat tenminste navolgende diensten, werkzaamheden, onderdelen en materialen:
- Preventief onderhoud², inclusief technische inspectie, toetsing gebruiksfunctionaliteit en begeleiding van de cliënt; periodiek (minimaal eenmaal per jaar/ per 365 dagen);
 - Onderhoud naar aanleiding van storingsmeldingen;

² Zo nodig tevens het oppompen van banden ingeval cliënt en/of zijn sociale netwerk daar niet in kan voorzien. Het is aan de opdrachtnemer dat bij selectie en passing en/of aflevering te inventariseren doch kan niet ter discussie worden gesteld in geval de cliënt de opdrachtnemer daarom verzoekt.

Bijlage 4 Programma van eisen

- Alle voorkomende reparaties, materialen en onderdelen, evenals vervanging van zittingen, bekleding, bedieningselementen en vervanging accu's, banden plakken en herstel of vervanging van het hulpmiddel ten gevolge van schade van welke aard dan ook;
 - Schade waarbij wordt vermoed dat van zijde van cliënt moedwilligheid in het spel is, wordt door de opdrachtnemer gemeld bij de gemeente, nadat de opdrachtnemer in eerste instantie een waarschuwingsbrief aan de cliënt heeft gestuurd met vermelding dat de herstelkosten zullen worden verhaald op de cliënt (kopie brief te verstrekken aan de gemeente). De melding aan de gemeente is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en mogelijke oorzaak.
 - Uitsluitend indien de gemeente vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal opdrachtnemer, ter vergoeding, de kosten verhalen op de cliënt. Opdrachtnemer kan in samenspraak met de gemeente tevens bij moedwillig veroorzaken schade door cliënt het hulpmiddel innemen indien gemeente uitdrukkelijk instemt. In alle andere gevallen zijn de kosten voor herstel voor rekening van de opdrachtnemer.
 - WA verzekering voor elektrische rolstoelen, scootmobielen en elektrische driewiel fietsen, waarbij de opdrachtnemer zelf jaarlijks het voor het daarop volgende jaar van toepassing zijnde verzekeringsplaatje fysiek vervangt door het op het betreffende hulpmiddel te monteren. Tevens draagt de opdrachtnemer er zorg voor dat de cliënt beschikt over een actuele groene kaart of dienovereenkomstig.
- b. Opdrachtnemer voert in principe het (All-in) onderhoud uit bij cliënt aan huis.
- c. Opdrachtnemer plaatst duidelijk zichtbaar op het hulpmiddel een sticker waarop is af te lezen het service telefoonnummer alsook een sticker wanneer het preventief onderhoud is uitgevoerd. Tijdens de implementatie dient u te overleggen hoe dit wordt ingericht.
- d. Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een overzichtelijk logboek bij van het All-in onderhoud waarin onder meer wordt vastgelegd:
- Merk en type en de actuele configuratie van het hulpmiddel.
 - Bouwjaar en datum van eerste levering.
 - Tijdstip en datum preventief onderhoud.
 - Toetsing gebruiksfunctionaliteit.
 - Tijdstip en datum van correctief onderhoud.
 - Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.
- Opdrachtnemer laat cliënt of verzorger van cliënt een bewijs ondertekenen van uitvoer van onderhoud en/of reparatie.
- e. Op verzoek van gemeente stelt opdrachtnemer binnen 48 uur de logboeken (per cliënt 1 pdf) en de bewijzen van uitgevoerd onderhoud ter beschikking aan gemeente en bij afloop van de overeenkomst draagt opdrachtnemer deze aan gemeente over.
- f. Opdrachtnemer rapporteert (signaalfunctie) aan de gemeente direct na constatering bij het uitvoeren van onderhoud het niet gebruiken en/of het niet meest passend zijn en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel.
- 9. Storingsmelding en responsetijd**
- a. Opdrachtnemer garandeert:
- Beschikbaarheid voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden voor 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week.
 - Één voor cliënten rechtstreeks bereikbaar servicenummer tegen lokaal tarief, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing. Met inachtnaam van hetgeen bepaald onder sub b.

Bijlage 4 Programma van eisen

- Beantwoording van de telefoon door terzake kundig personeel dat is toegerust om de cliënt op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen dat afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze wordt kenbaar gemaakt aan de cliënt.
- b. Buiten kantooruren is er een rechtstreekse nummerdoorverbinding met de dienstdoende onderhoudsmonteur. Bereikbaarheid is hierbij van groot belang. Ook als de monteur bij een andere storing bezig is. Achtervang is noodzakelijk. De telefonische bereikbaarheid is zodanig en meetbaar georganiseerd (**KPI**) dat:
 - 80% binnen 60 seconden
 - 20% binnen 90 secondenwordt opgenomen, door een medewerk(st)er van opdrachtnemer.
- c. Opdrachtnemer heeft of maakt afspraken met collega opdrachtnemers in de branche, opdat aanvullend op zijn eigen netwerk, een systeem met landelijke dekking aanwezig is voor het verhelpen van bij hem gemelde storingen, ongeacht waar de cliënt verblijft in Nederland. De cliënt en contractuele afspraken staan voorop.
- d. Reactietijd calamiteiten:

De opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de reactietijd bij calamiteiten één (1) uur is. Onder een calamiteit wordt in dit lid verstaan:

 - een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de cliënt veroorzaakt (b.v. in de woning of woonomgeving zonder directe hulp); of
 - een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de cliënt de woning of de verblijfplaats niet meer kan bereiken.
- 1. Reactietijd reparaties (**KPI**):

De opdrachtnemer garandeert dat:

 - reparatie aan hulpmiddelen alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen binnen twee werkdagen³ na contact met cliënt aanvangt, indien de voorziening zonder te grote belemmeringen door de gebruiker te gebruiken is. De mobiliteit blijft gehandhaafd;
 - reparatie aan een hulpmiddel alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen binnen 24 uur na contact met cliënt aanvangt indien de cliënt beperkt afhankelijk is van de voorziening. Het betreffen dan de hulpmiddelen:
 - 1) rolstoelen voor incidenteel gebruik en scootmobielen en
 - 2) (aangepaste) fietsen.
 - reparatie aan een hulpmiddel alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen binnen twee (2) uur na contact met cliënt aanvangt indien de gebruiker geheel afhankelijk is van de voorziening. Het betreft dan de hulpmiddelen:
 - 1) rolstoelen voor permanent gebruik;
 - 2) rolstoelen actief gebruik;
 - 3) elektrische rolstoelen; en
 - 4) bad- en tilliften.

De gemeente hanteert het principe dat in 95% van de gevallen aan de KPI dient te worden voldoen. Externe redenen (alleen mogelijk vanuit de cliënt) tellen niet mee in de 95%.
- e. Vervangend hulpmiddel:

De opdrachtnemer conformeert zich aan de in dit programma van eisen genoemde reactietijden. In de praktijk kunnen zich uitzonderingssituaties voordoen waarin opdrachtnemer niet in staat bent om de reparaties snel en ter plaatse te herstellen. De opdrachtnemer gaat er mee akkoord en verplicht zich, voor zijn rekening, de cliënt alsdan een gelijkwaardig (binnen hetzelfde Produkt) dan wel een equivalente en meest passende voorziening voor tijdelijk gebruik aan te bieden. Opdrachtnemer stelt de

³ Herstel dat later aanvangt is uitsluitend toegestaan, indien de cliënt aantoonbaar dit toestaat.

cliënt hiervan schriftelijk in kennis, registreert deze actie in haar systeem, en geeft daarbij tevens de reparatietermijn aan. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een eventuele individuele aanpassing wordt overgezet op de vervangende voorziening.

f. **Reparatie en veilig vervoer:**

Indien hulpmiddelen niet ter plaatse kunnen worden gerepareerd draagt opdrachtnemer zorg voor transport van de voorziening naar de werkplaats. De transportkosten komen voor rekening opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient er te allen tijde voor te zorgen dat de cliënt de plaats van bestemming bereikt in Nederland, indien het hulpmiddel niet of gebrekkig functioneert en geen meest passende vervanging mogelijk is. Indien vervoer met de taxi niet lukt dient opdrachtnemer andere middelen aan te wenden. De betaling voor dit vervoer komt voor rekening opdrachtnemer.

10. Klachtenregeling en registratie

Een klacht is een uiting van ongenoegen (gegrond en ongegrond) van de cliënt omtrent alle door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren leveringen, diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent het geleverde hulpmiddel en de houding en gedrag van personeel.

a. Gemeente hecht grote waarde aan een kwalitatief goed werkende adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten) procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.

b. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure.

2. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling waaruit blijkt:

- 1) hoe een klacht wordt gemeld;
- 2) wat de reactietijd is;
- 3) hoe de klacht wordt afgehandeld;
- 4) hoe de registratie plaatsvindt.

c. Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt wanneer iemand ontevreden is. Opdrachtnemer richt hiervoor in haar organisatie een cliëntenservice in die dit als primaire taak en dienst heeft. Deze verantwoordelijkheid mag niet liggen bij personen, medewerkers, afdelingen en leidinggevenden die dagelijks verantwoordelijk zijn voor de operationele uitvoering van deze opdracht.

d. Opdrachtnemer is voor klachten alle dagen bereikbaar voor cliënten tijdens de operationele tijden.

e. Cliënten kunnen opdrachtnemer in ieder geval telefonisch, per mail, per post bereiken.

f. Opdrachtnemer gebruikt voor de telefoon geen (betaald) servicenummer en voor de post een antwoordnummer. De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer, de telefoonkosten, het antwoordnummer en alle andere bijkomende kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

g. Iedere cliënt/burger moet zelf kunnen klagen. Opdrachtnemer dient in de protocollen dus actief rekening te houden met eventuele beperkingen (zintuigelijk, verstandelijk, psychisch, lichamelijk).

- h. Opdrachtnemer bevestigt direct de ontvangst van een klacht. Opdrachtnemer registreert alle binnengekomen klachten en meldt de klacht bij de gemeente.
- i. Klachten worden binnen maximaal drie (3) werkdagen afgehandeld. In geval een klacht gerelateerd is aan het veilig kunnen gebruiken van het hulpmiddel onderneemt de opdrachtnemer direct preventieve maatregelen.
- j. Opdrachtnemer informeert de cliënt betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht, de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze.
- k. De cliënt wordt te allen tijde gehoord. Dit kan zijn telefonisch of in een persoonlijk gesprek.
- l. De cliënt wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen.
- m. Binnen vijf (5) werkdagen na afloop van een periode van een maand verstrekt de opdrachtnemer een digitaal overzicht van de ontvangen klachten. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van inmeten en passen, levering, preventief en correctief onderhoud, demonteren en Inname, attitude van personeel en bereikbaarheid. Van iedere klacht dient daarnaast het volgende te worden geregistreerd:
 - 1) de datum van indiening;
 - 2) de datum van afhandeling van de klacht;
 - 3) de aard van de ingediende klacht;
 - 4) of de klacht wel of niet gegrond is (en de motivering indien niet gegrond);
 - 5) op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
 - 6) welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld en de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.

Indien een cliënt een klacht wil indienen via de gemeente dan is dat, na klagen bij de opdrachtnemer, altijd mogelijk. De gemeente zal de klacht overdragen aan opdrachtnemer voor verdere afhandeling.

Het aantal geregistreerde klachten per kwartaal mag **(KPI)**:

- Direct en indirect verband houdend met de leveringen⁴:
Niet meer zijn dan 2% gegronde klachten per kwartaal gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- Direct en indirect verband houdend met het All-onderhoud:
Niet meer zijn dan 2% gegronde klachten per kwartaal gedurende de looptijd van de overeenkomst.

Note: de gemeente heeft het eindoordeel omtrent gegrond of ongegronde klacht. Het is aan de opdrachtnemer om aan te tonen te voldoen aan deze KPI.

11. Bewaking Cliënttevredenheid

- a. Opdrachtnemer bewaakt gedurende de looptijd van de overeenkomst doorlopend de tevredenheid van cliënten betreffende:
 - Bejegening door personeel van opdrachtnemer.
 - Het nakomen van afspraken door opdrachtnemer in algemene zin.
 - Uitvoering van selectie en passing en in het bijzonder het voorzien van informatie en begeleiding van cliënt daarbij door opdrachtnemer.

⁴ Melding van niet nakoming van een prestatie/verplichting als vermeld in dit aanbestedingsdocument wordt eveneens gekenmerkt als een klacht.

Bijlage 4 Programma van eisen

- Afleveren, uitleg en instructie van de hulpmiddelen.
 - De mate van tevredenheid met het geleverde hulpmiddel.
 - Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten werktijden
 - Responsetijden na melding schade/reparatie.
 - Het uitgevoerde preventief en correctief onderhoud.
 - De wijze waarop inname van hulpmiddelen plaatsvindt.
 - De eindcontrole voordat een hulpmiddel naar de client gaat.
- b. De opdrachtnemer documenteert de resultaten en verschaft de gemeente elk kwartaal daartoe inzicht in de resultaten én maatregelen ter verbetering en sturing daarop.
- c. De gemeente hecht veel waarde aan goede service en dienstverlening aan de client. Om deze reden hebben we sinds 2012 ieder kwartaal kwalitatieve steekproeven laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige partij. Deze steekproeven zullen worden voortgezet en de opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen. Dit gaat zowel om een steekproef op gebied van leveringen als op het gebied van service. De uitkomsten van deze steekproeven zijn onderdeel van de periodieke gesprekken met de gemeente.
- De resultaten van de steekproef dienen gemiddeld jaarlijks tenminste 7,5 te zijn. **(KPI)**

12. Inname, verhuizing en depot

- a. Bij aanvang van de overeenkomst zal het in depot staande bestand met de 'koop hulpmiddelen' van de gemeente uitfaseren bij de "sterfhuisleverancier" en worden teruggekocht na 6 maanden.
- b. De gemeente verstrekt schriftelijk opdracht tot inname van het hulpmiddel.

Opdrachtnemer haalt binnen zeven (7) kalenderdagen na datum opdracht daartoe door de gemeente het hulpmiddel op. De huur van het middel eindigt na datum van opdracht tot inname (**KPI**). De gemeente hanteert het principe dat in 95% van de gevallen aan de KPI dient te worden voldaan. Externe redenen (alleen mogelijk vanuit de cliënt) tellen niet mee in de 95%.

- c. Indien een cliënt verhuist naar een andere gemeente draagt de opdrachtnemer er zorg voor dat deze cliënt gedurende maximaal drie (3) maanden ongestoord, kosteloos voor de gemeente Almere, gebruik kan blijven maken van zijn voorziening.
- d. De opdrachtnemer haalt, voor zijn rekening, ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland, als de cliënt is verhuist en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuist, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente.
- e. Opdrachtnemer, voorafgaand aan plaatsing in depot, inspecteert en reinigt het hulpmiddel volgens een adequate en geprotocolleerde reinigings- en recyclingprocedure. Voorgaande is eveneens van toepassing voor hulpmiddelen die vanuit de Pgb eigendom zijn van de gemeente. Indien een voorziening is afgeschreven dan wordt er een verzoek tot afvoer ingediend via swt@almere.nl voorzien van argumenten in tekst en foto.
- f. Opdrachtnemer maakt het hulpmiddel herverstrekkingsgereed (gereconditioneerd en visueel niet van nieuw te onderscheiden), met inbegrip van reparaties, materialen, onderdelen (ook accu's), evenals noodzakelijke vervanging van zittingen, bekleding en bedieningselementen t.g.v. van schade en slijtage opdat de gemeente erop kan vertrouwen dat zowel bij koop als huur een herverstrekt hulpmiddel voldoet aan de productspecifieke vereisten en tenminste nog drie (3) jaren functioneel inzetbaar is. Voorts kan de gemeente niet aansprakelijk worden gesteld voor het verdwijnen van hulpmiddelen.

Opdrachtnemer plaatst het hulpmiddel dat eigendom van de gemeente is pasklaar en adequaat gereinigd in depot.

- g. Indien een uit verstrekking terugkerend hulpmiddel dat eigendom is van de gemeente technisch functioneel niet meer in aanmerking kan komen voor herverstrekking, brengt opdrachtnemer aan de gemeente een keuringsrapport uit met de historische gegevens van het hulpmiddel en motivering van het niet meer kunnen herverstrekken⁵.
- h. Eerst nadat de gemeente de opdrachtnemer schriftelijk toestemming geeft, voert de opdrachtnemer het hulpmiddel dat eigendom van de gemeente is af, zonder dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht.
- i. Opdrachtnemer houdt de hulpmiddelen die eigendom zijn van de gemeente (bij niet voortijdig herverstrekken) tenminste zes (6) maanden in depot. Na de periode van zes

⁵ Technische levensduur en/of het vervangen van onderdelen en/of aanpassingen zijn geen bepalende reden voor het niet herverstrekken van het hulpmiddel.

(6) maanden treedt de opdrachtnemer in overleg met de gemeente om de overeengekomen terugkoopregeling te activeren, dan wel het hulpmiddel tot nader overeen te komen termijn in depot te houden t.b.v. herverstreking. **(KPI)**

Ingeval bij inname is aan te nemen dat het onwaarschijnlijk is dat het hulpmiddel binnen zes (6) maanden is her te verstrekken treedt de opdrachtnemer direct na inname in overleg met gemeente om de terugkoopregeling te activeren. **(KPI)**

- j. Tenzij in nadere werkafspraken anders overeengekomen geldt bij inname van een hulpmiddel in geval deze eigendom (ook vanuit Pgb geleverde hulpmiddelen) is van de gemeente de navolgende terugkoopregeling:
- Hulpmiddelen inclusief modulaire en individuele aanpassingen worden lineair afgeschreven. Afschrijving op basis van netto koopprijs inclusief aanpassingen.
 - Niet geleverd door opdrachtnemer: Afschrijving op basis van historische bruto catalogusprijs inclusief aanpassingen minus 25% korting.

13. Ombudsfunctie

Deskundigen van aanbieder ombudsfunctie, staan beschikbaar voor de gemeente en de opdrachtnemer om op afroep ondersteuning te bieden bij inhoudelijke vraagstukken alsook cliëntgerelateerde vraagstukken. Uitgangspunt is dat gebruik van de ombudsfunctie slechts incidenteel hoeft plaats te vinden en opdrachtnemer een pro actieve houding heeft om vraagstukken regelarm zonder ombudsfunctie en naar tevredenheid van partijen op te lossen.

Onder inhoudelijke vraagstukken wordt met name verstaan:

- Inhoudelijke beoordeling van klachten van cliënten over geleverde voorziening;
- Toetsing van klachten gemeente en cliënten en de gekozen oplossingsrichting van opdrachtnemer;
- Desgewenst fysieke controle bij klachten over het hulpmiddel;
- Registratie van de ondernomen stappen;
- Rapportage naar de gemeente en de opdrachtnemer;
- Op verzoek van de gemeente afhandeling met de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer conformeert zich aan deze werkwijze van de gemeente en met inzet van de ombudsfunctie.

14. Werkafspraken

De gemeente stelt bij gunning een model werkafsprakenboek op (1x digitaal) met daarin opgenomen de hoofdlijnen van de gemaakte werkafspraken voor het reguleren van de dagelijkse gang van zaken. Opdrachtnemer vult dit model werkafsprakenboek aan tot een complete versie overeenkomstig de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van opdrachtnemer. De gemeente bepaalt uiteindelijk wanneer het werkafsprakenboek juist en compleet is. Dit werkafsprakenboek zal tenminste jaarlijks in overleg met de gemeente, door de opdrachtnemer worden geactualiseerd.

15. Managementinformatie en rapportage

- a. Registratie van de gegevens van de cliënt met een hulpmiddel, dient door opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten waardoor de veiligheid van de cliënt in gevaar is) onmiddellijk terug te herleiden is.
- b. Met in acht name van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) draagt opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de cliënt die bij hem geregistreerd staat. Deze gegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige opdracht. De gegevens worden beheerd in overeenstemming met de AVG. Opdrachtnemer hanteert de overeenkomst zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken als is opgenomen in Bijlage 8 van deze offerteaanvraag.

- c. Management informatie wordt digitaal in Excel aangeleverd.
- d. Binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal levert opdrachtnemer kosteloos de managementrapportage van het voorgaande kwartaal aan.
- e. Binnen één (1) maand na afloop van het betreffende kalenderjaar levert opdrachtnemer kosteloos de managementrapportage aan van het kalenderjaar waarop dit betrekking heeft.
- f. De managementinformatie bevat tenminste:
 - 1. een voorblad met analyse (waaronder alle KPI's al genoemd in deze bijlage) over afgelopen kwartaal afgezet tegen voorafgaande kwartalen.
 - 2. Een overzicht van de uitstaande opdrachten en de stand van zaken hieromtrent;
 - 3. Een overzicht over de voorliggende periode van geleverde hulpmiddelen, inclusief bijzonderheden;
 - 4. Een overzicht over de voorliggende periode van ingenomen hulpmiddelen en de depotlijst, inclusief bijzonderheden;
 - 5. Een overzicht van correctief en preventief onderhoud over de voorliggende periode, inclusief bijzonderheden;
 - 6. Een geanonimiseerd overzicht over de voorliggende periode van de ontvangen klachten (zie eis 10 en de afhandeling hiervan, uitgesplitst naar:
 - o Datum ontvangst klacht;
 - o Omschrijving/aard van de klacht;
 - o Ondernomen acties;
 - o Datum afhandeling klacht;
 - o Bijzonderheden.
- g. Opdrachtnemer dient – al dan niet met behulp van derden – zelf toezicht te houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de aangeboden levering en dienstverlening.
- h. De gemeente heeft er voor gekozen in het kader van optimaal contractmanagement om jaarlijks desgewenst een leveranciersevaluatieprocedure uit te voeren of door gemeente in te schakelen derden te laten uitvoeren. Opdrachtnemer is gehouden hier medewerking aan te verlenen en inzage te verlenen in alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoek.
- i. Voorts kan gemeente of door gemeente ingeschakelde derden periodiek aanvullend de kwaliteit van de dienstverlening en de rechtmatigheid van de uitgaven door opdrachtnemer onderzoeken. Opdrachtnemer is gehouden hier medewerking aan te verlenen en inzage te verlenen in alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoek. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan gemeente met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen.
- j. Jaarlijks of zoveel vaker als gemeente dit wenst, zal gemeente met opdrachtnemer evaluaties houden waarbij in ieder geval zal worden ingegaan op:
 - 1. Resultaten uit leveranciersevaluatieprocedure en tevredenheidsonderzoeken;
 - 2. Prestaties;
 - 3. Leveringen;
 - 4. Levertijden;
 - 5. Klachtenafhandeling;
 - 6. Servicedienstverlening;
 - 7. Facturatie;
 - 8. Samenwerking;
 - 9. Actiepunten.

- k. Opdrachtnemer maakt van de evaluatie een verslag, tenzij gemeente dit wenst uit te voeren. Opdrachtnemer en gemeente stellen het verslag in het volgende gesprek vast. Indien hier te veel tijd tussen verstrijkt zal dit via de email worden vastgelegd.

16. Facturatie en betaling

Opdrachtnemer zal de door de gemeente te betalen bedragen factureren via MO-Platform.

1. Facturatie van de levering geschiedt achteraf.
2. Opdrachtnemer factureert binnen 30 dagen na levering van het hulpmiddel. Na deze 30 dagen is de declaratietermijn verstreken en kan er niet meer gedeclareerd worden met terugwerkende kracht. Er dient een door de cliënt ondertekende verstrekkingsovereenkomst aanwezig te zijn. Deze zal eenmalig verstrekt worden door de gemeente om te gebruiken bij de opdrachten.
3. Facturering vindt op de volgende manier plaats:
Voor de nieuwe hulpmiddelen, zal de verstrekkingsovereenkomst geüpload en het hulpmiddel teruggekoppeld moeten worden in MO-Platform, die na beoordeling van de gemeente wordt goedgekeurd of afgekeurd. Zodra de verstrekkingsovereenkomst is goedgekeurd kan de volgende dag de facturatie plaatsvinden. Dit kan op cliëntniveau (dus per stuk) of door middel van een te downloaden Excel bestand uit MO-Platform. Hier staan alle nog te declareren regels op. Op basis van dit bestand moet er een CSV bestand geüpload worden met de te factureren regels. Deze zullen na controle betaald worden.

Wanneer er een omruiling heeft plaatsgevonden voor een duurder Product zonder toestemming van de gemeente, zal daarvoor geen meerprijs betaald worden.

17. Digitale communicatie, gemeentelijk gegevens knooppunt en social media

- a. De opdrachtnemer beschikt bij ingangsdatum en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over on-line digitale communicatievoorziening, dat direct of indirect informatie uitwisseling doet plaatsvinden met de gemeente ten hoeve van ten minste:
 - de data van selectie en passing, levering, inname en uitgevoerd All-in onderhoud;
 - offertes en selectie- en passingrapporten;
 - het bevestigen van opdrachten, anders dan behorend tot generale machtiging;
 - meldingen van afkeur koophulpmiddelen;
 - kenmerken van het hulpmiddel naar rato nieuw levering, herverstreking of bij koop: in depot staand hulpmiddel;
 - status klachtenregistratie en afhandeling daarvan;
 - status cliënttevredenheid;

 - het indienen van facturatie, uitgesplitst naar vastgestelde tarieven op cliëntniveau;
 - nummer beschikking//aanvraagnummer cliënt
- b. Op het moment dat de gemeente, om welke reden dan ook een andere digitale route gaat aanmaken, geen gebruik meer maakt van de facturatiemethode als beschreven in eis 16 én besluit gebruik te maken van iWmo, conformeert de opdrachtnemer zich aan de meest actuele versie van het landelijke berichtenverkeer iWmo via Vecozo en GGK. Hiertoe beschikt de opdrachtnemer over een AGB accreditering en is aangesloten bij Vecozo. Note: voornemens is de gemeente niet voornemens om te gaan werken via de IWmo.
- c. Opdrachtnemer zal actief aan de gemeente informatie verstrekken van meldingen van welke aard dan ook op social media, direct of indirect verband houdend met de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast zal de opdrachtnemer ondernomen actie/reactie terugkoppelen aan de gemeente via de contractmanager.

- d. Oprachtnemer dient bij aanvang van de overeenkomst te beschikken over een website met correcte en volledige informatie over haar actuele assortiment hulpmiddelen, eventuele verwijzingen, cliënttevredenheid, contactgegevens en de klachtenregeling.

18. Evaluatie, prestatiemeting en boete

- a. In de eerste maand na elk kwartaal zullen gemeente en opdrachtnemer evaluaties houden waarbij de agenda's in ieder geval de navolgende onderwerpen zullen bevatten:
 - o De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal; Deze onderwerpen dienen in ieder geval aan de orde te komen (zie ook eis 15):
 - Overzichtelijke voorblad met analyse om KPI's aan te tonen;
 - Doorlooptijden gericht op service en levering
 - Percentage periodiek onderhoud
 - Steekproef op uitgaande voorzieningen
 - Depotlijst
 - Overzicht wat op onderdelen voor reparatie of levering incl. verwachte leverdatum
 - Telefonische bereikbaarheid
 - Overzicht technisch adviseurs werkzaam in Almere en opleidingsniveau.

Tijdens het implementatietraject dient u een voorbeeld te delen met de gemeente zodat het format kan worden gecontroleerd en kan worden vastgesteld.

- o Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten over het voorgaande kwartaal;
- o De actuele cliënttevredenheid;
- o De kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen en dienstverlening.
- o Uitkomsten van steekproef op leveringen, steekproef op onderhoud en indien van toepassing onderzoek naar terugkoppelen van externe reden.

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

- b. Op initiatief van de gemeente of opdrachtnemer voert opdrachtnemer zo nodig tussentijds overleg met uitvoerenden van de gemeente om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen en uitvoerenden te informeren over actuele ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt en nieuwe hulpmiddelen.
- c. Prestatie-indicatoren:
 - o Het door opdrachtnemer in haar inschrijving ingediende implementatie- en uitvoeringsplan dient overeenkomstig en binnen de vastgestelde termijn correct te worden uitgevoerd;
 - o Het aantal klachten is in een kwartaal niet hoger dan hetgeen bepaald in eis 10q;
 - o Het door de opdrachtnemer of door of namens de gemeente uitgevoerd steekproeven is niet lager dan 7,5 . Zie eis 11c;
- d. De gemiddelde doorlooptijd voor levering en service van de hulpmiddelen is niet later dan hetgeen bepaald in onderscheidenlijk eisen 4d en 4i, 5g en 5i, 7a en 7c, 9b en 9e, 12c, 12k en 12l.

- e. Indien de opdrachtnemer niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van de gemeente onvoldoende voldoet aan de voornoemde prestatie-indicatoren, is de opdrachtnemer verplicht een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan, waarin SMART geformuleerde doelen en borging op deze doelen concreet uiteen wordt gezet, aan de gemeente aan te leveren binnen vijf (5) werkdagen na verzoek hiertoe. Dit verbeterplan dient op het deskundigheidsniveau die ervan verwacht mag worden, geschreven te zijn en geaccordeerd door directie van de opdrachtnemer.

De gemeente stelt in overleg met opdrachtnemer een termijn vast waarbinnen het verbeterplan, dat tevens – indien daartoe aanleiding bestaat – in zal gaan op alle in dit bestek beschreven vereisten en prestaties, succesvol uitgevoerd dien(en)(t) te worden met dienovereenkomstig resultaat.

De gemeente behoudt zich het recht voor om alsdan ook onderzoek te (laten) doen naar de prestaties van opdrachtnemer op de responstijden na melding van storingen als bepaald in eis 9. Opdrachtnemer zal daartoe zijn medewerking verlenen.

- f. In geval blijkt dat opdrachtnemer binnen de door de gemeente vastgestelde termijn, als bedoeld in voorgaand lid, niet geleid heeft tot een, naar oordeel van de gemeente en als bepaald in het verbeterplan, succesvol resultaat dan:

Verkrijgt de opdrachtnemer van de gemeente een zogenaamde gele kaart en is verplicht om binnen vijf (5) werkdagen, na een verzoek hiertoe door gemeente, wederom een gedetailleerd verbeterplan op te stellen en aan te leveren. Daarnaast is opdrachtnemer per direct een boete verschuldigd tot maximaal 2% over de aan de gemeente in het voorgaande kwartaal gefactureerde omzet. De per verbeterplan vast te stellen boete zal door de gemeente vooraf kenbaar worden gemaakt.

De gemeente kan besluiten om de voornoemde boete niet in euro's maar in door opdrachtnemer voor te stellen en door de gemeente goed te keuren algemeen maatschappelijke activiteiten te laten uitkeren.

Het betreft een (extra) maatschappelijke activiteit die wordt gegeven bovenop datgene dat al reeds is vastgesteld op grond van de overeenkomst.

De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk om in afstemming met de gemeente de maatschappelijke activiteit vorm te geven. De gemeente zal hierin geen actieve rol vervullen.

- g. Indien ook na het verkrijgen van een gele kaart er geen verbetering optreedt, zulks ter bepaling door de gemeente, dan kan een rode kaart worden gegeven. Een rode kaart houdt in dat de:

opdrachtnemer telkenmale per direct een boete aan de gemeente is verschuldigd tot maximaal 8% over de aan de gemeente in het voorgaande kwartaal gefactureerde omzet. De per verbeterplan vast te stellen boete zal door de gemeente vooraf kenbaar worden gemaakt. De gemeente kan besluiten om de voornoemde boete niet in euro's maar in door opdrachtnemer voor te stellen en door de gemeente goed te keuren algemeen maatschappelijke activiteiten te laten uitkeren. Het betreft een (extra) maatschappelijke activiteit die wordt gegeven bovenop datgene dat al reeds is vastgesteld op grond van de overeenkomst. De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk om in afstemming met de gemeente de maatschappelijke activiteit vorm te geven. De gemeente zal hierin geen actieve rol vervullen.

- o de gemeente zich het recht voorbehoudt om betaling van maandfacturen aan te houden gedurende de verdere uitvoering van het verbeterplan als bedoeld in voorgaand lid.

Voorts heeft de gemeente het recht tot:

Bijlage 4 Programma van eisen

- Doorverwijzing van cliënten naar een andere door gemeente gecontracteerde opdrachtnemer in geval deze andere gecontracteerde opdrachtnemer de cliënten wel adequaat van dienst kan zijn;
 - Ontbinding van de overeenkomst per direct, met een opzegtermijn van drie (3) maanden.
- h. In geval blijkt dat de in voorgaand sub bedoelde opdrachtnemer onderworpen is geweest aan hetgeen bepaald in voorgaand sub g en als resultaat daarvan door de gemeente is besloten tot incidentele of structurele overdracht van cliënten naar een andere door gemeente gecontracteerde opdrachtnemer, dan verplicht de andere door gemeente gecontracteerde opdrachtnemer zich tot acceptatie van deze cliënten overeenkomstig hetgeen bepaald in deze offerteaanvraag en bijbehorende bijlagen, wat betreft levering van hulpmiddelen en bijbehorende diensten.
Voor zover van toepassing zal de gemeente alsdan tijdig in contact treden met de desbetreffende opdrachtnemer voor nadere praktische afstemming. Opdrachtnemer zal de in haar inschrijving aangeboden condities gestand doen.
- i. Opdrachtnemer zal, indien gemeente hem daartoe verzoekt, tot zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst de leveringen en diensten onder dezelfde voorwaarden en condities continueren of zoveel korter op het moment dat eventuele transitie (= overdracht van informatie en diensten) binnen het kader van een nieuwe overeenkomst met een eventuele nieuwe onderneming heeft plaatsgevonden.
Dit alles impliceert dat van de opdrachtnemer wordt vereist dat zij in haar bedrijfsvoering borgt dat tot zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst uitvoering gegeven kan worden aan de in deze overeenkomst beschreven leveringen diensten.

19. Garantie

- a. Opdrachtnemer garandeert dat elk geleverd hulpmiddel:
- Voldoet aan de in Nederland gangbare kwaliteitsnormen voor voorzieningen E de vigerende MDR, NEN – EN / ISO 7176:4 / CE / EMC normen. Tilliften dienen gekeurd te worden volgens de vigerende norm die hiervoor staat.

Bij nieuwe levering een technische levensduur heeft van tenminste zeven (7) jaar, met uitzondering van hulpmiddelen voor kinderen en douche en toilet hulpmiddelen. Hiervoor garandeert opdrachtnemer een technische levensduur van de hulpmiddelen van tenminste vijf (5) jaar.

- b. Voor herverstrekte hulpmiddelen geldt in alle gevallen een technische levensduur van minimaal drie (3) jaar, met inachtnaam van hetgeen bepaald onder voorgaand sub b.

20. Duurzaamheid voertuigen

Duurzaamheid is een onderwerp dat in ontwikkeling is. Wanneer het gaat om de voertuigen is een belangrijke ontwikkeling de (emissie)eisen die wet- en regelgeving stelt aan voertuigen in bepaalde wijken, buurten en straten. Daarnaast zijn er op bovenregionaal niveau (Rijk en Europa) ook veel ontwikkelingen en in verschillende snelheden. Een voorbeeld hiervan is de relatie tussen gewicht van het voertuig en soort rijbewijs.

Als minimale eis wordt bij de uitvoering van de opdracht door de gemeente gesteld dat de in te zetten voertuigen moeten voldoen aan de Euro VI normen.

Aanvullend hierop moet bij de uitvoering van de opdracht zodanige voertuigen worden ingezet dat de woning van de cliënt bereikt kan worden door opdrachtnemer (zo ook te letten op de maximaal toegestane hoogte van de voertuigen) wanneer dat voor onderhoud, serviceverlening, levering en ophalen van hulpmiddelen noodzakelijk is. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer het logistieke proces zodanig te blijven optimaliseren zodat het aansluit op de eisen die lokale, regionale, landelijke, Europese wet- en regelgeving stelt aan voertuigen zonder dat dit de kwaliteit van de dienstverlening en het voldoen aan de andere uitvoeringseisen in gevaar brengt.

21. Sportuitrusting

Een aantal elektrische sportrolstoelen worden op dit moment ook ingezet bij sportactiviteiten (zoals hockey) en zijn separaat vermeld in Product 2025-2B.

22. Catalogusprijzen en productspecificaties

Bij aanvang van de overeenkomst draagt opdrachtnemer zorg voor aanlevering aan de gemeente een helder overzicht van:

- de bruto catalogusprijzen en onderbouwing/bewijsvoering daarvan volgens opgave van de fabrikant;
- Productenboek kernassortiment, gespecificeerd en in volgorde van (sub)productgroepen.

23. Communicatie

Communicatie over hulpmiddelen zal plaatsvinden op basis van “nummer beschikking/aanvraagnummer cliënt.”

24. Wet langdurige zorg (WLZ)

In geval gedurende de looptijd van de overeenkomst voorzieningen naar WLZ, dan wel op grond van andere wijzigingen in wet- en regelgeving (bijvoorbeeld Zorgverzekeringswet), verschuiven, zal er geen correctie plaatsvinden van de tarieven als aangeboden in deze offerteaanvraag.

Op het moment dat er sprake is van een resultaatgerichte budgetfinanciering zal er wel correctie plaatsvinden van het budget. Deze correctie op het budget zal met terugwerkende kracht vanaf het moment van verschuiving naar de WLZ, dan wel op grond van andere wijzigingen in wet- en regelgeving, plaatsvinden aan het einde van het lopende kalenderjaar.

De verrekening vindt plaats naar rato van het aantal verschuivingen (1 voorziening is 1 verschuiving). Als prijscalculatie wordt gehanteerd de tussen partijen vastgestelde netto prijzen per Product (Bijlage 5).