

Bijlage 6: Dienstverleningsvoorwaarden

Rolhulpmiddelen

Referentienummer HM-202506-Rogplus

Maassluis-Vlaardingen-Schiedam

Vertrouwelijkheid: Openbaar

Status Concept

Publicatiedatum: 11 september 2024

Inhoud

1	Algemeen	3
1.1	Stimulering van eigen kracht van de burger	3
1.2	Innovatie	4
1.3	Servicepunt en aanwezigheid opdrachtnemer	5
1.4	Communicatie tussen Rogplus en opdrachtnemer	5
1.5	Communicatie van opdrachtnemer met cliënten	6
1.6	Afhandeling van klachten	8
1.7	Toetsen kwaliteit van de uitvoering	9
2	Levering	10
2.1	Indicatiestelling	10
2.2	Opdrachtverstrekking	11
2.3	Termijnen Levering	13
2.4	Selectie en Passing van het hulpmiddel	13
2.5	Afleveren van het hulpmiddel	16
3	Servicedienstverlening en beheer	18
3.1	Storingsmelding en reparatie	18
3.2	Onderhoud	19
3.3	Inname	21
3.4	Depotbeheer en herverstrekking van hulpmiddelen uit depot	22
3.5	Registratie en managementinformatie	23
3.6	Evaluatie en overleg	25
4	Afkeur, depot en terugkoop	26
4.1	Afkeur	26
4.2	Depot	27
4.3	Terugkoopregeling	27
4.4	Terugkoopwaarde per categorie:	27

1 Algemeen

Deze dienstverleningsvoorwaarden hebben betrekking op perceel 1. De levering van scootmobielen in de scooterpools vallen buiten deze voorwaarden.

Het doel van de dienstverleningsvoorwaarden is de levering, servicedienstverlening en beheer van Wmo hulpmiddelen door Opdrachtnemer aan cliënt en waar van toepassing Rogplus op de door Rogplus gewenste wijze te doen plaatsvinden. De dienstverleningsvoorwaarden zijn daarbij tevens het platform voor een optimale samenwerking en uitwisseling van gegevens en informatie tussen Rogplus en Opdrachtnemer en omgekeerd.

Het is dus mogelijk voor Rogplus en Opdrachtnemer om gedurende de looptijd van de raamovereenkomst alternatieven voor te stellen op onderdelen van deze dienstverleningsvoorwaarden met dien verstande dat het alternatief ten minste een verbetering inhoudt, zonder dat het alternatief de doelmatigheid en efficiëntie van de dagelijkse praktijk aantast en het niet tot kostenverhogingen zal leiden.

1.1 Stimulering van eigen kracht van de burger

De invulling van behoeften van cliënten op basis van eigen kracht, gebruikelijke hulp, algemene of algemeen beschikbare voorzieningen, mantelzorg of gebruikelijke hulp gaat te allen tijde voor de inzet van maatwerkvoorzieningen voor zover ze beschikbaar, verantwoord, veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht zijn. Opdrachtnemer zet altijd de goedkoopst proportionele oplossing in.

Rogplus wenst dan ook te stimuleren dat algemene of algemeen beschikbare voorzieningen worden gecreëerd en het gebruik hiervan wordt gestimuleerd. Daarnaast dat burgers vaker zelf in oplossingen kunnen voorzien door eigen inkoop van particuliere/commerciële Wmo Hulpmiddelen en bijbehorende dienstverlening dan nu het geval is. Rogplus doet dit door samen met contractpartners algemene of algemeen beschikbare voorzieningen te ontwikkelen en te stimuleren dat contractpartners deze actief aanbieden aan de burgers van de gemeenten.

Randvoorwaarden stimuleren eigen kracht:

- + Opdrachtnemer opent centraal in de gemeenten één servicepunt dat is toegerust op de particuliere verkoop van hulpmiddelen, opties en accessoires en andere dienstverlening van opdrachtnemer;
 - + Opdrachtnemer is bereid op verzoek van Rogplus algemene voorzieningen te ontwikkelen en te beheren;
-

- + Opdrachtnemer stimuleert de reductie van het relatieve gebruik van maatwerkvoorzieningen;
- + Opdrachtnemer is bereid om op verzoek van Rogplus te participeren middels inzet van menskracht en hulpmiddelen in gebruiks- en oefendagen voor hulpmiddelen.

Resultaat stimuleren eigen kracht:

Opdrachtnemer draagt proactief bij aan:

- + het vergroten van zelfredzaamheid van inwoners, zodat zij zo lang mogelijk in hun eigen leefomgeving kunnen blijven;
- + het vergroten van participatie van inwoners, zodat zij deel kunnen nemen aan het maatschappelijk leven;
- + relatieve afname van het beroep op maatwerkvoorzieningen en de toename van het aantal algemene voorzieningen;

Opdrachtnemer is bij burgers bekend als aantrekkelijke particuliere aanbieder van hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening, burgers weten waar men terecht kan voor aanschaf van hulpmiddelen en reparatie, instructie en toelichting t.a.v. hulpmiddelen en andere dienstverlening van opdrachtnemer.

1.2 Innovatie

Rogplus verwacht van Opdrachtnemer innovatie en innovatieve oplossingen binnen de kaders van de raamovereenkomst en moedigt innovatie door opdrachtnemer op eigen initiatief zonder (financiële) inmenging van Rogplus te allen tijde aan. Het kan echter ook voorkomen dat innovatietrajecten een dusdanige impact of omvang hebben dat redelijkerwijs niet verwacht kan worden dat dit, met inbegrip van inzet van eigen financiële middelen van Opdrachtnemer, niet binnen de all-in tarieven en de in deze raamovereenkomst omschreven doelstellingen past. In een dergelijk geval kan Opdrachtnemer bij Rogplus een verzoek indienen voor financiering van een innovatieproject. Het verzoek dient te bestaan uit:

- + Een beschrijving van het project;
- + Op welke wijze het project bijdraagt aan innovatie, kostenbesparing en/of verbetering van de dienstverlening binnen het beschikbare budget;
- + Op welke wijze het project vormgegeven zal worden;
- + De (verwachte) resultaten van het project;
- + De benodigde financiering vanuit het innovatieproject;
- + De financiële (eigen) bijdrage van Opdrachtnemer.

Indien Rogplus van mening is dat het verzoek niet de bovenstaande onderdelen bevat dan wel onvoldoende helder is, dan koppelt zij dit gemotiveerd naar Opdrachtnemer

terug en vind overleg over het plan plaats. Rogplus besluit uiteindelijk of het verzoek wordt ingewilligd, hoe hoog de toegekende financiering zal zijn en stelt in overleg met Opdrachtnemer een heldere en bindende planning met mijlpalen en resultaten vast. Aspecten die Rogplus meeweegt in haar oordeel zijn de kans van slagen c.q. haalbaarheid, de mate van concreetheid en integrale verbinding van het verzoek.

Resultaat:

- + Proactieve innovatieve werkwijze van opdrachtnemer.
- + Open platform voor uitwisseling en uitwerking van innovatieve oplossingen tussen Opdrachtnemer en Rogplus.

1.3 Servicepunt en aanwezigheid opdrachtnemer

Randvoorwaarden vestiging en aanwezigheid opdrachtnemer:

- + Opdrachtnemer heeft op minimaal één centrale locatie binnen de gemeentegrenzen van Maassluis, Schiedam en Vlaardingen, een laagdrempelig, goed bereikbaar (centraal gelegen met ov voorzieningen binnen 300 meter) en rolstoeltoegankelijk servicepunt beschikbaar;
- + Cliënt kan op het servicepunt terecht voor instructie en toelichting, passing, klein onderhoud en specifieke vragen;
- + Opdrachtnemer heeft binnen een bereik van maximaal 30 autominuten buiten de gemeentegrenzen één depotlocatie beschikbaar waar opdrachtnemer het depot van Rogplus beheert;
- + De depotlocatie is bereikbaar voor Rogplus voor bezichtiging van aanwezige depot hulpmiddelen;

Resultaat vestiging en aanwezigheid opdrachtnemer:

- + Opdrachtnemer is zichtbaar en herkenbaar lokaal aanwezig.
- + Servicepunten zijn laagdrempelig en goed bereikbaar.
- + Depotlocatie is goed bereikbaar en bezichtiging en controle door Rogplus is te allen tijde tijdens werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur mogelijk.
- + Cliënten weten waar men terecht kan voor reparatie, instructie en toelichting en specifieke vraagstukken t.a.v. (Wmo) hulpmiddelen en andere dienstverlening van opdrachtnemer.

1.4 Communicatie tussen Rogplus en opdrachtnemer

Randvoorwaarden communicatie:

-
- + Rogplus verstrekt opdrachten digitaal, evenals Opdrachtnemer, rapportages, offertes en facturen en overige informatie digitaal toezendt aan het door Rogplus bekend te stellen digitale adres.
 - + Rogplus wenst korte lijnen en persoonlijk contact tussen Rogplus en Opdrachtnemer. Rogplus en Opdrachtnemer dragen zorg voor vaste contactpersonen en aanspreekpunten met betrekking tot levering, servicedienstverlening, klachtafhandeling en facturatie.
 - + Opdrachtnemer informeert Rogplus en omgekeerd proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de raamovereenkomst.
 - + Opdrachtnemer informeert Rogplus proactief, tijdig en adequaat over ontwikkelingen die de continuïteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
 - + Indien de communicatie tussen Opdrachtnemer en de cliënt onoverbrugbare problemen oplevert, neemt Opdrachtnemer contact op met Rogplus om gezamenlijk te bezien welke maatregelen te nemen zijn.
 - + Opdrachtnemer informeert Rogplus middels een geautomatiseerd volgsysteem over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, gemaakte afspraken, reparaties en storingen.

Resultaat communicatie:

- + Rogplus en Opdrachtnemer communiceren proactief en adequaat met elkaar middels korte lijnen en een persoonlijk contact via vaste contactpersonen en aanspreekpunten. Communicatie is afgestemd op hetgeen in deze raamovereenkomst is overeengekomen.
- + De informatievoorziening van Opdrachtnemer en Rogplus is helder, duidelijk en doelmatig en vergt zo min mogelijk inspanning van partijen.
- + Rogplus en opdrachtnemer doen actief aan kennisuitwisseling en kennisdeling.
- + Continuïteit in de kwaliteit van uitvoering van de raamovereenkomst is gewaarborgd.

1.5 Communicatie van opdrachtnemer met cliënten

Randvoorwaarden:

- + Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen de cliënt respectvol en eerbiedigen de privacy van de cliënt.
- + Opdrachtnemer heeft een lokaal telefoonnummer beschikbaar (niet zijnde een 0900 nummer) waar cliënten terecht kunnen met vragen. Het lokaal telefoonnummer is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch tegen lokaal tarief bereikbaar.

- + Opdrachtnemer communiceert met cliënten op een voor de cliënten begrijpelijke en toegankelijke wijze bijvoorbeeld in het geval de cliënt de Nederlandse taal volledig machtig is op basis van eenvoudig Nederlands, taalniveau B1. (zie: <http://www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149>).
- + Bij het eerste contact met de cliënt spreekt Opdrachtnemer met de cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail) het beste bij de cliënt past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt.
- + Opdrachtnemer informeert de cliënt zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten.
- + Opdrachtnemer informeert de cliënt snel en correct omtrent wat er met zijn wensen dan wel klachten gebeurt.
- + Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de cliënt, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur.
- + Opdrachtnemer informeert cliënt middels een geautomatiseerd volgsysteem over de status van het aan de cliënt te verstrekken hulpmiddel, gemaakte afspraken, reparaties en storingen.
- + Opdrachtnemer houdt zich aan hetgeen hij afsprekt met de Cliënt, afspraak is afspraak.
- + Opdrachtnemer stelt de cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de cliënt, waarbij het door de cliënt gewenste tijdstip leidend is.
- + Met inachtnaam van de Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) draagt opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de cliënt die bij hem geregistreerd staat. Details staan uitgewerkt in bijlage 11 (Concept verwerkersovereenkomst)

Resultaat:

- + Cliënt voelt zich begrepen en persoonlijk en met respect behandeld.
 - + Cliënt beoordeelt Opdrachtnemer als betrouwbaar in het nakomen van afspraken.
 - + De privacy van de cliënt is gewaarborgd.
 - + Informatievoorziening van Opdrachtnemer is voor de cliënt toegankelijk en te begrijpen.
-

1.6 Afhandeling van klachten

Rogplus hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Gegevens uit deze klachtenregistratie zijn een belangrijke bron en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling.

Omschrijving klacht:

Een klacht is een uiting van onvrede van de cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent één of meerdere aspecten van door Opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent het geleverde hulpmiddel en de houding en gedrag van medewerkers. Een storingsmelding op zich wordt niet als klacht gezien.

Randvoorwaarden afhandeling klachten:

- + Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de cliënt.
- + Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door cliënten en Rogplus kunnen worden gedeponereerd. Het centraal meldpunt is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch tegen lokaal tarief bereikbaar.
- + Opdrachtnemer stelt een vaste klachtenfunctionaris aan voor het coördineren van de klachtafhandeling. De klachtenfunctionaris is het eerste aanspreekpunt voor de client en is het eerste aanspreekpunt voor Rogplus.
- + Opdrachtnemer neemt elke klacht terstond in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten ingediend bij Rogplus worden ook als klacht behandeld. Klachten worden binnen maximaal twee werkweken na ontvangst afgehandeld.
- + Opdrachtnemer informeert de cliënt binnen twee werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht;
- + Opdrachtnemer communiceert de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze, deze termijn is maximaal 10 werkdagen gerekend vanaf de ontvangst van de klacht.
- + De cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen. Een kopie van deze informatie wordt toegestuurd aan Rogplus.
- + Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld communicatie, selectie en passing, levering, onderhoud, attitude van medewerkers en bereikbaarheid. Opdrachtnemer stuurt een kopie van het voorwerp van de klacht en de schriftelijke afhandeling naar Rogplus.

- + Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht Opdrachtnemer er met de cliënt niet uitkomt, treedt Opdrachtnemer in overleg met Rogplus. Rogplus beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van Opdrachtnemer.
- + Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal de ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

Resultaten afhandeling klachten:

- + Objectieve klachtenafhandeling via korte en heldere lijnen waarbij het belang van cliënt (de dienstverlening) doorslaggevend is.
- + Klachten zijn snel en adequaat opgelost en afgehandeld en er zijn waarborgen waardoor klachten in de toekomst worden voorkomen
- + Cliënt voelt zich begrepen, serieus genomen en persoonlijk behandeld.
- + Naar oordeel van Rogplus worden klachten van de cliënt door Opdrachtnemer correct en tijdig afgehandeld en bestaan deze niet meer.
- + De cliënt is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop de klacht is afgehandeld (indien de cliënt niet tevreden is en deze daarbij naar het oordeel van Rogplus daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat Opdrachtnemer niet aan te rekenen).

1.7 Toetsen kwaliteit van de uitvoering

Rogplus houdt voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door Opdrachtnemer. Dit kan zijn in de vorm van steekproeven, maar ook door middel van cliënttevredenheid en cliënt ervaringsonderzoeken. Hierbij zijn de resultaten bij cliënt(en) (in het geval van tussentijdse metingen het resultaat tot dat moment ten opzichte van het beoogde resultaat) zoals geformuleerd inclusief termijnen tezamen met de randvoorwaarden, eisen en resultaten uit de raamovereenkomst inclusief deze dienstverleningsvoorwaarden het uitgangspunt. Opdrachtnemer verleent hiertoe kosteloos zijn volledige medewerking.

Randvoorwaarden:

- + Rogplus belast Opdrachtnemer en cliënten niet onnodig met steekproeven en cliëntervaringsonderzoeken tenzij dit wordt vereist vanuit wet- en regelgeving en gemeentelijke verordeningen. Dit wordt opgedragen vanuit de colleges of de gemeenteraden of indien hier gerezen aanleiding toe is;

- + Opdrachtnemer behaalt de in deze raamovereenkomst en bijbehorende dienstverleningsvoorwaarden omschreven resultaten tenzij gegrond kan worden gemotiveerd waarom het resultaat niet is behaald, dit ter beoordeling van Rogplus;
- + Opdrachtnemer kan bij tussentijdse meting aantonen dat het resultaat tot dat moment ten opzichte van het beoogde resultaat in lijn hiermee is tenzij gegrond kan worden gemotiveerd waarom dit niet het geval is, dit ter beoordeling van Rogplus.
- + Bij onvoldoende resultaat (te bepalen door Rogplus op reële gronden) krijgt opdrachtnemer de kans om binnen drie maanden haar dienstverlening dusdanig te verbeteren dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde resultaten. Van de herstelacties wordt een verslag gemaakt wat wordt overgedragen aan Rogplus
- + Bij onvoldoende resultaat na herstel (te bepalen door Rogplus) kan voor 1 of meer postcodegebieden een tijdelijke of permanente leveringstop worden afgekondigd, waardoor de andere leverancier verantwoordelijk wordt voor de leveringen en herverstrekingen in dat betreffende postcodegebied.
- + Uitkomsten van onderzoeken worden gepubliceerd danwel bekend gemaakt aan burgers en cliënten.

Resultaat:

- + Resultaatafspraken worden gehaald.
- + Uitvoerder voldoet aan de eisen en randvoorwaarden als omschreven in deze raamovereenkomst.
- + Bij onvoldoende resultaat kan Rogplus een direct opeisbare korting opleggen zoals omschreven in 3.19.1 van de Raamovereenkomst.
- + Bij onvoldoende resultaat na de herstelmogelijkheid kan een tijdelijke of permanente leveringstop worden afgekondigd en wordt de andere leverancier verantwoordelijk voor levering en herverstreking.

2 Levering

2.1 Indicatiestelling

- + Cliënt doet een melding bij Rogplus
 - + Rogplus stelt een indicatie vast in een categorie en stelt een opdracht tot levering op.
 - + De opdracht tot levering bevat de categorie en de functionele eisen waaraan het hulpmiddel moet voldoen.
 - + Rogplus bepaalt de Leverancier op basis van de postcode van de cliënt:
 - + Rogplus schakelt voor de indicatiestelling soms een eigen of derde deskundige in. Deze adviseert (op basis van de geldende regels) of aanvrager voor een hulpmiddel
-

in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is verstrekt Rogplus aan Opdrachtnemer een opdracht tot selectie en passing.

2.2 Opdrachtverstrekking

Opdrachtnemer faciliteert zonder berekening van kosten Rogplus, dan wel door Rogplus aangewezen derden ten behoeve van de indicatiestelling en het onderzoeken van een voor de cliënt geschikt hulpmiddel door:

- + het beschikbaar stellen van hulpmiddelen.
- + ondersteuning door ter zake deskundige medewerkers.

Voor het uitvoeren van de selectie en passing en de daarop volgende stappen welke leiden tot opdracht tot levering, servicedienstverlening en beheer onderscheidt Rogplus navolgende drie routes:

2.2.1 Route 1:

Opdracht tot uitvoeren van selectie en passing gevolgd door de levering van het goedkoopst proportionele hulpmiddel/oplossing en de uitvoering van de servicedienstverlening en beheer, zonder tussenkomst van Rogplus (met uitzondering van het desgewenst aanwezig zijn bij een passing, zie randvoorwaarden passing punt 2).

- + Rogplus verstrekt opdrachten onder generale machtiging aan Opdrachtnemer.
- + Opdrachtnemer voert de opdracht geheel voor eigen (financieel) risico uit.

Indien Opdrachtnemer twijfel heeft omtrent het ten uitvoer brengen van de opdracht dan wel het te leveren hulpmiddel en/of de daartoe behorende (fabrieke-)opties, accessoires en aanpassingen treedt Opdrachtnemer in overleg met Rogplus.

2.2.2 Route 2:

Opdracht tot uitvoeren van selectie en passing gevolgd door het uitbrengen van een offerte van het goedkoopst proportionele hulpmiddel/oplossing en de uitvoering van de servicedienstverlening en beheer, zonder tussenkomst van Rogplus (met uitzondering van het desgewenst aanwezig zijn bij een passing, zie randvoorwaarden passing punt 2).

- + Rogplus verstrekt opdrachten onder generale machtiging aan opdrachtnemer.
- + Opdrachtnemer voert de opdracht geheel voor eigen (financieel) risico uit.

Indien Opdrachtnemer twijfel heeft omtrent het ten uitvoer brengen van de opdracht dan wel het te leveren hulpmiddel en/of de daartoe behorende (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen treedt Opdrachtnemer in overleg met Rogplus.

2.2.3 Route 3:

Een opdracht voor het uitvoeren van selectie en passing, wordt gevolgd door een offerte van Opdrachtnemer en wordt na akkoord van Rogplus een opdracht tot levering en de uitvoering van de servicedienstverlening en beheer. In dat geval betreft het de navolgende stappen.

- + Op verzoek van Rogplus brengt Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een offerte uit, met specificaties en prijs inclusief het rapport van selectie en passing, tenzij op verzoek van Rogplus geen selectie en passing is uitgevoerd.
- + Het door Opdrachtnemer op te stellen rapport van de selectie en passing bevat:
 - + De motivatie van de gekozen goedkoopst proportionele oplossing;
 - + Het verslag toets vermogen en (rij)vaardigheid effectief en veilig gebruik hulpmiddel;
 - + Het verslag toets bereikbaarheid woonlocatie en stallingsmogelijkheid.

De uit te brengen offerte is hetgeen de Opdrachtnemer bij opdracht tot levering en servicedienstverlening bedoelt te leveren.

Rogplus behoudt zich het recht voor de offerte en de bijlagen daarvan te toetsen of door een derde te laten toetsen aan de door Rogplus verstrekte opdracht.

Ingeval Rogplus de uitgebrachte offerte niet aanvaardt, stelt deze de Opdrachtnemer per e-mail in kennis van haar bevindingen. Indien Rogplus daarom verzoekt, dient Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een herziene offerte in.

Route 1 betreft de standaardroute die Rogplus wenst te hanteren. Rogplus maakt slechts bij uitzondering en niet vooraf aan te duiden redenen gebruik van route 2 of 3.

NB. Indien Rogplus van mening is dat Opdrachtnemer opdrachten onder generale machtiging (route 1) niet naar wens uitvoert dan wel indien er sprake is van onvoorziene omstandigheden behoudt Rogplus zich het recht voor om als standaard route 2 te hanteren.

Resultaten opdrachtverstrekking:

- + Simpele en eenduidige wijze van opdrachtverstrekking waarbij stappen en handelingen tot het minimum noodzakelijke worden beperkt en inefficiëntie zoveel als mogelijk wordt vermeden.
- + Optimale inzet van deskundigheid aan de voorkant van zowel Rogplus als Opdrachtnemer.
- + De tijdige levering van het goedkoopst proportionele hulpmiddel door Rogplus aan de cliënt.
- + Uitvoering van de opdracht voor eigen (financieel) risico van Opdrachtnemer.

2.3 Termijnen Levering

2.3.1 Productgroep A:

Van opdracht selectie en passing en tot en met levering

Route 1: Maximaal 10 Werkdagen.

Route 2: Maximaal 10 Werkdagen, plus het aantal werkdagen tussen aanleveren van offerte en opdracht tot levering van Rogplus.

2.3.2 Productgroep B:

Van opdracht selectie en passing en tot en met levering

Route 1: Maximaal 25 Werkdagen.

Route 2: Maximaal 25 Werkdagen, plus het aantal werkdagen tussen aanleveren van offerte en opdracht tot levering van Rogplus.

2.3.3 Categorie 99:

Opdrachtnemer stelt in afstemming met Rogplus en de cliënt een plan van aanpak op en zendt dit toe aan Rogplus, met daarin opgenomen:

- + De omschrijving en specificering van de te realiseren voorziening of aanpassing.
- + Het tijdpad en de daarbij voor cliënt van belang zijnde afspraken m.b.t. (tussen)passingen en definitief afleveren van het hulpmiddel met de aanpassing.
- + Verklaring van instemming door de cliënt, voorzien van een handtekening van de cliënt of indien van toepassing diens verzorger. Van opdracht selectie en passing en tot en met levering

2.4 Selectie en Passing van het hulpmiddel

Randvoorwaarden Selectie:

Het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen is door Opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de opdracht tot selectie en passing beschikbaar gestelde gegevens door Rogplus of door Rogplus in te schakelen derden en leidt mede ook middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van opdrachtnemer tot de goedkoopst proportionele oplossing.

Daarbij zijn allereerst de beschikbare hulpmiddelen in depot aan de orde alvorens zich te richten op nieuwleveringen. Het is daarbij nadrukkelijk niet toegestaan een hulpmiddel te selecteren met een hogere functionaliteit dan nodig is.

Indien Opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet de Opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Enkel voor zover de hulpmiddelen in depot dan wel de categorieën hulpmiddelen uit het basisassortiment of aanvullend assortiment en alle tot deze categorieën te rekenen hulpmiddelen geen oplossing bieden is uit te wijken naar overige op de markt verkrijgbare hulpmiddelen waarvoor de catalogusprijs in rekening is te brengen minus de door Opdrachtnemer aangeboden korting (minimaal 20% korting, dit is tevens een all-in tarief conform dezelfde voorwaarden als het all-in tarief koop).

Randvoorwaarden passing:

De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt, tenzij dit redelijkerwijs/ praktisch niet kan of Rogplus/ cliënt dit op een andere locatie wenst te laten plaatsvinden. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt en Rogplus de passing wenst uit te voeren op de eigen vestiging of een andere locatie, dan draagt Opdrachtnemer desgewenst kosteloos zorg voor vervoer van de cliënt van en naar deze locatie.

De passing wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van Rogplus, of bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s). Dit zal met name het geval zijn bij (kinder-)hulpmiddelen voor cliënten, waarbij voor complexe zithouding en bijzondere bedieningsvraagstukken een multidisciplinaire aanpak gewenst is.

Indien gevraagd of nodig schakelt Opdrachtnemer, voor zijn kosten, externe expertise in.

Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies, met uitzondering de passingsessies die incidenteel door Opdrachtnemer worden georganiseerd, 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 tot uitvoeren van selectie en passing door Rogplus aan Opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt.

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

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij passing de juiste maatvoering van het hulpmiddel aanwezig is.

Een passingsessie omvat:

- + De passing zelf: met behulp van het op voorhand geselecteerde hulpmiddel, de daarbij benodigde (fabrieke-)opties, accessoires en aanpassingen aan de hand van de fysieke kenmerken van de cliënt en de inbreng van de cliënt, de te compenseren beperking het juiste hulpmiddel voor de cliënt samen te stellen.
- + Een proefles (inclusief rapportage) voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de cliënt betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door de cliënt. Inclusief een advies omtrent het eventuele aantal noodzakelijke extra rijlessen. De proefles wordt uitgevoerd in een verkeerssituatie met gemotoriseerd verkeer en met inbegrip met complexe situaties als kruispunten en stoep op, stoep af.
- + In het geval de bereikbaarheid en de stallingsmogelijkheden onvoldoende zijn een rapportage inclusief advies t.a.v. van de bereikbaarheid met en de stallingsmogelijkheden van het hulpmiddel op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt.
- + In het geval er sprake is van onvoldoende vermogen dan wel onvoldoende stallingsmogelijkheden overlegt Opdrachtnemer met Rogplus omtrent het vervolg aan de hand van de uitgebrachte rapportages.

Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk en garandeert in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid dat het te leveren hulpmiddel voldoet aan hetgeen de cliënt redelijkerwijs van het hulpmiddel mag verwachten.

Resultaten Selectie en Passing:

- + In het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en kostenbesparing en indien beschikbaar zet Rogplus te allen tijde hulpmiddelen uit het depot in.

- + De cliënt ontvangt de goedkoopst proportionele oplossing.
- + Opdrachtnemer heeft het proces van selectie en passing vakkundig uitgevoerd en tijdig afgerond.
- + De cliënt waardeert het resultaat van passing en selectie minimaal met gemiddeld een acht (schaal 1 - 10).

2.5 Afleveren van het hulpmiddel

Randvoorwaarden aflevering:

Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- dan wel de verblijfslocatie van de cliënt, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en in het geval van een elektrische voorziening een rijles, persoonlijk gebruiksklaar aan de cliënt wordt overhandigd. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s). Indien cliënt niet rijvaardig bevonden wordt, wordt de voorziening niet geleverd en zal er overleg plaatsvinden met de Rogplus.

Aflevering kan in voorkomende gevallen ook plaatsvinden op de alternatieve paslocatie, in geval de cliënt na selectie en passing op de locatie van Opdrachtnemer het hulpmiddel direct wenst mee te nemen en dit conform de voorwaarden als gesteld door Rogplus is toegestaan.

Bij niet nakomen van afspraken door de cliënt is - na afstemming met de cliënt - de aflevering opnieuw in te plannen. Bij herhaling dient Opdrachtnemer ter afstemming voor vervolgacties in overleg te treden met de Rogplus.

Opdrachtnemer overhandigt aan de cliënt de Nederlandstalige gebruikersdocumentatie en licht deze toe. Deze documentatie bestaat tenminste uit:

- + Een voor de cliënt begrijpelijke gebruikershandleiding;
- + De wijze waarop de cliënt storingen kan melden, de responsetijden en termijnen van aanvang van reparaties;
- + Alle informatie omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;
- + Informatie omtrent de klachtenprocedure van opdrachtnemer;
- + Waar van toepassing een bruikleenovereenkomst.
- + Indien van toepassing: informatie over de verzekering van het hulpmiddel.

Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse waaronder minimaal:

- + Een voor de cliënt begrijpelijke en heldere uitleg over het geleverde hulpmiddel en de mogelijkheden hiervan.

-
- + Een voor de cliënt begrijpelijke uitleg en instructie van het gebruik en de verzorging van het hulpmiddel.
 - + Ingeval van een elektrisch aangedreven rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets dient opdrachtnemer (voor rekening van opdrachtnemer) één rijles op locatie en in de woonomgeving van de cliënt te verzorgen, tenzij de cliënt een geoefende gebruiker is en te kennen geeft er geen gebruik van te willen maken.
 - + Ingeval van een elektrische tillift is tenminste één gebruikersinstructie (voor rekening van opdrachtnemer) te geven aan de mantelverzorger en/of verzorgende van de cliënt.
 - + Alle informatie en uitleg omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens.
 - + Informatie en uitleg omtrent de klachtenprocedure van opdrachtnemer.

Nadat Opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de cliënt de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, laat Opdrachtnemer de cliënt een ontvangstbewijs en indien van toepassing een “verstrekkingsovereenkomst” ondertekenen welke bij Opdrachtnemer wordt bewaard en op verzoek van Rogplus ter beschikking wordt gesteld, bijvoorbeeld in het kader van rechtmatigheids- of kwaliteitsonderzoek.

Rogplus is te allen tijde gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van hetgeen opgenomen in de opdracht van Rogplus en daarvan deel uitmakende bijlagen.

Voor zover bij controle blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet aan hetgeen vermeld in de opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, lost Opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

Resultaat aflevering:

- + Opdrachtnemer heeft het hulpmiddel gebruiksklaar en conform afspraak afgeleverd bij de cliënt.
- + De cliënt is ontlast in de zorg voor het regelen van het hulpmiddel.
- + Het hulpmiddel is afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van de cliënt en het hulpmiddel voldoet aan hetgeen de cliënt in het gebruik van het hulpmiddel mag verwachten.
- + Cliënt is in staat en bekwaam het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken.
- + De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van aflevering bedraagt minimaal gemiddeld een acht (schaal 1-10).

3 Servicedienstverlening en beheer

3.1 Storingsmelding en reparatie

Randvoorwaarden storingsmelding en reparatie:

Cliënt kan 24 uur per dag en zeven dagen per week bij Opdrachtnemer een storing melden.

De cliënt kan de storing melden op een voor cliënten rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer, (niet zijnde een 0900 nummer), vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing.

Het rechtstreeks bereikbaar servicenummer tegen lokaal tarief is bemand door ter zake kundige medewerkers die zijn toegerust de cliënt op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting de cliënt.

De reparatie is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de cliënt. In het geval de cliënt onderweg is gestrand, is de reparatie zo mogelijk ter plekke uit te voeren indien dit niet mogelijk is draagt opdrachtnemer voor eigen rekening zorg voor de organisatie van het transport van de cliënt en het hulpmiddel.

Indien een reparatie niet op locatie is uit te voeren dan dient de cliënt door Opdrachtnemer indien nodig kosteloos voorzien te worden van een vervangend – functioneel gelijkwaardig- hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.

De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de cliënt zijn bepalend voor de responsetijd¹ waarop de reparatie voor het herstel van het hulpmiddel aanvangt Meer specifiek:

- + Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen zijn door opdrachtnemer binnen 24 uur na melding verholpen;

¹ Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van reparaties tussen 18:00 uur en 08:00 uur en in weekenden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van het hulpmiddel niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van het hulpmiddel of de gezondheid van cliënt.

-
- + Bij storingen die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken is binnen 4 uur aan te vangen met de herstelwerkzaamheden, en worden waar nodig onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;
 - + Bij een cliënt die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij cliënten die onderweg zijn gestrand, binnen een straal van 25 km van het thuisadres, is zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 1 uur met de herstelwerkzaamheden aan te vangen en worden onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen.

Resultaat storingsmelding en reparatie:

- + De continuïteit van het gebruik van het hulpmiddel is gewaarborgd.
- + Overlast voor de cliënt door storing is beperkt dan wel voorkomen.
- + De cliënt weet op welke wijze hij de continuïteit kan bevorderen / storing kan voorkomen (indien van toepassing).
- + De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van continuïteit, storingsmelding en reparatie is minimaal gemiddeld een acht (schaal 1-10).

3.2 Onderhoud

Randvoorwaarden onderhoud:

Het onderhoud omvat vanaf het moment van afleveren van het hulpmiddel tot en met het moment van afvoer of terugkoop door opdrachtnemer van het hulpmiddel:

Alle aan het hulpmiddel uit te voeren correctief onderhoud, inspecties, werkzaamheden en reparaties, en alle daarbij te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook.

Herstel of vervanging van het hulpmiddel ten gevolge van schade van welke aard dan ook. Schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van cliënt moedwilligheid in het spel is, wordt door opdrachtnemer gemeld bij Rogplus. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien Rogplus vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal Rogplus ter vergoeding aan opdrachtnemer, de kosten verhalen op de cliënt, opdrachtnemer financiert in deze voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.

Voor het in standhouden van hulpmiddelen is het hergebruik van onderdelen en materialen en aanpassingen toegestaan, voor zover:

- + Het hulpmiddel onverminderd voldoet aan de in Bijlage 7 vermelde eisen en normen;
- + Kleuren en toplagen 1 op 1 gelijk zijn aan de originele kleurstelling en toplagen van het hulpmiddel;
- + Er geen modificaties plaatsvinden om hergebruik te bewerkstelligen;
- + Een her te gebruiken motor van hetzelfde merk en type is als de originele motor(en) van het hulpmiddel;
- + Her te gebruiken elektronica 1 op 1 gelijkwaardig is aan de originele elektronica.

Het minimaal eenmaal per 365/366 dagen (gerekend vanaf de vorige datum van preventief onderhoud) op het bij voorkeur woon- of verblijfadres van de cliënt uitvoeren van preventief onderhoud aan het hulpmiddel, inclusief technische inspectie, toetsing gebruiksfunctionaliteit en begeleiding van de cliënt.

WAM verzekering, inclusief groene kaart, voor elektrische rolstoelen, scootmobielen en elektrische (driewiel)fietsen. Het vervangen en monteren van het toegezonden verzekeringsplaatje dient bij voorkeur op het servicepunt of anders op de woon- of verblijfsplaats van de cliënt plaats te vinden, indien de cliënt niet in staat is dit zelf te regelen.

Bij constatering bij het uitvoeren van onderhoud van het niet gebruiken en/of het niet adequaat zijn met en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel, rapporteert opdrachtnemer (signaalfunctie) dit direct aan Rogplus en treedt met Rogplus in overleg.

Het bijhouden van een onderhoudslogboek per hulpmiddel waarbij onder andere de volgende zaken worden 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.
- + Het aantal gebruiksuren (van toepassing bij een scootmobiel).

Op verzoek van Rogplus geeft opdrachtnemer per ommegaande Rogplus inzicht in de logboeken.

Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient opdrachtnemer:

- + Zorg te dragen voor een door de cliënt of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier m.b.t. uitvoer onderhoud.

Resultaat onderhoud:

- + Alle hulpmiddelen (zowel in depot als uitstaand bij de cliënt) zijn in een goede staat van onderhoud.
- + Elk door opdrachtnemer beheert hulpmiddel is tenminste 1x per 365/366 dagen onderhouden.
- + De continuïteit van het gebruik is gewaarborgd.
- + De levensduur van het hulpmiddel is gewaarborgd.
- + De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van onderhoud is minimaal gemiddeld een acht (schaal 1-10).

3.3 Inname

Randvoorwaarden inname:

Opdrachtnemer haalt binnen vijf werkdagen na de opdracht tot inname van Rogplus het hulpmiddel op, tenzij anders met Rogplus of cliënt/nabestaanden is overeengekomen.

De opdrachtnemer haalt voor zijn rekening ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland als de cliënt is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente.

Indien een uit verstrekking terugkerend Wmo hulpmiddel technisch functioneel niet meer in aanmerking kan komen voor herverstrekking, brengt opdrachtnemer een keuringsrapport uit met de historische gegevens van het hulpmiddel en motivatie van het niet meer kunnen herverstrekken. De Rogplus besluit of de voorziening wordt afgekeurd.

Nadat Rogplus, opdrachtnemer schriftelijk toestemming geeft, voert opdrachtnemer het hulpmiddel af en draagt zorg voor een milieuvriendelijke verwerking.

Een hulpmiddel dat langer dan zes maanden in depot is opgeslagen of waarvan bij inname is aan te nemen dat dit niet binnen zes maanden is her te verstrekken is na overleg met en besluit van Rogplus door opdrachtnemer terug te kopen volgens de condities als opgenomen in de terugkoopregeling of in depot te houden voor een nader en in onderling overleg te bepalen termijn.

Indien het hulpmiddel redelijkerwijs is her te verstrekken wordt het hulpmiddel door opdrachtnemer opgenomen in het depot;

Opdrachtnemer geeft de daadwerkelijke datum van inname door aan Rogplus.

Er wordt geen onderhoud betaald voor de in het depot geplaatste voorzieningen.

Resultaat inname:

Na opdracht daartoe is het hulpmiddel zo snel als mogelijk ingenomen en opgehaald bij de cliënt en binnen tien werkdagen in gereinigde en gereconditioneerde toestand opgenomen in depot dan wel teruggekocht door opdrachtnemer of milieuvriendelijk afgevoerd.

Opdrachtnemer neemt in en voert maatschappelijk verantwoord af.

In het kader van Maatschappelijke Verantwoord Ondernemen en kostenbesparing realiseert opdrachtnemer zoveel als mogelijk herinzet van hulpmiddelen voor zover dit veilig en verantwoord is.

De cliënt (of nabestaande) draagt geen verantwoordelijkheid meer voor het hulpmiddel en wordt met de inname zo min mogelijk belast.

3.4 Depotbeheer en herverstreking van hulpmiddelen uit depot

Randvoorwaarden depotbeheer en herverstreking van hulpmiddelen uit depot:

Registreren vanuit verstrekking terugkerende hulpmiddelen en gebruiksklaar in depot plaatsen:

- + Inspectie en reiniging van het hulpmiddel volgens een adequate en geprotocolleerde reinigings- en recycling procedure (zittingen en rugleuningen zijn diepstoom gereinigd en gepolsterde/beklede delen zijn zonder vlekken, niet verschoten en bieden het comfort en gebruikersgemak van wat de cliënt van het hulpmiddel mag verwachten);
 - + Gereedmaken van hulpmiddelen voor herverstreking inclusief reparaties en noodzakelijke vervanging van onderdelen en de levering en montage van op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen.
 - + Administratie en registratie van aanwezige hulpmiddelen in depot inclusief beschikbare (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen.
-

Een uit depot her te verstrekken hulpmiddel ziet er schoon en netjes uit, is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen, de bedieningsonderdelen functioneren naar behoren en op het eerste oog is het hulpmiddel niet van nieuw te onderscheiden.

Een hulpmiddel dat langer dan zes maanden in depot is opgeslagen is na overleg met en besluit van Rogplus door opdrachtnemer terug te kopen volgens de condities als opgenomen in de terugkoopregeling, of in depot te houden voor een nader en in onderling overleg te bepalen termijn.

Gereedmaken van hulpmiddelen voor definitieve herverstreking inclusief i.v.m. de specifieke situatie van de cliënt de levering en montage van op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen.

Resultaat depotbeheer en herverstreking van hulpmiddelen uit depot:

- + Hulpmiddelen staan in goede staat in depot en zijn gereed voor herverstreking;
- + Rogplus beschikt bij ingangsdatum en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een actuele en up to date digitale depotlijst.
- + Depotadministratie is te allen tijde up to date en inzichtelijk voor opdrachtnemer.
- + Kosten worden bespaard door hulpmiddelen zoveel mogelijk opnieuw in te zetten.
- + Het herverstrekkingspercentage van hulpmiddelen vanuit het depot is binnen elke categorie minimaal 70%.

3.5 Registratie en managementinformatie

Randvoorwaarden registratie en managementinformatie:

Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum de doorlooptijden levering en servicedienstverlening.

Opdrachtnemer houdt per ingangsdatum en gedurende de gehele contractperiode een up-to-date digitaal register "uitstaande hulpmiddelen" bij.

Opdrachtnemer houdt per ingangsdatum en gedurende gehele contractperiode een up-to-date depotoverzicht "hulpmiddel in depot" bij.

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

3.5.1 Alle hulpmiddelen

- + Uniek registratienummer hulpmiddel
- + Merk en type hulpmiddel
- + Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)
- + Catalogusprijs (Bruto consumentenprijs op eerste leverdatum)
- + Maatvoering
- + Datum één na laatste keer Preventief Onderhoud
- + Datum laatste keer preventief onderhoud

3.5.2 Uitstaande hulpmiddelen

- + Datum Levering hulpmiddel bij huidige cliënt
- + Referentienummer opdracht
- + BSN
- + Achternaam
- + Tussenvoegsel(s)
- + Voorletters
- + Postcode
- + Huisnummer
- + Huisletter / huisnummer toevoeging

3.5.3 Hulpmiddelen in depot

- + Datum inname in depot
- + Actuele terugkoopwaarde

3.5.4 Bestandsgegevens en gefactureerde kosten

- + Alle bij cliënten uitstaande hulpmiddelen per categorie
- + Alle geleverde hulpmiddelen per categorie per periode
- + Alle ingenomen hulpmiddelen per categorie per periode, onderscheiden naar depot, afkeur en terugkoop.
- + Gefactureerde bedragen per periode per gemeente

Vanuit het register rapporteert Opdrachtnemer binnen vier weken na afloop van elk kwartaal de voor dat kwartaal relevante gegevens inclusief de doorlooptijden waarbij voor de bij de cliënten uitstaande hulpmiddelen en de deponthulpmiddelen de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.

Ook over overschrijdingen van de overeengekomen levertijd rapporteert Opdrachtnemer, waarbij voor uitschieters een verklaring wordt verstrekt waarom de genormeerde levertijd niet is behaald.

Opdrachtnemer rapporteert ook over het uitgevoerde preventieve en correctieve onderhoud, alsmede over de ontvangen en behandelde klachten. (zie ook 1.6)

Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde cliënt. Het dossier bevat alle stukken die op de cliënt van toepassing zijn.

Opdrachtnemer houdt een dossier bij van ieder aan hem toevertrouwd hulpmiddel. Het dossier bevat alle stukken die op het hulpmiddel van toepassing zijn waaronder de actuele maatvoering en aanpassingen.

Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het cliëntdossier van de Rogplus, het depotoverzicht en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan Rogplus.

Op verzoek van de Rogplus verstrekt opdrachtnemer aan Rogplus kosteloos informatie uit een cliëntdossier of het hulpmiddeldossier, dan wel kosteloos een afschrift van het gehele dossier of een gedeelte daarvan.

Resultaat registratie en managementinformatie:

Opdrachttuitvoering is door Rogplus verifieerbaar op basis van actuele en aan te leveren gegevens.

Rogplus en opdrachtnemer kunnen op basis van gegenereerde gegevens prima sturen op een goede uitvoering van de raamovereenkomst.

Individuele gegevens omtrent hulpmiddelen en bestandsgegevens zijn up-to-date en direct opvraagbaar door Rogplus

3.6 Evaluatie en overleg

Randvoorwaarden evaluatie en overleg:

Periodiek, vier keer per jaar of zoveel vaker of minder als Rogplus dit wenst houden Rogplus en opdrachtnemer een evaluatie overleg waarbij de agenda in ieder geval de navolgende onderwerpen bevat:

- + Communicatie;
- + Depotbeheer en herverstreking uit depot;
- + De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal inclusief levertijden.
- + Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten.
- + Cliënttevredenheid.
- + De kwaliteit van de geleverde hulpmiddelen en de servicedienstverlening van opdrachtnemer.
- + De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen.

Opdrachtnemer maakt een verslag van het overleg, tenzij Rogplus dit wenst te doen.

Op verzoek van Rogplus informeert opdrachtnemer medewerkers van Rogplus over actuele ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt.

Resultaat evaluatie en overleg:

De uitvoering van het contract is gewaarborgd.

Rogplus en opdrachtnemer zijn in staat tijdig knelpunten en wijzigingen te signaleren en op basis daarvan bij te sturen en waar nodig afspraken en dienstverleningsvoorwaarden aan te passen.

Rogplus is in staat zich een oordeel te vormen omtrent continuering en contractverlenging.

Rogplus heeft voldoende inzicht in de werkwijze en prestaties van opdrachtnemer.

4 Afkeur, depot en terugkoop

4.1 Afkeur

Als een ingenomen hulpmiddel technisch functioneel niet meer in aanmerking kan komen voor herverstreking, brengt Leverancier een keuringsrapport uit.

Het rapport bestaat uit de historische gegevens van het hulpmiddel en motivatie van het niet meer kunnen herverstreken.

Rogplus besluit na afspraak met leverancier, of de voorziening wordt afgekeurd, binnen 10 werkdagen.

Nadat Rogplus schriftelijk toestemming geeft, voert Leverancier het hulpmiddel af en draagt zorg voor een milieuvriendelijke verwerking.

4.2 Depot

Beide leveranciers beheren een depot waarin de ingenomen hulpmiddelen worden opgeslagen. Beide leveranciers informeren elkaar over mogelijke uitwisseling van voorzieningen welke niet in het eigen depot beschikbaar zijn, zodat herverstreking van middelen ook mogelijk is wanneer een hulpmiddel niet in het “eigen” depot beschikbaar is.

4.3 Terugkoopregeling

Een hulpmiddel dat langer dan zes maanden in depot is opgeslagen of waarvan bij inname is aan te nemen dat dit niet binnen zes maanden is her te verstrekken is na overleg en besluit van Rogplus door Leverancier terug te kopen volgens de condities als opgenomen in de terugkoopregeling of in depot te houden voor een nader en in onderling overleg te bepalen termijn.

De terugkoopregeling betreft hulpmiddelen die langer dan 6 maanden in depot staan of waarvan het aannemelijk is dat herverstreking niet binnen 6 maanden zal plaatsvinden. Voor elke terugkoop doet Leverancier een voorstel aan Rogplus met inachtneming van de in deze terugkoopregeling vermelde methodiek en het daaruit voortvloeiende terugkoopbedrag.

De voorzieningen, verstrekt in categorie 99 worden uitgesloten van de terugkoopplicht. Rogplus verwacht van Leverancier dat hij zich inspant ook deze voorzieningen te herverstreken. In het kwartaaloverleg zal dit onderwerp structureel terugkomen. In het kader van circulair inkopen is het wel toegestaan de voorziening op verzoek van een leverancier terug te kopen, bijvoorbeeld om deze in een andere gemeente of contract in te zetten.

4.4 Terugkoopwaarde per categorie:

4.4.1 Afschrijving in 84 maanden

Voor alle hulpmiddelen met een technische levensduur van 7 jaar en langer: (dit betreft alle voorzieningen, uitgezonderd sanitaire voorzieningen en kindervoorzieningen)

- + Jaar 1 t/m 6: De initiële aanschafwaarde -16 % minus 1 % van dit bedrag per gehele of gedeeltelijke maand dat de voorziening in gebruik is geweest sinds de initiële levering.

- + Jaar 7 en ouder; Handbewogen hulpmiddelen € 25,00 en elektrische hulpmiddelen € 75,00.

4.4.2 Afschrijving in 60 maanden

Voor alle hulpmiddelen met een technische levensduur van 5 -7 jaar: (Dit betreft douche- en/of toilethulpmiddelen en kindervoorzieningen)

- + Jaar 1 t/m 4: De initiële aanschafwaarde -28 % minus 1,2 % van dit bedrag per gehele of gedeeltelijke maand dat de voorziening in gebruik is geweest sinds de initiële levering.
- + Jaar 5 en ouder; Handbewogen hulpmiddelen € 25,00 en elektrische hulpmiddelen € 75,00