

BIJLAGE 2: PAKKET VAN EISEN

1 Algemeen

1. Opdrachtgever koopt momenteel hulpmiddelen. De aanbestedingsleidraad betreft het kopen, herverstrekken, (na)aanpassen, repareren en onderhouden van hulpmiddelen.
2. Opdrachtgever eist realistische Inschrijvingen te ontvangen die door Opdrachtnemer in zijn geheel wordt nagekomen. Derhalve is in aanvulling op hetgeen is bepaald in de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden Gemeente Purmerend, versie september 2024 het volgende bepaald:
Indien Inschrijver de dienstverlening niet uitvoert conform de wijze waarop dit in zijn Inschrijving bij een of meerdere gunningscriteria is beschreven, wordt een boete van € 250,- per dag per gunningscriterium verbeurd, zolang de tekortkoming voortduurt. De Gemeente zal de Inschrijver hiervoor eerst in gebreke stellen en een hersteltermijn van 4 weken bieden. Indien na 4 weken de Inschrijver de dienstverlening alsnog niet uitvoert conform de wijze waarop dit in zijn Inschrijving bij de Gunningcriteria is beschreven, zal de boete in verhouding in mindering worden gebracht op de volgende te betalen factuur.
3. De huidige hulpmiddelen in het uitstaand park en de hulpmiddelen in het depot maken deel uit van de nieuw af te sluiten overeenkomst en de nieuwe tarieven. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het huidige bestand hulpmiddelen omgezet wordt naar de categorie-indeling, zoals in de nieuwe overeenkomst wordt afgesproken.
4. Eenvoudige hulpmiddelen, zoals douche- en toilethulpmiddelen, met een netto aanschafwaarde (BCP-korting) tot € 750,00 exclusief BTW worden in principe niet door Opdrachtgever in bruikleen verstrekt, maar kunnen door de Opdrachtgever separaat aangeschaft en in eigendom aan de klant verstrekt worden.
5. Een algemene voorziening zoals een hulpmiddelenpool voor vervoersvoorzieningen en middelen voor collectief gebruik binnen een woonvoorziening prevaleren boven het verstrekken van een individuele maatwerkvoorziening. Hulpmiddelen voor hulpmiddelenpools en woonpools kunnen door Opdrachtgever aangeschaft, verstrekt en onderhouden worden. Deze hulpmiddelen worden door Opdrachtnemer aangeboden en onderhouden tegen de door de Opdrachtnemer aangeboden tarieven. Op dit moment zijn er verschillende hulpmiddelen- en woonpools actief binnen de gemeenten. Gemeenten hebben de mogelijkheid om individueel te besluiten de facturatie van de hulpmiddelenpools en de collectieve woonvoorzieningen via een separaat facturatieproces te laten verlopen.
6. Als in de aanbestedingsleidraad en/of bijlagen specifieke merken of types worden beschreven, dient dit te worden uitgelegd als 'of daarmee overeenstemmend'.
7. Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) algemeen profiel 85, van medewerkers die klantcontacten hebben, dient in het personeelsdossier opgenomen te zijn en dient op verzoek van Opdrachtgever overlegd te worden.
8. De Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. Door het indienen van een inschrijving geeft Opdrachtnemer aan onvoorwaardelijk te voldoen aan de verplichtingen van de AVG.

2 Van aanvraag tot verstrekking

De gemeenten hebben een divers karakter. De toegang tot een Wmo-voorziening is bij de gemeenten verschillend georganiseerd. Ook binnen het administratieve proces zijn er verschillen tussen de gemeenten.

Voor de gemeenten Edam-Volendam, Landsmeer, Oostzaan, Purmerend, Waterland en Wormerland met een eigen Wmo-loket is de werkwijze rondom het aanvragen en verstrekken van hulpmiddelen in grote lijnen als volgt:

1. Een inwoner meldt zich bij Opdrachtgever.
2. Medewerkers (Wmo-consulent, klantmanagers) van Opdrachtgever onderzoeken de hulpvraag en wijzen, indien nodig, een maatwerkvoorziening in de vorm van een hulpmiddel toe.
3. Bij complexe aanvragen/situaties wordt de aanvraag en de daarbij behorende communicatie en dienstverlening vanuit Opdrachtnemer gecoördineerd door een casemanager.
4. Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer voor een verzoek tot passing (en/of levering) en stelt het programma van eisen aan de Opdrachtnemer ter beschikking;
5. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt, in overleg met de inwoner, plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht door Opdrachtgever is gegeven. Opdrachtgever kan verlangen dat een deskundige derde bij selectie/passing aanwezig is:
 - a) Opdrachtnemer selecteert de goedkoopste compenserende oplossing binnen het standaard leveringsassortiment of, indien het gaat om een middel buiten het standaard leveringsassortiment, vermeldt Opdrachtnemer, met redenen omkleed, welk ander middel is geselecteerd. Voor de categorie 20 stuurt Opdrachtnemer een offerte met een specificerde kostenopgave waarin opgenomen zijn de eventuele kosten van individuele aanpassingen.
 - b) In het geval van "gewenning" (specifiek merk en type) door langdurig gebruik van complexe middelen wordt bij het selecteren van het hulpmiddel rekening gehouden en wordt dit gezien als een aanvullende functionele eis;
 - c) Het passingsverslag en de, eventuele, offerte/orderbevestiging wordt binnen 5 werkdagen, na passing, aan de betreffende afdeling van Opdrachtgever beschikbaar gesteld, tenzij achteraf anders wordt overeengekomen.
6. Na expliciet schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, opdracht tot passing/levering, dan wel een generale leveringsopdracht gaat Opdrachtnemer over tot levering van het (geoffreerde) hulpmiddel, inclusief eventuele individuele aanpassingen. Voor de levertijden gaat Opdrachtgever uit van:
 - a) De levering van hulpmiddelen uit het standaard leveringsassortiment dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - b) De levering van hulpmiddelen met opties dient binnen maximaal 20 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - c) De levering van hulpmiddelen met individuele aanpassingen en fietsen dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden, dan wel in overleg met Opdrachtgever op basis van een uitgewerkte casus.
7. Opdrachtnemer zorgt bij levering voor een door de inwoner ondertekende bruikleenovereenkomst, waarvan de tekst in overleg met Opdrachtgever is opgesteld. Opdrachtnemer stuurt de getekende bruikleenovereenkomst terug naar Opdrachtgever en/of wordt toegevoegd aan het dossier van deze inwoner.
8. De Opdrachtnemer doet binnen 10 werkdagen na aflevering van het hulpmiddel een (telefonische) aflevercheck bij inwoner of het hulpmiddel correct is

afgeleverd.

Voor de gemeente Zaanstad, die werkt met sociale wijkteams, is de werkwijze rondom het aanvragen en verstrekken van een hulpmiddel in grote lijnen als volgt:

1. Een inwoner meldt zich bij het wijkteam;
2. Regisseur wijkteam doet onderzoek naar de situatie van de inwoner en stelt de hulpvraag van de inwoner vast. Indien vanuit het wijkteam het nodig wordt geacht, wordt een Adviseur Uitvoering Wmo van de gemeente Zaanstad ingeschakeld en/of medisch advies opgevraagd bij een onafhankelijk medisch adviseur;
3. Regisseur wijkteam stelt een opdracht op. Deze opdracht wordt door de backoffice van de gemeente verzonden naar de Opdrachtnemer in een door de Opdrachtnemer ter beschikking gesteld Portaal (Portaal heeft de voorkeur). De opdracht wordt door Opdrachtgever voorzien van een uniek referentienummer. Dit unieke referentienummer dient vermeld te worden op alle documenten (orderbevestiging, offerte, factuur. Aan Opdrachtnemer wordt aangegeven of de mobiliteitsbehoefte een Rolstoel, Vervoersvoorziening (anders dan rolstoel) of een Woonvoorziening betreft met een globale omschrijving van de mobiliteitsbehoefte.
4. Bij complexe aanvragen/situaties wordt de aanvraag en de daarbij behorende communicatie vanuit Opdrachtnemer gecoördineerd door een casemanager.
5. Indien nodig/gewenst kan Opdrachtnemer voor inhoudelijke vragen, het samenstellen van het PVE en de productcategoriekeuze ondersteuning verwachten van de Adviseur Uitvoering Wmo van de gemeente Zaanstad.
6. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt, in overleg met de inwoner, plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht door Opdrachtgever is gegeven. Opdrachtgever kan verlangen dat een deskundige derde bij selectie/passing aanwezig is;
 - a) Opdrachtnemer selecteert de goedkoopste compenserende oplossing binnen het standaard leveringsassortiment of, indien het gaat om een middel buiten het standaard leveringsassortiment, vermeldt Opdrachtnemer, met redenen omkleed, welk ander middel is geselecteerd. Voor de categorie 20 stuurt Opdrachtnemer een offerte met een specificerde kostenopgave waarin opgenomen zijn de eventuele kosten van individuele aanpassingen.
 - b) In het geval van "gewenning" (specifiek merk en type) door langdurig gebruik van complexe middelen, zoals een elektrisch rolstoel, wordt bij het selecteren van het hulpmiddel rekening gehouden en wordt dit gezien als een aanvullende functionele eis.
 - c) Het passingsverslag en de, eventuele, offerte/orderbevestiging wordt binnen 5 werkdagen, na passing, aan de betreffende afdeling van Opdrachtgever beschikbaar gesteld, tenzij achteraf anders wordt overeengekomen;
7. Na expliciet schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, opdracht tot passing/levering, dan wel een generale leveringsopdracht gaat Opdrachtnemer over tot levering van het (geoffreerde) hulpmiddel, inclusief eventuele individuele aanpassingen. Voor de levertijden gaat Opdrachtgever uit van:
 - a) De levering van hulpmiddelen uit het standaard leveringsassortiment dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - b) De levering van hulpmiddelen met opties dient binnen maximaal 20 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - c) De levering van hulpmiddelen met individuele aanpassingen en fietsen dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden, dan wel in overleg met Opdrachtgever op basis van een uitgewerkte casus.
8. Opdrachtnemer zorgt bij levering voor een door de inwoner ondertekende bruikleenovereenkomst, waarvan de tekst in overleg met Opdrachtgever is opgesteld. Opdrachtnemer stuurt de getekende bruikleenovereenkomst terug naar

- Opdrachtgever en/of wordt toegevoegd aan het dossier van deze inwoner.
9. De Opdrachtnemer doet binnen 10 werkdagen na aflevering van het hulpmiddel een (telefonische) aflevercheck bij inwoner of het hulpmiddel correct is afgeleverd.

3 Huidige afname

Opdrachtgever bestaat uit een samenwerking van 7 gemeenten binnen de regio Zaanstreek-Waterland die medio 2024 het volgende aantal (indicatief) inwoners hebben:

- Edam-Volendam 37.000 inwoners
- Landsmeer 11.500 inwoners
- Oostzaan 9.500 inwoners
- Purmerend 95.000 inwoners
- Waterland 17.500 inwoners
- Wormerland 16.500 inwoners
- Zaanstad 161.000 inwoners

Totaal: 348.000 inwoners (aantallen zijn afgerond)



In bijlage 15 is de volgende informatie (indicatief) opgenomen:

- Het uitstaand bestand per 31 maart 2025;
- Het depotbestand per 31 maart 2025;
- Indicatie aantal nieuwe leveringen per categorie per jaar (2022,2023 en 2024);
- Indicatie aantal herverstrekkingen per categorie per jaar (2022,2023 en 2024);
- Aanwezige hulpmiddelen pools

Het aantal te leveren hulpmiddelen per categorie is niet eenduidig vooraf vast te stellen. Er dient te worden afgegaan op ervaringscijfers uit het verleden, aangevuld met interne en externe beïnvloedingsfactoren zoals verandering van beleid van Opdrachtgever en de vergrijzing. Aan de informatie over de aantallen in deze Inschrijvingsleidraad inclusief bijlagen kunnen geen afnamegaranties worden ontleend.

4 Standaard leveringsassortiment

Algemene eisen:

Opdrachtnemer dient bij inschrijving volledig te voldoen aan de navolgende algemene eisen:

1. Opdrachtnemer die een offerte indient, heeft daarmee aangegeven alle op de markt te verkrijgen hulpmiddelen (binnen de Nederlandse revalidatiebranche) te willen en kunnen leveren, ongeacht type of merk. Uitgangspunt is te allen tijde de, functioneel binnen de standaard categorie best passende, goedkoopste compenserende oplossing.
2. Opdrachtnemer dient middelen te leveren die te allen tijde voldoen aan de geldende normen en wet- en regelgeving.
3. Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen allen van fabriekswegen voldoen aan het gestelde in het programma van eisen. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever officiële informatie van de fabrikant/importeur, van het product, toe te voegen waaruit een en ander duidelijk blijkt.
4. De categorieën 12 en 13 zijn specifieke categorieën voor "kinderhulpmiddelen". Binnen de overige categorieën dient de volledige range hulpmiddelen geleverd te kunnen worden, vallende binnen deze categorie, op basis van de gestelde/benodigde minimale technische- en functionele eisen (bijlage 13 en 14).
5. De aangeboden hulpmiddelen in de categorieën: 2, 4 (beperkt), 5, 6,7 en 13(beperkt) dienen NEN-ISO 7176-19 goedgekeurd te zijn, wat betekent dat deze hulpmiddelen veilig vervoerbaar dienen te zijn. De uiteindelijk uit te leveren producten dienen minimaal aan de richtlijn medische hulpmiddelen dan wel de NEN-ISO 7176-19 te voldoen.
6. De aangeboden hulpmiddelen zijn minimaal geschikt voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.
7. De aangeboden hulpmiddelen zijn leverbaar op het moment van indiening van uw inschrijving.
8. Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen tot minimaal 1 jaar na ingang van het contract op de Nederlandse markt leverbaar zijn.
9. Uit de officiële prijslijst en de officiële gebruikershandleiding van de fabrikant/importeur dient te blijken dat de aangeboden producten minimaal voldoen aan de gevraagde standaardspecificaties volgens bijlage 13. Accu's en laders, spiegels, stokhouders, sloten op fietsen en kilometertellers op elektrische voorzieningen hoeven niet van de originele fabrikant/ importeur van het aangeboden middel afkomstig te zijn, deze dienen wel middels originele documentatie van de leverancier van het product te toetsen te zijn op het voldoen aan de gevraagde specificaties.
10. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het standaard leveringsassortiment. Op basis van deze evaluatie kan, maximaal eenmaal per jaar, in overleg het standaard leveringsassortiment worden aangepast, bijvoorbeeld als gevolg van marktontwikkelingen.
11. De te leveren hulpmiddelen hebben een minimale technische levensduur van 7 jaar en voor kinder- en douche- en toilethulpmiddelen ten minste 5 jaar.
12. Jaarlijks, voor het einde van de maand januari, wordt Opdrachtgever, indien gewenst, voorzien van digitale productinformatie/prijzenboek(en) over het standaard leveringsassortiment.
13. Het door Opdrachtnemer in zijn inschrijving aan te bieden standaard leveringsassortiment per categorie dient te worden vermeld in bijlage 13.
14. De door Opdrachtnemer aangeboden hulpmiddelen per categorie betreffen standaard configuraties die ten minste aan de in bijlage 13 en 14 van de Inschrijvingsleidraad gestelde technische en functionele eisen voldoen. Opdrachtnemer conformeert zich eraan, dat indien tijdens de contractperiode blijkt dat een door Opdrachtnemer aangeboden hulpmiddel niet (volledig)

blijkt te voldoen aan de gestelde technische- en functionele eisen, Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een hulpmiddel zal inzetten dat wel aan deze eisen voldoet. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

15. Het standaard leveringsassortiment per categorie, dat wordt vastgelegd in bijlage 13 van uw inschrijving, bevat per categorie (cat.01 t/m 16) 2 modellen van een verschillend merk en type met uitzondering van de categorie 17a, 17b en 17c waar 3 verschillende merken gevraagd worden en de categorie 18a, 18b, 19a en 19c waar geen merk/type aangegeven hoeft te worden. Als door Opdrachtnemer per hoofdgroep meer dan 2 modellen worden vermeld dan worden alleen de eerste 2 modellen in de beoordeling meegenomen, tenzij anders wordt vermeld:
 - a) De volgorde van de aangeboden middelen is willekeurig, er is geen voorkeur anders dan best functioneel passend middel.
 - b) Opdrachtnemer garandeert dat middels de twee aangeboden middelen een dekkinggraad van minimaal 90% per categorie behaald wordt.
 - c) Indien blijkt dat de aangeboden middelen functioneel niet passend zijn, dient uitgeweken te worden naar een "ander" middel wat wel, binnen deze categorie, aan deze functionele vereisten voldoet, max 10%.
Aangezien de passing en selectie geschiedt door de Opdrachtnemer, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de daadwerkelijke invulling van genoemde percentages.
16. Levering buiten de standaard leveringscategorieën 1 tot en met 19, maximaal 7,5%, vindt alleen plaats na uitdrukkelijke, schriftelijke, toestemming van Opdrachtgever.
17. Opdrachtnemer garandeert dat een combinatie van een bruikleenhulpmiddel van de Opdrachtnemer, met een (goedgekeurd) "eigen" hulpmiddel van de gebruiker, zoals een handbike, geaccepteerd wordt, zonder dat dit consequenties heeft voor de categorie van inzet. Bij voorkomende situaties vindt afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
18. Opdrachtnemer biedt de gebruiker van scootmobielen de mogelijkheid, om middels een meerprijs, voor eigen kosten en rekening van de gebruiker, buiten de Opdrachtgevers om, een zwaardere set accu's aan te schaffen indien deze niet functioneel noodzakelijk zouden zijn

Specificaties:

De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

Cat.	Categorieomschrijving
1	Hoepelrolstoel voor incidenteel gebruik (lichtgewicht uitvoering)
2	Hoepelstoel voor actief, (semi)permanent/algemeen gebruik, vouwframe
4	Actief rolstoelen, vastframe
5	Comfortrolstoel voor permanent/langdurend gebruik, al dan niet met geïntegreerde duwondersteuning
6	Elektrische rolstoelen voor (semi) permanent gebruik, in en om het huis
7	Elektrische rolstoelen voor (semi) permanent gebruik, binnen/ buiten
8	Scootmobiel voor gebruik in de woonomgeving
9	Scootmobiel voor buiten gebruik (incl. "extra" geveerd)
10a	Driewiel fietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar, manueel.
10b	Driewiel fietsen voor volwassenen en kinderen vanaf 5 jaar, met elektrische ondersteuning.
12	Buggy's
13	Kinderduwwandelwagens
15	Verrijdbare tilliften (passief)
16	Verrijdbare tilliften (actief)
17a	Douche- en toiletvoorzieningen eenvoudig; beperkt of niet in hoogte instelbaar en niet kantelbaar.

17b	Douche/ toilethulpmiddelen complex; (permanent) in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar.
17c	Eenvoudig Douche- en toilethulpmiddelen koop tot €750,00
18a	Universele "losse" elektrische duwondersteuning begeleider
18b	Universele "losse" elektrische hoepel- en/of joystickondersteuning voor gebruiker.
19a	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, manueel
19b	Universeel aankoppelbaar fietsdeel, met elektrische ondersteuning
20	Buiten Standaard leveringsassortiment

In bijlage 13 (tevens Prijzenblad) vindt u de technische eisen en de standaard specificaties. In bijlage 14 vindt u de functionele eisen per categorie.

Aanpassingen

Bij aanpassingen wordt onderscheid gemaakt in opties en individuele aanpassingen:

- a) Opties: aanpassingen/opties aan een voorziening voorkomend op standaard verkrijgbare prijslijsten (zoals AD-kussens en rollatorrekhouders). Voor aanpassingen en opties geldt dat deze zijn inbegrepen in het all-in aanschafbedrag van het hulpmiddel.
- b) Individuele aanpassingen: individueel op maat gemaakte aanpassing aan/van een voorziening. Voor individuele aanpassingen geldt dat deze zijn inbegrepen in het all-in aanschafbedrag van het hulpmiddel. Voor individuele aanpassingen geldt dat deze niet standaard verkrijgbaar zijn voor het betreffende hulpmiddel. Individuele aanpassingen aan nieuwe-, dan wel gebruikte hulpmiddelen dienen in de/een offerte separaat te worden gespecificeerd en beschikbaar en inzichtelijk voor Opdrachtgever te zijn binnen het (digitale) klantdossier. Voor individuele aanpassingen brengt Opdrachtnemer geen bijkomende kosten (zoals voorrijdkosten of passingskosten) bij de Opdrachtgever in rekening. Dit is ook van toepassing wanneer een na-passing of optie wordt aangevraagd door Opdrachtgever bij een al aan de inwoner verstrekt hulpmiddel, vallende binnen deze overeenkomst.

5 Keuze van hulpmiddelen

De keuze van het toe te kennen hulpmiddel is uiteindelijk altijd de eindverantwoordelijkheid van Opdrachtgever, of te wel Opdrachtgever dient formeel akkoord te gaan met de door Opdrachtnemer geselecteerde voorziening (zoals middels een generale machtiging).

Rolverdeling binnen het keuze/offerteproces:

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het functionele advies/opdrachtverstrekking. Controle achteraf op de invulling van de uiteindelijke categorie en prijsstelling door Opdrachtnemer en het akkoord hierop ligt bij Opdrachtgever of contractbeheerder namens de Opdrachtgever. Na definitieve gunning zullen hier nadere werkafspraken over gemaakt worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

6 Het proces

Algemene eisen:

1. Passing vindt bij de inwoner thuis plaats. Indien het niet mogelijk is om de passing bij de inwoner thuis te laten plaats vinden, wordt er in onderling overleg een geschikte passingslocatie afgesproken.
2. Het hulpmiddel dat wordt gebruikt voor de passing is bij voorkeur het te leveren hulpmiddel.
3. Tijdens de passing kan een hulpmiddel uitgeprobeerd worden en kan (indien adequaat) direct gereserveerd/geleverd worden indien met Opdrachtgever expliciete afspraken gemaakt worden over een generale machtiging.
4. Indien wenselijk/noodzakelijk kan een hulpmiddel na een passing, dan wel levering voor maximaal 14 dagen, door de Opdrachtnemer op "proef" aan de inwoner worden geleverd, zonder dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht.
5. Indien tijdens de passing blijkt dat inwoner geen veilig gebruik zal kunnen maken van het hulpmiddel (zoals door (beperkte) cognitie, neurologische problematiek, middelengebruik), dan zal Opdrachtnemer dit direct melden aan Opdrachtgever en eventueel een voorstel doen voor een vervangende keuze dan wel vervolgacties.
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij een passing van een hulpmiddel aanwezig te zijn.

Opdracht tot passing

1. Passing en/of selectie van het hulpmiddel vindt, in overleg met de klant, plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht door Opdrachtgever is gegeven. Het passingsverslag zendt Opdrachtnemer samen met de offerte binnen 5 werkdagen na de selectie aan Opdrachtgever.
 - a) In het geval van standaard middelen/verstrekkingen vanuit het standaard leveringsassortiment 1 t/m 19, volstaat een "eenvoudig" pasverslag, dan wel orderbevestiging welke binnen het dossier wordt toegevoegd.
 - b) In het geval van afwijkingen van de standaard, dan wel complexe middelen, wordt gemotiveerd binnen het pasverslag waarom welke keuzes zijn gemaakt.
2. Voor de passing en selectie brengt Opdrachtnemer bij Opdrachtgever geen extra kosten (zoals voorrijkosten) in rekening.
3. Opdrachtgever geeft opdracht tot levering van een hulpmiddel per (beveiligde) e-mail-verbinding, via de 'portal' van de Opdrachtnemer of middels elektronisch berichtenverkeer iWmo, op basis van het "standaard" leveringsassortiment dan wel de uitgebrachte offerte. Het is mogelijk dat de individuele Opdrachtgevers hierin een verschillende werkwijze hanteren. Hierna volgt op werkdagen binnen 24 uur een orderbevestiging van Opdrachtnemer met daarin een opgave van de verwachte leveringsdatum.

'Buiten' "standaard" leveringsassortiment, individuele aanpassingen

1. Middelen buiten het "standaard" leveringsassortiment dienen altijd middels een pasverslag en offerte aan Opdrachtgever voor akkoord voorgelegd te worden.
2. Individuele aanpassingen binnen de categorie 20 dienen op basis van een reële kostprijs aan Opdrachtgever geoffereerd te worden.

Levering van het middel

1. Leveringstermijnen zijn bindend inclusief de termijnen voor de levering van opties of individuele aanpassingen. De levertijden zijn als volgt:
 - a) De levering van hulpmiddelen uit het standaard leveringsassortiment dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - b) De levering van hulpmiddelen met opties dient binnen maximaal 20 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden.
 - c) De levering van hulpmiddelen met individuele aanpassingen en fietsen dient binnen maximaal 25 werkdagen na opdracht tot levering plaats te vinden, dan wel in overleg met Opdrachtgever op basis van een uitgewerkte casus.

2. Indien de afgesproken standaard of afwijkende leveringstermijn (tijdstip) niet haalbaar is, rust er een actieve meldingsplicht op Opdrachtnemer richting Opdrachtgever en de inwoner. Opdrachtnemer dient tegelijkertijd de reële levertijd op te geven.
3. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, verstrekt de Opdrachtnemer ter overbrugging en in overleg met Opdrachtgever, zonder meerkosten, een vervangend hulpmiddel.
4. De aflevering van het hulpmiddel vindt plaats, zonder meerkosten, aan huis van de inwoner of na overleg met inwoner en Opdrachtgever op een andere locatie. Bij vervanging (waartoe Opdrachtgever opdracht geeft) dient het oude hulpmiddel kosteloos retour genomen te worden.

Herinzetten van gebruikte hulpmiddelen:

Binnen de af te sluiten overeenkomst heeft levering van geschikte gebruikte hulpmiddelen vanuit het depot van de Opdrachtgever te allen tijde voorrang op de levering van nieuwe middelen. De Opdrachtnemer is in deze gevallen verplicht om deze hulpmiddelen als volgt af te leveren:

1. Technisch in normale staat (regulier onderhouden, voldoen aan de technisch gestelde eisen),
2. Visueel als nieuw (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en ontsmet),
3. Met een normaal verwachte rest levensduur (in relatie tot technische levensduur van minimaal 7 jaar of 5 jaar),
4. Voor elektrisch aangedreven hulpmiddelen geldt dat deze niet ouder dan 10 jaar zijn, tenzij een langere periode door de fabrikant wordt gegarandeerd;
5. Voor manuele hulpmiddelen geldt dat deze niet ouder dan 15 jaar zijn, tenzij een langere periode door de fabrikant wordt gegarandeerd;
6. Compleet geleverd conform opdracht,
7. Conform aan de eisen van het leveringsassortiment.

Aflevering van het hulpmiddel

1. Opdrachtnemer dient bij aflevering van het hulpmiddel informatie te verstrekken aan de inwoner over het gebruik, onderhoud en bediening van het hulpmiddel, inclusief het verstrekken van een Nederlandstalige handleiding (desgewenst in grootletter formaat), zodat een veilig en deugdelijk gebruik van het hulpmiddel mogelijk is. Tevens wordt de inwoner duidelijk geïnformeerd op welke wijze de serviceverlening geregeld is en op welke wijze de inwoner eventueel een klacht kan indienen.
2. Het hulpmiddel dient bij aflevering op een adequate wijze te worden afgesteld.
3. Voor mobiele elektrische middelen geldt dat één uur rijvaardigheids- en/of gewenningstraining is inbegrepen. Daarnaast zijn, indien noodzakelijk, aanvullende rijlessen inbegrepen, met een maximum van 3 lessen waarbij Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan op de hoogte stelt.
4. Indien tijdens de aflevering alsnog blijkt dat de inwoner geen veilig gebruik kan maken van het af te leveren hulpmiddel zal Opdrachtnemer dit direct melden aan Opdrachtgever en zal het middel voortsnog niet worden afgeleverd.

De bruikleenovereenkomst en beëindiging bruikleen

1. Opdrachtnemer laat de inwoner bij aflevering van het hulpmiddel een bruikleenovereenkomst en/of een afleverbewijs (ook in het geval van nalevering van opties en dergelijke) ondertekenen.
2. Opdrachtnemer dient binnen 2 werkdagen, na levering een kopie/scan van bruikleenovereenkomst en/of afleverbewijs naar Opdrachtgever te sturen, via beveiligde mail dan wel op te nemen binnen de "portal".
3. Opdrachtnemer ontvangt van Opdrachtgever, door een beëindigingschrijven, opdracht om het hulpmiddel in te nemen. Bij inname eindigt de bruikleenperiode.

- Beëindiging van de bruikleenovereenkomst vindt plaats op de eerste (werk)dag volgend op de verzenddatum van het beëindigingschrijven van Opdrachtgever.
4. Na beëindiging van de bruikleenovereenkomst dient Opdrachtnemer het hulpmiddel in overleg met de klant/contactpersoon binnen 5 werkdagen op te halen.
 5. Vanaf de datum van beëindiging door Opdrachtgever vervalt het all-in dienstverleningstarief. Opdrachtgever wenst gebruik te maken van de middenregeling, beëindiging binnen de maand wordt volledig berekend binnen deze maand. Nieuw leveringen binnen de maand worden voor het eerst in de daaropvolgende maand berekend.

7 Dienstverlening, reparatie en onderhoud

1. ~~Reparaties dienen onder normale omstandigheden binnen 24 uur door geheel Nederland plaats te vinden, dan wel anders overeengekomen met de klant.~~ Reparaties dienen onder normale omstandigheden door geheel Nederland uiterlijk voor het einde van de volgende werkdag, dan wel in overleg met de klant, verricht te zijn. Reparatieverzoeken op vrijdag dienen in het geval van afhankelijkheid binnen 24 uur hersteld te zijn, dan wel in overleg met de klant.
2. Indien de gemaakte afspraak met betrekking tot onderhoud/reparatie (tijdstip) niet haalbaar is, rust er een actieve meldingsplicht bij Opdrachtnemer richting de inwoner.
3. Opdrachtnemer dient een eigen werkplaats in of in de nabijheid van de regio Zaanstreek-Waterland met technisch gekwalificeerd personeel te onderhouden.
4. De bereikbaarheid, via een rechtstreeks (zonder keuzemenu) gratis telefoonnummer is 24 uur per dag, 7 dagen per week. Deze bereikbaarheid geldt tevens per Sms-bericht. Bereikbaarheid via "sociale media" is eveneens mogelijk, echter alleen wanneer bereikbaarheid en opvolging gegarandeerd worden. Bij calamiteiten is een reactietijd (tijd tussen melding en start hulpverlening) van één uur als maximum toelaatbaar. Het verhelpen van calamiteiten vindt ter plekke, dan wel bij de inwoner thuis plaats. Bij calamiteiten in de avond/nacht dient de calamiteit de volgende morgen voor 9.00 uur (tijdelijk) verholpen te zijn.
5. Blijkt reparatie niet binnen de genoemde termijnen mogelijk, dan stelt Opdrachtnemer zoveel mogelijk gedurende de periode van reparatie automatisch een gelijkwaardig en adequaat vervangend hulpmiddel, in overleg met de klant, beschikbaar. Hieraan zijn voor Opdrachtgever en inwoner geen extra kosten verbonden. Opdrachtnemer stelt daarbij al het mogelijke in het werk om de reparatie zo spoedig mogelijk uit te voeren. Hieraan zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden.
6. Een vervangend hulpmiddel wat ingezet wordt omdat reparatie binnen de genoemde termijnen niet mogelijk is dient de voldoen aan de aan de volgende eisen:
 - a. Technisch in normale staat: regulier onderhouden, voldoen aan de technisch gestelde eisen;
 - b. Is adequaat afgesteld op de cliënt;
 - c. Visueel als nieuw: schoon, geen of nauwelijks beschadigingen;
 - d. Met een minimale verwachte inzetduur van één jaar in relatie tot de technische levensduur;
 - e. Indien een vervanging moet plaatsvinden door een functioneel gelijkwaardig hulpmiddel, zal dit geen extra kosten voor Opdrachtgever opleveren.
7. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de door hem geleverde hulpmiddelen door een nader te bepalen instantie en/of de Opdrachtgever na aflevering geïnspecteerd kunnen worden.
8. Opdrachtnemer dient alle motorisch voortgedreven hulpmiddelen en tilliften jaarlijks preventief te onderhouden. Preventief onderhoud dient geregistreerd te

worden en zichtbaar te zijn via een gedateerde sticker op het middel. Bij alle overige hulpmiddelen wordt preventief onderhoud op verzoek van de inwoner (maximaal 1x per jaar of in overleg met de klant) uitgevoerd of tijdens het uitvoeren van een reparatie.

9. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om in overleg met de inwoner extra preventief onderhoud uit te voeren aan voorzieningen die zeer intensief gebruikt worden.
10. Opdrachtnemer neemt iedere 2 jaar contact op met gebruikers van voorzieningen met wie de afgelopen 2 jaar nog geen enkel contact is geweest voor correctief- en/of preventief onderhoud en vraagt of het hulpmiddel nog naar tevredenheid functioneert en/of er behoefte is aan een preventieve onderhoudsbeurt. Wanneer gesignaleerd wordt dat het hulpmiddel niet meer gebruikt wordt of niet meer aanwezig is, wordt dit naar Opdrachtgever gecommuniceerd. Opdrachtgever wordt ook geïnformeerd over de inwoners bij wie het niet lukt om contact te krijgen.
11. Onderhoud (correctief en preventief) aan hulpmiddelen dient uitgevoerd te worden binnen de algemeen geldende wettelijke kaders en gestelde richtlijnen vanuit de fabrikant.

8 Verzoek tot vervanging, dan wel inname van een hulpmiddel

1. Indien een hulpmiddel dat in gebruik is niet meer reparabel blijkt te zijn, dient Opdrachtnemer bij Opdrachtgever een verzoek tot vervanging van het betreffende hulpmiddel te doen. Binnen dit verzoek dient u te vermelden:
 - a. Registratienummer;
 - b. NAW-gegevens van de klant;
 - c. Contactpersoon klant;
 - d. Geboortedatum van de klant;
 - e. Merk en type hulpmiddel;
 - f. Voorzieningsnummer/middelnummer
 - g. Bouwjaar van het middel;
 - h. Eerste inzetdatum;
 - i. Reden van afkeur;
 - j. Voorstel voor inzet van een nieuw/vervangend hulpmiddel.
2. Indien een deponiehulpmiddel van Opdrachtgever niet meer reparabel dan wel inzetbaar blijkt te zijn dient u een verzoek tot afvoer van het betreffende hulpmiddel te doen. Binnen dit verzoek dient u te vermelden:
 - a. Registratienummer;
 - b. NAW-gegevens van de klant;
 - c. Geboortedatum laatste gebruiker;
 - d. Merk en type hulpmiddel;
 - e. Voorzieningsnummer/middelnummer
 - f. Eerste inzetdatum;
 - g. Bouwjaar hulpmiddel;
 - h. Reden van afkeur.
3. Indien een hulpmiddel binnen de gegarandeerde technische levensduur vervangen dient te worden, wordt de resterende technische levensduur op basis van de in dit bestek opgenomen afschrijving 'Prijsstelling terugkoop' verrekend, tenzij er (door Opdrachtgever beoordeeld) aantoonbaar sprake is van zeer intensief gebruik dan wel oneigenlijk gebruik door de gebruiker.

9 Depot

1. De 7 Opdrachtgevers hebben ieder een "eigen" depot op 1 locatie (van Opdrachtnemer) en stellen deze depots voor elkaar open waardoor Opdrachtgevers onderling van elkaars deponhulpmiddelen gebruik maken. Opdrachtnemer registreert het onderling verstrekken van hulpmiddelen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
2. Opdrachtnemer neemt gedurende de contractperiode de opslag, het beheer, reconditionering en onderhoud van de depotmiddelen over en draagt zorg voor een administratief- en operationeel correct en efficiënt depotbeheer. Hiervoor worden geen extra kosten berekend.
3. Opdrachtnemer werkt volledig mee aan de jaarlijkse depotinventarisatie door Opdrachtgever. De depotinventarisatie vindt jaarlijks plaats in het eerste kwartaal, voor de eerste keer in 2027.
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat, indien noodzakelijk, de hulpmiddelen vanuit de huidige depots kosteloos worden getransporteerd naar het depot van Opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer garandeert dat de in depot staande hulpmiddelen afdoende verzekerd zijn.
6. Opdrachtnemer garandeert dat de hulpmiddelen duidelijk herkenbaar en gelabeld zijn als zijnde eigendom van de individuele Opdrachtgevers.
7. Opdrachtnemer garandeert dat na binnenkomst in het depot deze middelen binnen 10 werkdagen weer herinzetbaar zijn.
8. Opdrachtgever heeft digitaal inzicht in het actuele depotbestand.
9. In bijlage 15 is een overzicht opgenomen van de aantallen in depot staande hulpmiddelen per categorie, per Opdrachtgever.

10 Logboek per hulpmiddel

1. Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een digitaal logboek bij waarin alle gebeurtenissen met betrekking tot preventief en correctief onderhoud worden vastgelegd.
2. In het logboek wordt tevens de aard van de reparatie(s), bijzonderheden en contacten met inwoners vastgelegd.
3. Het logboek is gekoppeld aan het hulpmiddel en bevat alle relevante gegevens over het hulpmiddel zoals bouwjaar, aanschafwaarde en soort hulpmiddel.
4. Het logboek is op aanvraag altijd in te zien door Opdrachtgever.
5. Bij overname van het park door een andere Opdrachtnemer draagt Opdrachtnemer het complete bestand actuele logboekgegevens over aan de nieuwe Opdrachtnemer.

Opdrachtgever gaat ervanuit uit dat Opdrachtnemer binnen zes maanden na aanvang van de overeenkomst het uitstaande park en het depot, op basis van de basisbestandsgegevens, heeft gecontroleerd op compleetheid van het bestaande logboek dan wel dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor een actueel logboek per hulpmiddel.

11 Prijsstelling en terugkoopgarantie

Boven- en Ondergrens prijsstelling

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een evenwichtige kwaliteit-prijsverhouding waarin ruimte behouden blijft voor (extra)aandacht en individuele oplossingen voor mensen die zich bevinden in een complexe situatie. Opdrachtgever heeft dan ook gemeend om naast een bovengrens ook een ondergrens vast te stellen voor de totale kosten Wmo-

hulpmiddelen. Als boven- en ondergrens voor de kosten heeft Opdrachtgever een referentiebedrag vastgesteld op basis van een bedrag per inwoner in 2024. Uitgangspunt is een totaal aantal van 348.000 inwoners.

- Als bovengrens heeft Opdrachtgever een bedrag van **€ 14,88** per inwoner vastgesteld.
- Als ondergrens heeft Opdrachtgever een bedrag van **€ 12,09** per inwoner vastgesteld.

Op basis van bovengenoemde aannamen zijn de navolgende (afgeronde) drempelbedragen vastgesteld,

Bovengrens:

- € 5.178.240,00 totaal per jaar

Ondergrens:

- € 4.207.320,00 totaal per jaar

Aanbiedingen binnen de component prijs zullen beoordeeld worden op basis van bovengenoemde drempelbedragen. Ten aanzien van de bovengrens dan wel de ondergrens; aanbiedingen met een waarde boven de bovengenoemde bovengrens, dan wel onder de bovengenoemde ondergrens zullen worden uitgesloten.

Inschrijver dient het prijzenblad (bijlage 13) volledig in te vullen en te uploaden bij het gunningcriterium Prijs op TenderNed. De volgende kosten, diensten en activiteiten dienen minimaal te zijn inbegrepen in uw prijzen, inclusief alle kosten die gemoeid zijn met depotbeheer:

- All-in aanschafprijs per nieuw aan te schaffen middel: passing- en selectiekosten, nieuw levering inclusief eventuele opties en individuele aanpassingen, garantie, en alle bijkomende administratieve handelingen en kosten behorende bij dit proces.
- All-in dienstverleningstarief per uitstaand middel: passing- en selectiekosten, aanpassing, reconditioneren, levering, service, onderhoud, inname en het in depot houden van de middelen na einde gebruik, WAM-verzekering en alle bijkomende administratieve handelingen en kosten behorende bij dit proces.

Prijsstelling aanschafprijs nieuwe middelen

1. Prijzen worden gevraagd op basis van een all-in aanschafbedrag per categorie, incl. opties, (individuele) aanpassingen en eventuele na aanpassingen. Leveringen buiten het "standaard" gedefinieerde leveringsassortiment, doch die functioneel/technisch vallen binnen de gedefinieerde categorieomschrijvingen 1 tot en met 19, worden binnen een van deze categorieën ingedeeld. Deze "buiten" standaard leveringsassortiment producten zullen aangeschaft gaan worden op basis van de all-in aanschafprijs incl. opties, (individuele) aanpassingen en eventuele (na)aanpassingen, van de door Opdrachtnemer aangeboden all-in prijs per categorie.
2. Voor prijsstelling in het geval van koop buiten het standaard leveringsassortiment, categorie 20 wordt de bruto consumentenprijs van de door de leverancier, in officiële prijslijsten en bij Opdrachtgever bekende prijslijsten gehanteerd, minus de door u geoffreerde korting, eventueel vermeerderd met de kostprijs van de door u geoffreerde en door Opdrachtnemer goedgekeurde individuele aanpassingen.

Prijsstelling dienstverlening

Opdrachtnemer dient de dienstverlening tegen een vast bedrag per maand, per uitstaand hulpmiddel, te verlenen. Onder dienstverlening worden alle zaken verstaan die niet onder de noemer 'nieuwe middelen' worden geleverd. Opdrachtgever gaat ervan uit dat naast de kosten voor 'nieuwe middelen' en de kosten voor dienstverlening geen andere kosten in rekening worden gebracht.

- **Herverstrekken**

Opdrachtgever is een groot voorstander van een hoge mate van herverstreking van middelen. De eis van Opdrachtgever is dan ook dat depotverstreking vanuit het depot van de 7 individuele Opdrachtgevers te allen tijde voorgaat op levering van nieuwe hulpmiddelen, tenzij door Opdrachtgever anders wordt beslist.

De herverstrekkingscomponent binnen het dienstverleningstarief is op basis van een all-in tarief. Opdrachtgever gaat ervan uit dat de kosten die Opdrachtnemer opgeeft compleet zijn. Er zullen geen bijkomende kosten zijn voor het herinzetten van deponthulpmiddelen m.u.v. eventuele opties en (na)aanpassingen uit de categorie 20.

- **Service, onderhoud en (na-)aanpassingen**

De reparatie- en onderhoudscomponent binnen het dienstverleningstarief is een all-in tarief en is inclusief alle kosten zoals reparatie, onderhoud, service en gebruiken van de hulpmiddelen inclusief aanpassingen voor het doel waarvoor ze bestemd zijn.

1. Het dienstverleningstarief is van toepassing op alle uitstaande middelen, met uitzondering van in depot staande middelen en eenvoudige hulpmiddelen zoals douche- en toilethulpmiddelen met een aanschafwaarde tot € 750,00 exclusief BTW.
2. Opdrachtgever maakt gebruik van het de zogenaamde "Middenregeling". Bij beëindiging van de inzet van een hulpmiddel wordt het dienstverleningstarief binnen de maand tot en met de laatste dag van de maand volledig berekend binnen deze maand. Bij nieuwe leveringen die ingezet worden binnen een maand tot en met de 1^{ste} van de maand wordt het dienstverleningstarief voor het eerst in de volgende maand berekend. *Voorbeeld: opdracht tot inname hulpmiddel is tussen 1 t/m 30 april, dit hulpmiddel wordt binnen april in mei voor het laatst gefactureerd. Middel wordt tussen 2 april t/m 1 mei ingezet, middel komt per mei in het dienstverleningstarief en wordt voor het eerst in juni gefactureerd.*
3. Het dienstverleningstarief vangt aan op de datum dat de bruikleenovereenkomst rechtsgeldig is ondertekend en eindigt op de datum dat de bruikleenovereenkomst door Opdrachtgever wordt beëindigd.

- **Terugkoopregeling**

1. De terugkoopregeling is van toepassing op alle hulpmiddelen, met uitzondering van eenvoudige hulpmiddelen zoals douche- en toiletvoorzieningen met een aanschafwaarde tot € 750,00 exclusief BTW die eigendom zijn van Opdrachtgever. De terugkoopregeling geldt voor alle in depot staande en komende hulpmiddelen (vanaf ingangsdatum van de overeenkomst), zowel voor de door de vorige Opdrachtnemer(s) geleverde hulpmiddelen, alsook voor de door Opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen (al dan niet met standaard opties). Terugkoop kan op initiatief van Opdrachtgever plaatsvinden als een hulpmiddel niet binnen 6 maanden na inname van het hulpmiddel in depot is herverstrekt.
2. Opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van Opdrachtnemer van de hulpmiddelen die voor terugkoop in aanmerking komen inclusief het overnamebedrag. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de hulpmiddelen terug te laten kopen of om de depottermijn met 6 maanden te verlengen.
3. De terugkoopregeling is uitgedrukt in procenten ten opzichte van de oorspronkelijke aankoopprijs.
4. De terugkoopregeling wordt vastgesteld op basis van een aflopende vaste afschrijving van 1,1% per maand voor hulpmiddelen met een minimale levensduur van 7 jaar, met een vaste restwaarde van 7,6%. Overname na zeven maanden betreft dus een afschrijving van aanschafbedrag minus 7,7%.
5. De terugkoopregeling wordt vastgesteld op een aflopende vaste afschrijving van 1,6% per maand voor hulpmiddelen met een minimale levensduur van 5 jaar, met een vaste restwaarde van 4%.

6. Voor elektrische voortbewogen hulpmiddelen vanaf 10 jaar en ouder en handbewogen hulpmiddelen van 15 jaar en ouder geldt een vast restbedrag, zoals vermeld in bijlage 13 Prijzenblad (tabblad vaste restwaarde) dat zowel bij "Terugkoop" alsook bij verschroting gehanteerd wordt.
7. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om middelen in eigendom te verstrekken, te verkopen, of af te laten afvoeren door de Opdrachtnemer waarbij geen extra kosten aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
8. Na afloop van de contractperiode (die volgt op deze aanbesteding) vervalt na zes maanden de terugkoopregeling die voortkomt uit deze aanbesteding.

12 Garanties

1. Opdrachtnemer aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door Opdrachtnemer geleverde en overgenomen uitstaande hulpmiddelen inclusief opties en/of individuele aanpassingen en dient aan te kunnen tonen dat het deze voldoende verzekerd is voor productaansprakelijkheid. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever volledig van iedere aanspraak in deze. Het bewijs van verzekering dient binnen 5 werkdagen na een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever te kunnen worden overlegd.
2. Technische levensduur:
 - a. Opdrachtnemer garandeert voor kindershulpmiddelen een technische levensduur van tenminste 5 jaar na in gebruik name van het nieuw geleverde hulpmiddel. Bij herinzet van een hulpmiddel uit depot is de resterende technische levensduur naar rato korter.
 - b. Opdrachtnemer garandeert voor douche-/toilethulpmiddelen een technische levensduur van tenminste 5 jaar na in gebruik name van het nieuw geleverde hulpmiddel. Bij herinzet van een hulpmiddel uit depot is de resterende technische levensduur naar rato korter.
 - c. Opdrachtnemer garandeert een technische levensduur van tenminste 7 jaar voor alle hulpmiddelen (met uitzondering van kinder- en douche/toilethulpmiddelen zoals vermeld bij lid a. en b.) na in gebruik name van het nieuw geleverde hulpmiddel. Bij herinzet van een hulpmiddel uit depot is de resterende technische levensduur naar rato korter.
3. Opdrachtnemer garandeert de nalevering van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen voor een periode van minimaal 7 jaar na levering van het (nieuwe) hulpmiddel aan de inwoner. Voor herverstrekte/gebruikte hulpmiddelen naar rato.
4. Opdrachtnemer verleent een omruilgarantie (pasgarantie) van ten minste 4 maanden op geschiktheid en bruikbaarheid van het hulpmiddel inclusief opties en individuele aanpassingen na inzet van het hulpmiddel bij de gebruiker. In het geval van zeer progressieve ziektebeelden kan in overleg met Opdrachtgever van deze termijn afgeweken worden.

13 Managementrapportage

Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van de volgende managementinformatie (volgens het format in bijlage 16):

1. (Indien gewenst) per week:
 1. Aantal openstaande passingen;
 2. Aantal bestelde maar nog niet afgeleverde voorzieningen per voorziening inclusief verwachte leverdatum;
 3. Overzicht per individueel geretourneerde voorzieningen.
2. Per maand ten minste:
 1. Totaaloverzicht, per categorie, van de geleverde voorzieningen;

2. Overzicht per individueel geleverde voorziening (inclusief gefactureerde prijs);
3. Doorlooptijd per individuele voorziening;
4. Aantal openstaande passingen;
5. Aantal bestelde maar nog niet afgeleverde voorzieningen per voorziening;
6. Basisbestand hulpmiddelen (inclusief bouwjaar en inzetdatum);
7. Overzicht per individueel geretourneerde voorzieningen;
8. Overzicht reparatie, onderhoud en preventief onderhoud;
9. Depotoverzicht;
10. Klachtenoverzicht;
11. Overzicht afgekeurde middelen
12. Overzicht teruggekochte middelen
3. Jaaroverzicht: gecumuleerde maandcijfers totaaloverzicht, per categorie, van de geleverde voorzieningen.

De rapportage dient binnen 15 werkdagen na afloop van de genoemde periodes digitaal beveiligd te worden verstrekt in een Excel-format. Indien Opdrachtgever, naast de bovengenoemde gegevens, andere relevante gegevens wenst wordt deze informatie kosteloos door Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

14 Klanttevredenheid

In het kader van een zo hoog mogelijke klanttevredenheid wenst Opdrachtgever kennis te nemen van de klanttevredenheid.

1. Opdrachtnemer dient jaarlijks een representatief en onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de inwoners van Opdrachtgever te laten uitvoeren door een onafhankelijke instantie. Vragen worden in overleg met Opdrachtgever vastgesteld. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden:
 - Gebruikersinstructie bij afleveren voorziening;
 - Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren;
 - Kwaliteit onderhoud;
 - Responstijden na melding schade en/of reparatie;
 - Service en dienstverlening in algemene zin;
 - Omgang inwoners door personeel van Opdrachtnemer;
 - Tevredenheid hulpmiddel;
 - Tevredenheid levertijd van het hulpmiddel.
2. De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet Opdrachtnemer jaarlijks in Q1 (voor de eerste keer in Q1 2027) na afronding van het onderzoek aan Opdrachtgever toekomen.
3. Voor Opdrachtgever zijn geen extra kosten aan het klanttevredenheidsonderzoek verbonden.
4. Na gunning van de opdracht zullen nadere afspraken gemaakt worden met betrekking tot het klanttevredenheidsonderzoek.

15 Bonus-malus regeling

Om de kwaliteit van de dienstverlening te stimuleren stelt Opdrachtgever een bonus-malus regeling in werking. Opdrachtgever geeft de mogelijkheid om jaarlijks (de eerste keer in mei 2027 over periode 2026-02 t/m 2027-01) een bonus uit te keren of een malus op te leggen.

In bijlage 17 vindt u een omschrijving van de bonus-malus regeling met de gehanteerde uitgangspunten. Na gunning zullen over de invulling van de bonus-malus regeling afspraken gemaakt worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

16 Klachtenprocedure

Opdrachtnemer dient een deugdelijke klachtenprocedure te hebben en toe te passen. Klachten die binnenkomen (mondeling, telefonisch, e-mail, schriftelijk) worden geregistreerd. Geregistreerde klachten en de wijze waarop de klachten zijn opgepakt en afgehandeld worden voor Opdrachtgever maandelijks inzichtelijk gemaakt middels de maandelijkse managementrapportage.

17 Overleg

Opdrachtnemer en Opdrachtgevers hebben op regelmatige basis overleg onder andere over de algehele gang van zaken, voortgang, verbeterpunten en operationele zaken.

1. Overleg vindt minimaal driemaal per jaar plaats. De overleggen vinden zowel op beleids- als operationeel niveau plaats. Na gunning zullen hiervoor afspraken gemaakt worden.
2. Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatief te tonen, onder andere op het gebied van:
 1. Tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en de samenwerking;
 2. Depotbeleid en herverstrekking-optimalisatie;
 3. Inzet hulpmiddelen als bij Opdrachtnemer bekend is dat een hulpmiddel door een inwoner voor langere tijd niet gebruikt wordt;
 4. Als een hulpmiddel door een klant oneigenlijk gebruikt wordt;
 5. Als Opdrachtnemer van mening is dat een hulpmiddel niet (meer) voldoet.
3. Van de medewerkers van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij veranderingen in de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de cliënt opmerken en dit bespreken met de direct leidinggevende, maar ook de eventuele heroverweging maken met betrekking tot de inzet van het ter beschikking gestelde hulpmiddel. Daarbij is er oog voor onder andere de veranderingen in de huiselijke situatie (vereenzaming, vervuiling, maatschappelijk isolement). Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij deze opmerkingen doorgeeft aan Opdrachtgever.

18 Facturatie

Wijze van facturatie voor de koop van hulpmiddelen en de facturatie van het maandelijkse dienstverleningstarief kan per individuele Opdrachtgever verschillend zijn.

1. Voor de koop van hulpmiddelen ontvangt elke individuele Opdrachtgever maandelijks een separate, digitale factuur, met als bijlage een gespecificeerd overzicht in een Excel-format dan wel CSV-format of elke aankoop wordt afzonderlijk gefactureerd. Na gunning zal de wijze van facturatie per individuele Opdrachtgever worden afgestemd.
2. Voor het maandelijkse dienstverleningstarief ontvangt elke individuele Opdrachtgever maandelijks een separate, digitale factuur met als bijlage een gespecificeerd overzicht in een Excel-format dan wel CSV-format.
3. De Opdrachtnemer factureert de gemaakte kosten maandelijks, binnen 10 werkdagen na het aflopen van de maand.
4. Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijkse elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel) met de Opdrachtgever mogelijk is.
5. Opdrachtgever heeft de doelstelling om de wijze van administratie en facturatie via het berichtenverkeer met de Opdrachtnemers (gedeeltelijk) te

laten plaatsvinden. Opdrachtgever verwacht dan ook dat Opdrachtnemer medewerking verleent aan het uitwerken en doorvoeren van taken middels het berichtenverkeer wanneer dit voor de Wmo hulpmiddelen technisch mogelijk is gemaakt. Het tijdstip en de implementatie hiervan kan per individuele Opdrachtgever verschillend zijn.

19 Beleidswijzigingen

Wanneer Opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn rondom het proces van het verstrekken van Wmo-hulpmiddelen kan de Opdrachtgever genoodzaakt zijn binnen het huidige contract aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij onder andere aan veranderende wet- en regelgeving en het financieringsbeleid. Daarnaast behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om het beleid te wijzigen dat eventueel van invloed kan zijn op het verstrekken van bepaalde hulpmiddelen en op de samenstelling van het standaard leveringsassortiment. Uiteraard vinden veranderingen binnen de overeenkomst altijd plaats na overleg met Opdrachtnemer die een redelijke termijn zal krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren.

20 Algemene verordening gegevensbescherming AVG

Opdrachtnemer gaat om met persoonlijke informatie van onder andere de Wmo-geïndiceerde. Dit is noodzakelijk om de werkzaamheden uit te voeren. De Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer een hoge mate van zorgvuldigheid over de wijze waarop met informatie wordt omgegaan. Opdrachtnemer en diegene die Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen alle relevante door de Europese en Nederlandse overheid vastgestelde (wettelijke) bepalingen c.q. vereisten met betrekking tot bescherming persoonsgegevens (waaronder de algemene verordening gegevensbescherming, AVG) in acht.

Na afloop of bij een tussentijdse opzegging van de overeenkomst dragen de voormalige Opdrachtnemer en al diegenen die de voormalige Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht heeft betrokken, alle genoemde gegevens kosteloos over aan de Opdrachtgever. Deze bestanden moeten toegankelijk en leesbaar zijn voor de Opdrachtgever.

21 Implementatie

De winnende inschrijver dient uiterlijk 3 weken na voorlopige gunning van de opdracht een implementatieplan aan te leveren die ervoor zorgt dat de start van het de overeenkomst met ingang van 1 februari 2026 geborgd is. Het implementatieplan dient minimaal de volgende de navolgende elementen te bevatten:

- Voorbereidingsfase, plan van aanpak, actiepunten en dergelijke;
- Overdracht depot;
- Overdracht uitstaand bestand hulpmiddelen;
- Invoeringsfase, plan van aanpak, actiepunten en dergelijke;
- Afstemming aanvraag- en facturatieproces met de individuele gemeenten
- Communicatie en evaluatieplan met de gemeenten en eindgebruikers gedurende bovengenoemde fases.
- Werkafsprakenboek

Na de implementatie stelt Opdrachtnemer een werkafsprakenboek op ten behoeve

van de operationele uitvoering van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In het werkafsprakenboek staan naast de relevante contactgegevens en contactpersonen, de gemaakte (werk)afspraken weergegeven en zijn de operationele processen in kaart gebracht. Het werkafsprakenboek betreft een "levend" document en wordt gedurende de gebruikperiode, indien noodzakelijk, aangepast worden. Het up-to-date houden van het werkafsprakenboek is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.