

BIJLAGE G: UITVOERINGSVOORWAARDEN

Het doel van de uitvoeringsvoorwaarden is de levering (koop/huur) en indien van toepassing levering, passing, servicedienstverlening en beheer van Wmo hulpmiddelen door opdrachtnemer aan inwoner, en waar van toepassing opdrachtgever, op de door opdrachtgever geëiste wijze te doen plaatsvinden.

I.1 Opdrachtschrijving

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

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

Een algemene voorziening is een *“aanbod van diensten of activiteiten dat, zonder voorafgaand onderzoek naar de behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van de gebruikers, toegankelijk is en dat is gericht op maatschappelijke ondersteuning”*. Een maatwerkvoorziening is daarentegen *“afgestemd op behoeften, persoonskenmerken en mogelijkheden van een persoon”*.

De Wmo 2015 benoemt ook hulpmiddelen: *“Roerende zaak die bedoeld is om beperkingen in de zelfredzaamheid of de participatie te verminderen of weg te nemen.”*

Gezien bovenstaande definities kan een hulpmiddel binnen de Wmo zowel als maatwerkvoorziening als algemene voorziening verstrekt worden. In principe zullen de verstrekkingen binnen deze Overeenkomst voornamelijk als maatwerkvoorziening plaatsvinden. Daarnaast, kan het zo zijn dat opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst ook hulpmiddelen wil inzetten als algemene voorziening. Er wordt van opdrachtnemer een actieve rol verwacht bij het inzetten van een algemene voorziening.

Kern van hetgeen hierboven is beschreven, is dat de in te zetten hulpmiddelen een bijdrage moeten leveren aan het vergroten van de zelfredzaamheid en participatie in de maatschappij van de inwoners woonachtig in de gemeente Bronckhorst.

Oprachtgever wenst een praktijkvoering t.a.v. de Wmo hulpmiddelen met een kwaliteit van dienstverlening aan opdrachtgever en haar inwoners die garant staat voor:

- Verstrekking van kwalitatief goede en duurzame hulpmiddelen.
- Ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen;
- Een doelmatig regelarm verstrekkingenbeleid;
- Korte lijnen en een persoonlijke, inwoner gerichte, benadering;
- Een transparante en beheersbare kostenstructuur;
- Administratieve lastenverlichting voor de aanbestedende dienst en opdrachtnemer.

De opdracht betreft:

1. Hulpmiddelen op basis van koop:

Het conform de overeengekomen specificaties vermeld in de opdrachtverstrekking, met in achtneming van deze uitvoeringsvoorwaarden en het programma van eisen, leveren van een meest adequaat en meest goedkoop hulpmiddel (volledig afgestemd en ingesteld op de lichaamsmaten en de mogelijkheden en beperkingen van de inwoner) bij opdrachtgever of op het woonadres van de inwoner (tenzij anders bepaald).

2. Hulpmiddelen op basis van huur:

Het zorgdragen voor de levering, servicedienstverlening en beheer van complexe hulpmiddelen en een aantal kind voorzieningen vanaf het moment van leveren van het hulpmiddel tot inname van het hulpmiddel, met inachtneming van deze uitvoeringsvoorwaarden en het programma van eisen. De servicedienstverlening en beheer omvat hetgeen omschreven in deze annex, niet limitatief:

- o Storingsmelding en reparatie;
- o Onderhoud;

- Verzekeren van de complexe hulpmiddelen (daar waar van toepassing);
- Proeflessen/ gewenningslessen (daar waar van toepassing bij complexe hulpmiddelen);
- Depotbeheer;
- Her-verstrekking;
- Inname;
- Facturatie en betaling;
- Registratie en managementinformatie;
- Evaluatie en overleg;
- Alle taken en verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst inclusief annexen.

Opdrachtnemer hanteert een all-in eenheidstarief huur incl. servicedienstverlening, verzekering en beheer of een all-in eenheidstarief koop per categorie. Voor hulpmiddelen die in depot verkeren wordt geen all-in prijs servicedienstverlening en beheer betaald.

Opdrachtgever heeft alle hulpmiddelen die de laatste jaren zijn verstrekt door de gemeenten vanuit de Wmo ondergebracht in 38 categorieën zoals opgenomen in het programma van eisen. Gedurende de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen, servicedienstverlening en beheer) te allen tijde door opdrachtnemer geleverd conform de overeengekomen all- in eenheidstarieven huur (incl. servicedienstverlening en beheer) of all-in eenheidstarieven koop binnen deze 38 categorieën.

1.1. Algemeen

Er dient een goede samenwerking met het Sociaal team plaats te vinden, over hetgeen hieronder verder beschreven.

1.1.1. Zelfredzaamheid, participatie en creëren algemene voorzieningen

Het uitgangspunt van de Wmo 2015 is dat gemeenten haar inwoners maximaal ondersteund in hun zelfredzaamheid en participatie in het maatschappelijk verkeer. In het kader van deze Overeenkomst wil opdrachtgever met de Wmo hulpmiddelen een bijdrage leveren aan het zo lang mogelijk thuis kunnen laten wonen van haar inwoners en hun maatschappelijke participatie binnen en buiten hun woonomgeving.

Inwoners worden hierin wel aangesproken op hun eigen kracht en ondersteuning vanuit hun eigen netwerk. Dit betekent bijvoorbeeld dat zij vaker in oplossingen moeten voorzien door eigen inkoop van particuliere/commerciële hulpmiddelen. Opdrachtgever wenst samen met opdrachtnemer voorliggend op Wmo maatwerkhulpmiddelen de eigen kracht van haar inwoners extra te stimuleren, bijvoorbeeld door het ontwikkelen van algemene voorzieningen en het proactief informeren van de inwoner waar nodig en gewenst.

Randvoorwaarden zelfredzaamheid, participatie en creëren algemene voorzieningen

1. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan de uitleen van o.a. driewiel fietsen zodat consulent kan oefenen met de aanvrager.

Resultaat zelfredzaamheid, participatie en creëren algemene voorzieningen

1. Opdrachtnemer is bij gemeente bekend als particuliere aanbieder van hulpmiddelen en indien noodzakelijk bij inwoner voor complexe hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening en beheer. De Inwoner(s) weten waar men terecht kan voor reparatie, onderhoud, instructie en toelichting en specifieke vraagstukken t.a.v. complexe hulpmiddelen en andere dienstverlening van gemeente en opdrachtnemer.

1.1.2. Meest adequaat en meest goedkoop

Vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid zijn bij de indicatiestelling voor een hulpmiddel de uitgangspunten 'het meest adequaat, welzijn bevorderend en het meest goedkoop' leidend. Indicatiestelling van inwoner en opdrachtverlening vindt in alle gevallen plaats onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever en onafhankelijk van de betrokken leverancier met inachtneming van zijn ondersteunende rol hierbij.

1.2. Toetsen kwaliteit van de uitvoering

Opdrachtnemer en opdrachtgever houden voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering van opdrachtnemer. Opdrachtnemer stemt in met een desgewenst controle op basis van

onderdelen uit deze uitvoeringsvoorwaarden door of namens opdrachtgever op de kwaliteit van de uitvoering van de Overeenkomst en werkt hier volledig aan mee.

Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken worden gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

1.3. Uitvoeringsvoorwaarden levering, servicedienstverlening en beheer

Zoals reeds aangegeven, is het doel van de uitvoeringsvoorwaarden de levering, servicedienstverlening en beheer van Wmo hulpmiddelen door opdrachtnemer aan inwoner (bij complexe hulpmiddelen) en opdrachtgever op de door opdrachtgever geëiste wijze te doen plaatsvinden. De uitvoeringsvoorwaarden zijn daarbij tevens het platform voor een optimale samenwerking en uitwisseling van gegevens en informatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer en omgekeerd.

1.3.1. Positie en rol opdrachtnemer

Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en aansprakelijk voor de met hem overeengekomen en overeen te komen leveringen van de aan hem toevertrouwde hulpmiddelen en bij complexe hulpmiddelen de daarbij behorende uit te voeren servicedienstverlening en beheer inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties en het resultaat van hetgeen middels deze Overeenkomst met hem is overeengekomen.

Opdrachtnemer voert de leveringen en bij huur: servicedienstverlening en beheer uit naar beste weten en kunnen, geeft daarbij voorrang aan de belangen van inwoner en opdrachtgever en bejegent deze respectvol. De opdrachtnemer doet dat op professionele wijze met inzet van deskundig personeel.

Bij levering complexe hulpmiddelen, dus indien er sprake is van huur:

De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn geïnstrueerd en getraind voor het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van aan de inwoner beschikbaar te stellen en/of gestelde hulpmiddelen. In voorkomend geval bespreken zij dit met de inwoner en geven dit door aan de opdrachtgever.

1.3.2. Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

Randvoorwaarden communicatie:

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten digitaal, evenals opdrachtnemer rapportages en facturen, en overige informatie digitaal toezendt aan het door de opdrachtgever bekend te maken digitale adres(-sen). Facturatie zal plaatsvinden digitaal per mail.
2. Opdrachtgever wenst korte lijnen en een persoonlijk contact met opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hiertoe zorgdragen door het bieden van vaste contactpersonen en aanspreekpunten met betrekking tot levering, servicedienstverlening en beheer en facturatie.
3. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet met onderaannemers en/of combinanten), dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de Overeenkomst.
4. Indien er sprake is van levering van complexe hulpmiddelen en een aantal kind voorzieningen, dus huur: indien de communicatie tussen opdrachtnemer en de inwoner onoverbrugbare problemen oplevert, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen te nemen.
5. Indien er sprake is van levering van complexe hulpmiddelen en een aantal kind voorzieningen, dus huur: opdrachtnemer heeft een actieve signaalfunctie. In dit kader wordt bij constatering van het niet gebruiken en/of het niet adequaat zijn met en/of het oneigenlijk gebruik van hulpmiddelen door de inwoner door opdrachtnemer direct gerapporteerd aan opdrachtgever en treedt deze met opdrachtgever in overleg.

Resultaat communicatie:

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer communiceren proactief en adequaat met elkaar middels korte lijnen en een persoonlijk contact via vaste contactpersonen en aanspreekpunten. Communicatie is afgestemd op hetgeen in de Overeenkomst is overeengekomen.
2. De informatievoorziening van opdrachtnemer en opdrachtgever is helder, duidelijk en doelmatig en vergt zo min mogelijk inspanning van partijen.

3. Opdrachtgever en opdrachtnemer doen actief aan kennisuitwisseling en kennisdeling.
4. Indien er sprake is van levering van complexe hulpmiddelen en een aantal kind voorzieningen, dus huur: Constatering van niet gebruiken en/of niet adequaat zijn met en/of het oneigenlijk gebruik van hulpmiddelen wordt actief gesignaleerd door opdrachtnemer en gerapporteerd aan opdrachtgever.

1.3.3. Communicatie van Opdrachtnemer met inwoner(s) (indien er sprake is van levering van complexe hulpmiddelen en kindvoorzieningen, dus huur)

Randvoorwaarden:

1. Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen de inwoner respectvol en eerbiedigen de privacy van de inwoner.
2. Opdrachtnemer communiceert met de inwoners op een voor de inwoners begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig Nederlands, taalniveau B1.
3. Bij het eerste contact met de inwoner spreekt opdrachtnemer met de inwoner af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail) het beste bij de inwoner past en legt dit vast. De wijze van communiceren kan tijdens de overeenkomst op verzoek van inwoner worden veranderd. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze inwoner.
4. Opdrachtnemer informeert de inwoner zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten.
5. Opdrachtnemer informeert de inwoner snel en correct omtrent wat er met zijn wensen dan wel klachten gebeurt.
6. Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering, servicedienstverlening en beheer) met de inwoner, 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.
7. Opdrachtnemer houdt zich aan hetgeen hij afspreekt met de inwoner, afspraak is afspraak.
8. Opdrachtnemer stelt de inwoner 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 inwoner, waarbij het door de inwoner gewenste tijdstip leidend is.
9. Met in acht name van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), draagt opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de inwoner die bij hem geregistreerd staat. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate verwerkersovereenkomst. Deze gegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de onderhavige opdracht. De gegevens worden verwerkt in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de inwoner inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.
10. Voor start van de overeenkomst zal opdrachtgever, in geval van huur, inwoner(s)toestemming vragen de gegevens over te dragen. Na akkoord zal opdrachtgever toestemming geven aan opdrachtnemer.

Resultaat:

1. De inwoner voelt zich begrepen en persoonlijk en met respect behandeld.
2. De privacy van de inwoner is gewaarborgd.
3. Informatievoorziening van opdrachtgever is voor de inwoner toegankelijk en te begrijpen.
4. Opdrachtnemer is voor inwoners goed bereikbaar.

1.3.4. Afhandeling van klachten

Omschrijving klacht:

Een klacht is een uiting van ongenoegen van de opdrachtgever/cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent alle door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent het geleverde hulpmiddel en de houding en gedrag van personeel (een storingsmelding op zich is geen klacht).

Randvoorwaarden afhandeling klachten:

1. Opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goedwerkende adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (klachten)procedure zal een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.
2. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de opdrachtgever/cliënt.

3. Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door opdrachtgever/inwoners kunnen worden gedeponereerd. Het centraal meldpunt is op werkdagen telefonisch, tegen de voor gebruiker gebruikelijke belkosten, bereikbaar.
4. Opdrachtnemer neemt elke klacht terstond in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal twee weken na ontvangst afgehandeld.
5. Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever/cliënt snel en correct betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht, de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze.
6. De opdrachtgever/cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen. Indien klacht door inwoner wordt een kopie van deze informatie toegestuurd aan opdrachtgever.
7. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld communicatie, selectie en passing, levering, onderhoud, attitude van personeel en bereikbaarheid. Opdrachtnemer stuurt een kopie van de schriftelijke afhandeling naar de opdrachtgever.
8. Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er met de inwoner niet uitkomt, treedt de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
9. Opdrachtnemer rapporteert eenmaal per kwartaal de ontvangen klachten met daarbij per klacht de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

Resultaten afhandeling klachten:

1. Klachten zijn snel en adequaat opgelost en afgehandeld en er zijn waarborgen waardoor klachten in de toekomst worden voorkomen.
2. De opdrachtgever/cliënt voelt zich begrepen, serieus genomen en persoonlijk behandeld.
3. Naar oordeel van opdrachtgever worden klachten van de inwoner door opdrachtnemer correct en tijdig afgehandeld en bestaan deze niet meer.
4. De opdrachtgever/cliënt is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop de klacht is afgehandeld (indien de opdrachtgever/cliënt niet tevreden is en deze daarbij naar het oordeel van de opdrachtgever daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen).

1.3.5. Opdrachtverstrekking

Opdrachtgever schakelt voor de indicatiestelling een eigen of soms een derde deskundige in. Deze adviseert (op basis van de geldende gemeentelijke regels) of inwoner voor een hulpmiddel in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is verstrekt opdrachtgever aan opdrachtnemer een opdracht en indien er sprake is van een complex hulpmiddel, dus huur: ook een opdracht tot selectie en passing.

Opdrachtnemer faciliteert zonder berekening van kosten aan opdrachtgever, dan wel door opdrachtgever aangewezen derden, ten behoeve van de indicatiestelling en het onderzoeken van een voor de inwoner geschikt pashulpmiddel door:

- a. Het beschikbaar stellen van hulpmiddelen. Opdrachtnemer en opdrachtgever stemmen in dat geval de duur van noodzaak tot passing samen vast.
- b. Ondersteuning door ter zake deskundig personeel.

Opdrachtverstrekking van complexe hulpmiddelen:

Voor het uitvoeren van de selectie en passing en de daaropvolgende stappen welke leiden tot opdracht tot levering en servicedienstverlening wordt de volgende route gehanteerd:

Route: Opdracht conform pakket van eisen tot uitvoeren van selectie en passing gevolgd door levering van het meest adequate en meest goedkope hulpmiddel en de uitvoering van de servicedienstverlening, verzekering en beheer, zonder tussenkomst van opdrachtgever (met uitzondering van het desgewenst aanwezig zijn bij een passing):

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten onder generale machtiging aan opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer voert de opdracht geheel voor eigen (financieel) risico uit.
3. Indien opdrachtnemer twijfels heeft omtrent de ten uitvoer te brengen opdracht dan wel het te leveren hulpmiddel en/of de daartoe behorende fabrieksopties en aanpassingen treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever.

Resultaten opdrachtverstrekking

1. De inwoner wordt niet meer gecompenseerd dan adequaat noodzakelijk is. Opdrachtgever houdt hier rekening mee bij opdrachtverstrekking. Bij complexe hulpmiddelen: Opdrachtnemer toetst dit bij ontvangst van de opdracht en de uitvoering van selectie en passing.
2. Opdrachtgever heeft voldoende kennis in huis voor het verstrekken van eenduidige en heldere opdrachten.
3. Bij complexe hulpmiddelen: Opdracht wordt geheel uitgevoerd voor eigen (financieel) risico van opdrachtnemer.

1.3.6. Selectie en passing van het hulpmiddel

Indien opdrachtgever op grond van een aanvraag twijfels heeft over het door de inwoner veilig gebruik kunnen maken van een elektrische scootmobiel, rolstoel of fietsvoorziening (wanneer daarmee wordt deelgenomen aan het verkeer) zal opdrachtgever dit aan opdrachtnemer aangeven. Vervolgens wordt in overleg met opdrachtgever bepaald of de inwoner al dan niet veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel. Eventueel te maken kosten aangaande proefplaatsing (b.v. uitproberen hulpmiddel/ aanpassing) en/of proeflessen zijn te allen tijde op kosten van opdrachtnemer. Bij een proefplaatsing wordt op voorhand afgesproken hoelang het uitproberen noodzakelijk en mogelijk is. Het aantal proeflessen is gemaximeerd tot drie lessen en is inbegrepen in de all-in eenheidsprijs. Proeflessen vinden bij de inwoner thuis plaats.

Als blijkt dat inwoner niet veilig gebruik kan maken van het betreffende hulpmiddel, zal opdrachtgever dit aan opdrachtnemer terugkoppelen. Opdrachtgever zal in dat geval met inwoner en opdrachtnemer bepalen wat dan de adequate goedkope oplossing is voor inwoner.

Randvoorwaarden selectie:

1. Het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen is door opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de opdracht tot selectie en passing beschikbaar gestelde gegevens door opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden en leidt mede ook middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van opdrachtnemer tot het meest adequate en het meest goedkope hulpmiddel (oplossing).
2. Daarbij wordt gedurende de contractperiode het hulpmiddel te allen tijde aangeboden uit één van 38 categorieën op basis van de all-in eenheidstarieven huur (incl. voorrijkosten, passing, servicedienstverlening en beheer, verzekering) of all-in eenheidstarieven koop. Indien de opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet de opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise. De hiermee gemaakte kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
3. Alle noodzakelijk en aan te bieden hulpmiddelen worden te allen tijde verstrekt voor de all-in eenheidstarieven huur (incl. voorrijkosten, passing, servicedienstverlening en beheer) of all-in eenheidstarieven koop vanuit een van de 38 categorieën. Er wordt niet gewerkt met een categorie overig (buiten kernassortiment). Enkel indien er sprake is van een zeer complex hulpmiddel wat niet binnen één van de 38 categorieën valt dan zal een offerte worden opgevraagd
4. Opdrachtnemer is als enige productverantwoordelijk en productaansprakelijk.

Randvoorwaarden passing:

Passing wordt in eerste instantie gedaan door opdrachtgever. Indien noodzakelijk kan opdrachtgever ten alle tijden beroep doen op opdrachtnemer. Bij complexe hulpmiddelen zal opdrachtnemer altijd de passing uitvoeren. Indien opdrachtnemer de passing uitvoert:

1. Passing en levering vindt plaats in overleg met de inwoner. De passing is uit te voeren op de verblijfplaats van de inwoner; tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet kan of opdrachtgever/cliënt dit op een andere locatie wenst te laten plaatsvinden. Als de passing niet uit te voeren is op de verblijfplaats van het hulpmiddel en opdrachtnemer de passing wenst uit te voeren op de eigen vestiging draagt opdrachtnemer zorg voor vervoer van de inwoner van en naar de vestiging indien de inwoner niet in staat is zelf (op eigen kracht) naar de vestiging te komen.
2. De passing wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever, indicatieadviseurs of bij de inwoner betrokken behandelaar(s), verzorger(s) of onafhankelijke cliëntondersteuner(s).
3. Zo nodig schakelt opdrachtnemer, voor zijn kosten, externe expertise in.

4. Opdrachtnemer organiseert en agendeert in samenspraak met opdrachtgever de passingsessies en dragen daarbij gezamenlijk zorg voor de communicatie met inwoner en alle andere betrokkenen. Dit geldt ook voor afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip. De eventueel gewenste aanwezigheid van andere betrokkenen zal in de opdracht tot uitvoeren van selectie en passing door de opdrachtgever aan opdrachtnemer kenbaar worden gemaakt.
5. De tijd tussen passing en levering dient zo kort mogelijk te zijn. Indien mogelijk dient de levering gelijktijdig met de passing plaats te vinden.
6. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij passing de juiste maatvoering van het hulpmiddel en aanpassingen aanwezig zijn.
7. Een passingsessie omvat:
 - a. De passing zelf. Met behulp van het op voorhand geselecteerde hulpmiddel, de daarbij benodigde fabrieksopties en aanpassingen aan de hand van de fysieke kenmerken van de inwoner en de inbreng van de inwoner, de te compenseren beperking het juiste hulpmiddel voor de inwoner samen te stellen.
 - b. Een proefplaatsing indien noodzakelijk. Een proefplaatsing dient (in het verlengde van de passing) enkel om duidelijkheid te krijgen of een hulpmiddel of aanpassing een adequate oplossing biedt. Een proefplaatsing duurt niet langer dan noodzakelijk en wordt met inwoner en opdrachtgever overeengekomen.
 - c. Een rijvaardigheidles en indien nodig extra rijvaardigheidlessen/ proefflessen voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de inwoner betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door de inwoner.
 - d. In het geval de bereikbaarheid en de stallingsmogelijkheden onvoldoende zijn een rapportage inclusief advies t.a.v. van de bereikbaarheid met en de stallingsmogelijkheden van het hulpmiddel op de woon- of verblijfslocatie van de inwoner.
8. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk en garandeert in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid dat het te leveren hulpmiddel voldoet aan hetgeen de inwoner redelijkerwijs van het hulpmiddel mag verwachten.

Resultaten selectie en passing:

1. De inwoner wordt adequaat gecompenseerd voor zijn (bewegings-)beperking, afgestemd op zijn mogelijkheden en persoonskenmerken. Dit wordt door opdrachtnemer vastgelegd in een pasverslag en doorgestuurd naar opdrachtgever.
2. De inwoner wordt niet meer gecompenseerd dan strikt noodzakelijk, hetgeen is opgenomen in de opdrachtverstrekking.
3. Opdrachtgever en opdrachtnemer voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.
4. Opdrachtnemer heeft het proces van selectie en passing vakkundig uitgevoerd en tijdig afgerond.

1.3.7. Afleveren van het hulpmiddel

Randvoorwaarden aflevering:

1. Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de locatie van de gemeente. Indien het een complex hulpmiddel betreft zal aflevering plaatsvinden op de woon- dan wel de verblijfslocatie van de inwoner, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en rijles persoonlijk gebruiksklaar aan de inwoner wordt overhandigd. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de inwoner betrokken behandelaar(s), verzorger(s) en onafhankelijke clientondersteuner.

Indien het levering van complexe hulpmiddelen betreft, dus huur:

2. Bij niet nakomen van afspraken door de inwoner is - na afstemming met de inwoner - de aflevering opnieuw in te plannen. Bij herhaling dient opdrachtnemer ter afstemming voor vervolgacties in overleg te treden met de opdrachtgever.
3. Opdrachtnemer overhandigt aan de inwoner de Nederlandstalige gebruikersdocumentatie en licht deze toe. Deze documentatie bestaat tenminste uit:
 - Een voor de inwoner begrijpelijke gebruikershandleiding;
 - De wijze waarop de inwoner storingen kan melden, de responsetijden en termijnen van aanvang van reparaties;
 - Alle informatie omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;
 - Informatie omtrent de klachtenprocedure van opdrachtnemer;

- Er wordt een “Bruikleenovereenkomst” opgemaakt. Deze Bruikleenovereenkomst dient binnen één werkweek aangeleverd te worden aan opdrachtgever na gunning;
 - Informatie over de verzekering van het hulpmiddel.
4. Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse waaronder minimaal:
- Een voor de inwoner begrijpelijke en heldere uitleg over het geleverde hulpmiddel en de mogelijkheden hiervan.
 - Een voor de inwoner begrijpelijke uitleg en instructie van het gebruik en de verzorging van het hulpmiddel.
 - Ingeval van een elektrisch aangedreven rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets dient opdrachtnemer (voor rekening van opdrachtnemer) minimaal één rij-instructie op locatie en in de woonomgeving van de inwoner te verzorgen, tenzij de inwoner een geoefende gebruiker is en te kennen geeft er geen gebruik van te willen maken.
 - Ingeval van een elektrische tillift is tenminste één gebruikersinstructie (voor rekening van opdrachtnemer) te geven aan de mantelzorger en/of verzorgende van de inwoner.
 - Alle informatie en uitleg omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens.
 - Informatie en uitleg omtrent de klachtenprocedure van opdrachtnemer.

Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de inwoner de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, laat opdrachtnemer inwoner een ontvangstbewijs en indien van toepassing een “bruikleenovereenkomst” ondertekenen welke zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen vijf kalenderdagen is toe te zenden aan het door de opdrachtgever bekend te stellen betreffende digitale adres van de gemeente Bronckhorst

5. Opdrachtnemer stuurt opdrachtgever de configuratie van het geleverde hulpmiddel.
6. Indien na aflevering blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet, ruilt opdrachtnemer voor zijn rekening het hulpmiddel om zodat deze alsnog wel voldoet.
7. Opdrachtnemer onderzoekt (telefonisch) circa twee maanden na levering van de voorziening of deze voldoet en goed gebruikt wordt/kan worden. Opdrachtnemer houdt hiervan een administratie bij die desgevraagd aan de opdrachtgever wordt overlegd.
8. De opdrachtgever 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 de opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
9. Voor zover bij controle blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet aan hetgeen vermeld in de opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, lost opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

Resultaat aflevering:

1. Opdrachtnemer heeft het hulpmiddel gebruiksklaar en conform afspraak afgeleverd bij de gemeente of de inwoner.
2. Indien het een complex hulpmiddel betreft: Het hulpmiddel is afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van de inwoner en compenseert de inwoner voor zover noodzakelijk is en voldoet aan hetgeen de inwoner in het gebruik van het hulpmiddel mag verwachten.
3. Cliënt is in staat en bekwaam het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken.
4. Franco levering van alle hulpmiddelen en goederen op locatie van de gemeente en bij de inwoner thuis.

1.3.8. Termijnen levering

De levertijden bevat de termijn van opdracht selectie en passing tot en met levering.

De maximale levertijd voor een standaard hulpmiddel mag **maximaal** 15 werkdagen bedragen.

De maximale levertijd voor een hulpmiddel waarbij specifiek een zitorthese aangebracht moet worden mag **maximaal** 25 werkdagen bedragen.

De levertijd moet te allen tijde naar inwoner en opdrachtgever worden gecommuniceerd.

Malusclausule

De opdrachtnemer dient zich aan de genoemde termijnen te houden. Indien deze niet gerealiseerd kunnen worden als gevolg van gegronde redenen dient de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte te worden

gesteld voordat de uiterlijke aflevertermijn is verstreken. Opdrachtnemer dient aan te geven wat de reden is van het overschrijden van de uiterlijke aflevertermijn. Wanneer de levering zonder gegronde reden niet binnen de uiterlijke aflevertermijn wordt geleverd heeft de opdrachtgever het recht de betaling op te schorten zoals opgenomen onder artikel 6 van de Overeenkomst.

Vorenstaande is ook van toepassing op de situatie waarin de opdracht (voor een deel) bestaat uit advisering over de levering.

Het laat de rechten van de opdrachtgever, als gevolg van het feit dat de opdrachtnemer de advisering en of levering zonder gegronde reden niet binnen de gegarandeerde aflevertermijn heeft geleverd onverlet.

Deze malusclausule beperkt opdrachtgever op geen enkele wijze in haar recht beroep te doen op een (wettelijke) schadevergoeding.

In ieder geval zal de opdrachtgever de kosten die zij op grond van de artikelen 4:17 e.v. Algemene wet bestuursrecht (dwangsom bij niet tijdig beslissen) als dwangsom aan een aanvrager verbeurt verrekenen met de aan opdrachtnemer te betalen factuur, voor zover de verschuldigdheid van de dwangsom het gevolg is van het feit dat de opdrachtnemer de advisering zonder gegronde reden niet binnen de gegarandeerde aflevertermijn heeft geleverd.

Als gegronde redenen worden in ieder geval gezien;

- Aan de aanvrager toe te rekenen omstandigheden, waaronder begrepen een ziekenhuisopname van de aanvrager, het vragen van uitstel voor het onderzoek door de aanvrager, of het anderszins niet voldoende meewerken aan het onderzoek door de aanvrager.
- Andere niet aan de opdrachtnemer toe te rekenen omstandigheden, waaronder begrepen de vertraging die kan optreden door het inwinnen van nadere informatie bij een derde of door het volgen van een andere (wettelijke) procedure, waarvan de uitkomst nodig is voor het kunnen leveren van de indicatie. Er is aantoonbare inspanning verricht door opdrachtnemer om de gegevens te krijgen
- Overige gegronde redenen kunnen in overleg met de opdrachtnemer worden opgesteld.

1.4. Uitvoeringsvoorwaarden servicedienstverlening en beheer (alleen van toepassing bij complexe hulpmiddelen en een aantal kind voorzieningen, dus huur)

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

I.2 Storingmelding en reparatie

Randvoorwaarden storingmelding en reparatie:

1. Cliënt kan 24 uur, 7 dagen per week bij opdrachtnemer een storing melden.
2. De inwoner kan de storing melden op een voor inwoner(s) rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing. Dit dient ook digitaal (per email/ sms en/of online) mogelijk te zijn. Ook hierbij dient door Opdrachtnemer rechtstreeks en snel reactie gegeven te worden, evenals de reactie op het rechtstreeks bereikbare lokale servicenummer.
3. Het rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer is bemand door ter zake kundig personeel dat is toegerust de inwoner op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingmelding op begrijpelijke wijze richting de inwoner.
4. De reparatie is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de inwoner. In het geval de inwoner onderweg is gestrand, is de reparatie zo mogelijk ter plekke uit te voeren indien dit niet mogelijk is draagt opdrachtnemer voor eigen rekening zorg voor de organisatie van het transport van de inwoner en het hulpmiddel.
5. Indien een reparatie niet op locatie is uit te voeren dan dient de inwoner door opdrachtnemer kosteloos te worden voorzien van een vervangend –functioneel gelijkwaardig- hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt

tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.

6. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de inwoner zijn bepalend voor de responsetijd waarop de reparatie voor het herstel van het hulpmiddel aanvangt (met in acht name van punt 5). Meer specifiek:
 - a. Storingen/reparaties die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen zijn door opdrachtnemer binnen 24 uur na melding verholpen;
 - b. Bij storingen/reparaties die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken, is binnen 4 uur aan te vangen met de herstelwerkzaamheden, en worden waar nodig onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;
 - c. Bij een inwoner die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij inwoner(s) die onderweg zijn gestrand, binnen een straal van 30 km van het thuisadres, is zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 2 uur met de herstelwerkzaamheden aan te vangen en worden onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen/reparaties te voorkomen.
7. Een maand na reparatie van een voorziening onderzoekt u de tevredenheid van klanten over de hulpmiddelen en de door u geboden service. Opdrachtnemer houdt hiervan een administratie bij die desgevraagd aan de opdrachtgever wordt overlegd.
8. De opdrachtnemer is, desgevraagd, in staat om op verzoek van de opdrachtgever kosteloos een taxatierapport op te maken ten behoeve van schade, verzekering, herstel van schade, of aansprakelijkheid van een derde partij ten behoeve van schade / verzekering herstel schade / aansprakelijkheid derde partij..

Resultaat storingsmelding en reparatie:

1. Cliënt wordt bij een storingsmelding direct, snel en vakkundig te woord gestaan en geholpen door opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer heeft naar aanleiding van de storingsmelding van de inwoner het hulpmiddel gerepareerd zodat de inwoner wederom beschikt over een veilig en verantwoord te gebruiken hulpmiddel.
3. Opdrachtnemer is tijdig (maximale aanrijdtijd 60 minuten) aangevaren met de reparatie van het hulpmiddel, gelet op de gevolgen die de storing had voor het gebruik van het hulpmiddel door de inwoner.
4. De inwoner is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop opdrachtnemer de storingsmelding heeft afgehandeld en de reparatie heeft uitgevoerd.

Extra aanvulling

Indien noodzakelijk kan opdrachtgever ook servicedienstverlening vragen van de leverancier de hulpmiddelen die niet worden gehuurd. Deze dienstverlening zal dan geschieden op basis van uurtarief.

1.4.1. Onderhoud

Randvoorwaarden onderhoud:

Het onderhoud, zowel preventief als correctief omvat:

1. Vanaf het moment van afleveren van het hulpmiddel tot en met zes maanden na inname van het hulpmiddel alle aan het hulpmiddel uit te voeren correctief onderhoud, inspecties, werkzaamheden en reparaties, en alle daarbij te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook.
2. Het minimaal eenmaal per jaar (gerekend vanaf de vorige datum van preventief onderhoud) op de verblijfplaats van het hulpmiddel uitvoeren van preventief onderhoud aan het hulpmiddel, inclusief technische inspectie, toetsing gebruiksfunctieeliteit en begeleiding van de inwoner.
3. Indien onderhoud niet op locatie is uit te voeren dient de inwoner door opdrachtnemer kosteloos te worden voorzien van een vervangend –functioneel gelijkwaardig- hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.
4. Herstel of vervanging van het hulpmiddel ten gevolge van schade van welke aard dan ook. Schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van inwoner moedwilligheid in het spel is, wordt door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. De opdrachtgever zal de schade uitsluitend vergoeden aan opdrachtnemer indien er sprake is van moedwillig veroorzaken. Wanneer er geen opzet is, komen de kosten in alle gevallen voor rekening van opdrachtnemer.

5. WA-verzekering conform de Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen (inclusief groene kaart indien noodzakelijk of op verzoek van klant) voor elektrische rolstoelen, scootmobielen, elektrische driewielers, en/of ander hulpmiddel waarbij een WA- verzekering van toepassing dient te zijn. Het vervangen en monteren van het toegezonden verzekeringsplaatje dient bij voorkeur op het verblijfadres van het hulpmiddel plaats te vinden, indien de inwoner niet in staat is dit zelf te regelen.
6. Het bijhouden van een onderhoudslogboek per hulpmiddel waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
 - a. Merk en type en de actuele configuratie van het hulpmiddel;
 - b. Bouwjaar en datum van eerste levering;
 - c. Tijdstip en datum preventief onderhoud;
 - d. Toetsing gebruiksfunctie;
 - e. Tijdstip en datum van correctief onderhoud;
 - f. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen;Het onderhoudslogboek dient direct toegankelijk te zijn voor opdrachtnemer. Opdrachtnemer beschikt over een beveiligd adequaat digitaal cliëntregistratiesysteem. Dit systeem is kosteloos en voor een onbeperkt aantal medewerkers van de gemeenten toegankelijk.
Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient opdrachtnemer:
 - g. Zorg te dragen voor een door de inwoner of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier m.b.t. uitvoer onderhoud.

Resultaat onderhoud:

1. Alle bij inwoner(s) uitstaande hulpmiddelen zijn in een goede staat van onderhoud.
2. Elk hulpmiddel is tenminste 1x per jaar onderhouden.
3. De continuïteit van het gebruik is gewaarborgd.
4. De levensduur van het hulpmiddel is gewaarborgd.
5. Voor elk hulpmiddel heeft opdrachtnemer een actueel onderhoudslogboek beschikbaar.

1.4.2. Inname

Randvoorwaarden inname:

1. Opdrachtnemer haalt binnen vijf werkdagen na de opdracht tot inname van opdrachtgever het complexe hulpmiddel op, tenzij anders met opdrachtgever is overeengekomen.
2. De opdrachtnemer haalt voor zijn rekening ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland als de inwoner is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente.

Resultaat inname:

1. Na opdracht daartoe is het hulpmiddel zo snel als mogelijk ingenomen en opgehaald bij de inwoner en opgenomen in depot dan wel door opdrachtnemer of milieuvriendelijk afgevoerd.
2. Opdrachtnemer neemt in en voert afgekeurde hulpmiddelen maatschappelijk verantwoord af.
3. In het kader van maatschappelijke verantwoord ondernemen en kostenbesparing realiseert opdrachtnemer zoveel als mogelijk her-inzet van hulpmiddelen voor zover dit veilig en verantwoord is.
4. De inwoner (of nabestaande) draagt geen verantwoordelijkheid meer voor het hulpmiddel en wordt met de inname zo min mogelijk belast.

1.4.3. Depotbeheer en her verstrekking van hulpmiddelen uit depot

Randvoorwaarden depotbeheer:

1. Depotbeheer dient verdisconteerd te zijn in de all-in eenheidsprijs huur (incl. servicedienstverlening en beheer).

1.4.4. Registratie en managementinformatie

Randvoorwaarden registratie en managementinformatie:

1. Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum de doorlooptijden levering indien van toepassing bij complexe hulpmiddelen servicedienstverlening en beheer.
2. Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum het aantal klachten en hoe deze klachten afgehandeld zijn.
3. Opdrachtnemer houdt per ingangsdatum en gedurende de gehele contractperiode een up to date digitaal register "uitstaande hulpmiddelen" bij.

4. De opdrachtnemer houdt bij complexe hulpmiddelen een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde inwoner. Het dossier bevat alle stukken die op de inwoner van toepassing zijn. Dit dossier is inzichtelijk en controleerbaar voor opdrachtgever. Hier zijn geen verdere kosten aan verbonden voor opdrachtgever.
5. Jaaroverzicht: gecumuleerde maandcijfers totaaloverzicht, per categorie van de geleverde voorzieningen en onderdelen.

Resultaat registratie en managementinformatie:

1. Opdrachttuitvoering is door opdrachtgever verifieerbaar op basis van actuele en aan te leveren gegevens.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen op basis van gegenereerde gegevens prima sturen op een goede uitvoering van de Overeenkomst.
3. Individuele gegevens omtrent hulpmiddelen en bestandgegevens zijn up to date en direct opvraagbaar door opdrachtgever.

1.4.5. Evaluatie en overleg

Randvoorwaarden evaluatie en overleg:

1. Periodiek, drie keer per jaar of zoveel vaker of minder als opdrachtgever dit wenst, houden opdrachtgever en opdrachtnemer een evaluatieoverleg en leveren voorafgaand aan dit overleg de benodigde informatie benoemd in paragraaf 1.4.4 aan.
2. Periodiek, drie keer per jaar of zoveel vaker of minder als opdrachtgever dit wenst, houden opdrachtgever en opdrachtnemer een evaluatieoverleg waarbij de agenda in ieder geval navolgende onderwerpen bevat:
 - a. Communicatie;
 - b. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
 - c. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten;
 - d. Tenminste één keer per jaar, klanttevredenheid;
 - e. De kwaliteit van de geleverde hulpmiddelen en de servicedienstverlening van opdrachtnemer;
 - f. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen.
3. Opdrachtnemer maakt een verslag van het overleg, tenzij opdrachtgever dit wenst te doen.
4. Op verzoek van opdrachtgever informeert opdrachtnemer medewerkers van opdrachtgever over actuele (technische) ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt.
5. Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatief te tonen, onder andere op het gebied van tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en de samenwerking.

Resultaat evaluatie en overleg:

1. De uitvoering van de Overeenkomst is gewaarborgd.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn in staat tijdig knelpunten en wijzigingen te signaleren en op basis daarvan bij te sturen en waar nodig afspraken en uitvoeringsvoorwaarden aan te passen.
3. Opdrachtgever is in staat zich een oordeel te vormen omtrent continuering en contractverlenging.
4. Opdrachtgever heeft voldoende inzicht in de werkwijze en prestaties van opdrachtnemer.