

## **Bijlage 2: Programma van Eisen**

Dit programma van eisen beschrijft zowel de materiële als de commerciële eisen waaraan de te leveren Wmo-hulpmiddelen moeten voldoen. Het document is onderverdeeld in verschillende secties die elk specifieke voorwaarden en richtlijnen bevatten om de kwaliteit, betrouwbaarheid en kostenefficiëntie van de hulpmiddelen te waarborgen.

### **2.1: Materiële eisen**

In dit onderdeel van het programma van eisen komen de materiële eisen aan bod. Deze materiële eisen omvatten verschillende onderdelen, waaronder algemeen, constructie en overname, selectie, passing en levering, aflevering en instructie, beëindigen bruikleenovereenkomst, service en onderhoud, veiligheid, registratie van gegevens en privacy, bereikbaarheid, klachten, evaluatie en prestatie, personeel opdrachtnemer, social return en beëindiging raamovereenkomst.

#### **Algemeen**

- Eis 1: De door u in te zetten Wmo-Hulpmiddelen voldoen aan alle gestelde vigerende wettelijke criteria, kwaliteitscriteria, keurmerken, richtlijnen en normeringen.
- Eis 2: De door u in te zetten Wmo-Hulpmiddelen zijn toepasbaar op en functioneren in de specifieke situatie van de klant.
- Eis 3: U kunt passen, leveren, onderhouden van de Wmo-Hulpmiddelen en alle voorkomende werkzaamheden uitvoeren die hieraan gerelateerd zijn, waaronder een storingsdienst.
- Eis 4: De door u in te zetten Wmo-Hulpmiddelen voldoen aan al het gestelde in Bijlage 7, Functionele eisen en categorie-indeling Wmo-Hulpmiddelen.

#### **Constructie/ Overname**

- Eis 5: U bent bereid en in staat om alle door u in te zetten Wmo-Hulpmiddelen te leveren op basis van een all-in huurtarief per categorie.
- Eis 6: Indien u niet de huidige gecontracteerde aanbieder bent, dient u bij de aanvang van de Raamovereenkomst de uitstaande Wmo-Hulpmiddelen van de huidige aanbieder over te nemen, met de restwaarde berekend op basis van de Bruto Catalogus Prijs (BCP), verlaagd met een gemiddelde korting van 20% op de huurprijs en afgeschreven naar € 0,- (5 jaar voor kindershulpmiddelen, 7 jaar voor hulpmiddelen voor volwassenen).

#### **Selectie, passing en levering**

- Eis 7: Nadat u opdracht heeft gekregen (indien mogelijk via I-Wmo) voor de selectie, passing en levering van een hulpmiddel, start u de selectie van het hulpmiddel.
- Eis 8: Nadat u opdracht heeft gekregen (indien mogelijk via I-Wmo) voor de selectie, passing en levering van een hulpmiddel, start u de selectie van het hulpmiddel, waarbij u, aan de hand van de toekenning van de Opdrachtgever en de specifieke omstandigheden van de cliënt, vaststelt welk type hulpmiddel en/of welke aanpassingen noodzakelijk zijn.
- Eis 9: U voert passingen voor nieuwe hulpmiddelen of aanpassingen aan bestaande hulpmiddelen binnen 5 werkdagen na opdrachtverstrekking door de Opdrachtgever uit. In spoedgevallen gebeurt de passing binnen 2 werkdagen, waarna de Wmo-hulpmiddelen binnen 5 werkdagen worden geleverd. Deze aanpassingen vallen binnen de vaste prijzen. Selecties en passingen vinden plaats binnen de geïndiceerde categorie.

- Eis 10: Passingen worden uitgevoerd door deskundige medewerkers en vinden plaats bij de cliënt thuis of op de verblijfplaats van de cliënt.
- Eis 11: U gaat ermee akkoord dat de Opdrachtgever aanwezig kan en mag zijn bij de passing.
- Eis 12: Na passing van een hulpmiddel uit één van de categorieën kan direct worden overgegaan tot levering en is geen offerte nodig.
- Eis 13: Voor hulpmiddelen die onder de categorie 'overig' vallen, moet u eerst een offerte aan de Opdrachtgever leveren. Op basis van deze offerte geeft de Opdrachtgever al dan niet opdracht tot levering van het hulpmiddel.
- Eis 14: In het geval een offerte noodzakelijk is voor een hulpmiddel, omdat het hulpmiddel in de categorie 'overig' valt, dienen offertes binnen 5 werkdagen na passing in het bezit te zijn van de Opdrachtgever.
- Eis 15: Als voor het gebruik van een hulpmiddel ook een aanpassing aan de woning nodig is, kan het hulpmiddel pas verstrekt worden nadat de woning is aangepast of een andere oplossing is gevonden. U dient hiermee rekening te houden bij de passing en aflevering en dit tijdig terug te koppelen aan de Opdrachtgever. U bent verantwoordelijk voor de voortgangsbewaking van de levering van het hulpmiddel en rapporteert/communiceert hierover met zowel de cliënt als de Opdrachtgever.
- Eis 16: Indien uit de passing blijkt dat de toegekende categorie of hulpmiddel volgens de Opdrachtgever niet adequaat is voor de cliënt, doet u een voorstel voor een alternatief hulpmiddel en stuurt u een gemotiveerde reden voor afwijking mee. Levering van het alternatieve hulpmiddel vindt pas plaats na goedkeuring door de Opdrachtgever. Als u het hulpmiddel eerder levert, neemt u het risico van het weer in moeten nemen indien de Opdrachtgever niet akkoord is.
- Eis 17: U garandeert een omruilgarantie voor hulpmiddelen indien blijkt dat het hulpmiddel aantoonbaar niet adequaat is.

### **Aflevering en instructie**

- Eis 18: Wmo-Hulpmiddelen worden door u binnen een termijn van 15 werkdagen na opdracht geleverd.
- Eis 19: Wmo-Hulpmiddelen met complexe, individueel op maat gemaakte niet-modulaire (niet standaard, buiten categorie) aanpassingen worden door u binnen een termijn van 30 werkdagen na opdracht geleverd.
- Eis 20: Voor hulpmiddelen die onder de categorie 'overig' vallen, moet u eerst een offerte aan de Opdrachtgever leveren. Op basis van deze offerte geeft de Opdrachtgever al dan niet opdracht tot levering van het hulpmiddel.
- Eis 21: U voert een rijvaardigheidstoets uit voor het vaststellen van de mate van rijvaardigheid bij vervoersvoorzieningen (elektrische hulpmiddelen, driewiel fiets en scooter) conform het gestelde in Bijlage 8.
- Eis 22: Na aflevering vult de medewerker van u samen met de cliënt een checklist in die na goedkeuring door de cliënt ondertekend wordt. De inhoud van de checklist wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader afgestemd. Een kopie van deze checklist wordt, samen met een exemplaar van de bruikleenovereenkomst, aan de cliënt afgegeven. U bewaart de checklist samen met een kopie van de bruikleenovereenkomst in uw eigen administratie. Deze copy is, indien nodig, voor de Opdrachtgever opvraagbaar.

- Eis 23: Bij aflevering en onderhoud van een hulpmiddel bij de cliënt wordt door uw medewerker aan de cliënt informatie overhandigd en uitleg gegeven over of en welke service u aan de cliënt biedt als hij het hulpmiddel gebruikt buiten de woning, bijvoorbeeld tijdens vakantie in Nederland of het buitenland.
- Eis 24: Indien de doorlooptijd van de levering van een Wmo-Hulpmiddel vertraagt, informeert u de cliënt en stuurt u een vertragingsbericht naar de Opdrachtgever.
- Eis 25: U gaat ermee akkoord dat na gunning een Werkafsprakenboek (WAB) wordt opgesteld door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer ten aanzien van nadere werkafspraken omtrent complexe Wmo-hulpmiddelen waar meerdere partijen bij zijn betrokken.

### **Beëindigen bruikleenovereenkomst**

- Eis 26: De bruikleenovereenkomst eindigt op het moment dat:
  - a. De gebruiker is overleden.
  - b. De gebruiker verhuist naar een andere gemeente.
  - c. Het hulpmiddel niet langer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die eraan worden gesteld.
  - d. De gebruiker een nieuw hulpmiddel ontvangt ter vervanging van het huidige, omdat dit niet meer voldoet aan de gestelde eisen.
  - e. De Opdrachtgever de beschikking intrekt.
- Eis 27: Wanneer een bruikleen-(huur)overeenkomst eindigt, ontvangt u hiervan (digitaal) bericht van de Opdrachtgever. Indien de gebruiker met u contact heeft opgenomen, informeert u de Opdrachtgever binnen 24 uur.
- Eis 28: U verzorgt, na melding van de Opdrachtgever aan u, het retourhalen bij de gebruiker van het hulpmiddel dat u in onderhoud heeft en die niet langer in bruikleen is. Indien een cliënt rechtstreeks contact met u legt, informeert u de gemeente over het retourhalen.
- Eis 29: In geval van een rechtstreekse melding door nabestaanden van een overleden gebruiker aan u, verzorgt u, in overleg met de nabestaande, het retourhalen en meldt u dat binnen 24 uur aan de Opdrachtgever.

### **Service en onderhoud**

- Eis 30: U voert op alle Wmo-Hulpmiddelen correctief onderhoud uit naar aanleiding van melding door cliënt of Opdrachtgever.
- Eis 31: Bij (specialistische) hulpmiddelen die onderdelen hebben met een lange levertijd, handelt u proactief.
- Eis 32: U voert voor tilliften ook periodieke inspecties, conform wet- en regelgeving, en daaruit volgende reparaties uit.
- Eis 33: Tilliften worden één keer per jaar (vanaf datum van aflevering) door een daartoe bevoegd persoon geïnspecteerd en zo nodig gerepareerd. U draagt zorg voor een tijdige inspectie en archiveert alle inspectierapporten en toont deze, indien gevraagd, aan Opdrachtgever.
- Eis 34: U zorgt voor de verplichte WA-verzekering van alle hulpmiddelen die daarvoor wettelijk verzekerd dienen te zijn.
- Eis 35: U gaat ermee akkoord dat correctief onderhoud aan Wmo-Hulpmiddelen is onderverdeeld in twee groepen, gebaseerd op de urgentie van het onderhoud:

- Groep 1: Correctief onderhoud aan een hulpmiddel waar de cliënt niet volledig van afhankelijk is en waarmee de cliënt thuis is. De reparateur is binnen 48 uur ter plekke aanwezig.
- Groep 2: Correctief onderhoud aan een hulpmiddel waar de cliënt volledig van afhankelijk is of een hulpmiddel dat tijdens gebruik op de openbare weg wegens een defect niet meer bruikbaar is. De reparateur is binnen 1 uur ter plekke aanwezig.
- Eis 36: U verzorgt preventief onderhoud (minimaal 1x per jaar) aan die hulpmiddelen, die voorzien zijn van een accu of waarvan cliënt volledig afhankelijk is.
- Eis 37: U dient de vereiste service te bieden in heel Nederland. U beschikt over een landelijk dekkend serviceapparaat.
- Eis 38: Indien het voor u niet mogelijk is het defect ter plaatse op te lossen, dient u het hulpmiddel, pas na aflevering van een adequaat vervangend hulpmiddel, mee te nemen naar de vestiging om het defect zo snel mogelijk op te lossen, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen.

### **Veiligheid**

- Eis 39: Bij aflevering zijn veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen, waar nodig, zichtbaar en in de Nederlandse taal opgesteld. Tevens overhandigt u bij het hulpmiddel de gebruiksaanwijzing, eveneens in de Nederlandse taal, aan de cliënt.
- Eis 40: Indien u tijdens het onderhoud opvallende zaken signaleert bij een cliënt, rapporteert u dit aan de Opdrachtgever.

### **Registratie van gegevens en privacy**

- Eis 41: De Opdrachtnemer handelt conform de geldende wet- en regelgeving op het gebied van privacy, waaronder de AVG en de Wmo 2015. De Opdrachtnemer is bevoegd en verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens in de zin van de AVG en de Wmo 2015.
- Eis 42: De Opdrachtnemer registreert de gegevens van klanten op een manier die ervoor zorgt dat voorzieningen bij calamiteiten, zoals fabricagefouten die de veiligheid in gevaar brengen, direct kunnen worden teruggehaald.
- Eis 43: De klantgegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige Opdracht.
- Eis 44: De klantgegevens worden beheerd conform de AVG, waarbij geldt dat de klant (betrokkene) de rechten heeft zoals die in de AVG neergelegd zijn, waaronder, maar niet uitsluitend, het inzagerecht, het recht op correctie/wijziging, het recht op verwijdering.
- Eis 45: De klantgegevens worden beheerd volgens de AVG. Dit betekent dat klanten (betrokkenen) de rechten hebben die in de AVG zijn vastgelegd, zoals het recht op inzage, correctie of wijziging van hun gegevens en het recht op verwijdering.

### **Bereikbaarheid**

- Eis 46: De Opdrachtnemer fungeert als eerste contactpunt voor de klanten voor het stellen van vragen. Het kan hierbij gaan om vragen over reparaties, levertijd en eventueel andere van belang zijnde vragen.
- Eis 47: De Opdrachtnemer is 24 uur per dag en zeven dagen per week beschikbaar voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden.

- Eis 48: De Opdrachtnemer heeft een systeem met landelijke dekking voor het verhelpen van bij hem gemelde storingen, ongeacht waar de cliënt verblijft in Nederland.
- Eis 49: De Opdrachtnemer is telefonisch rechtstreeks bereikbaar via een lokaal netnummer (geen 0900-nummer) met lokaal tarief, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing voor de klanten minimaal 5 werkdagen per week van 9.00 uur tot 17.00 uur voor vragen, klachten en opmerkingen omtrent het geleverde. De Opdrachtnemer is tevens per e-mail en schriftelijk te bereiken.

## Klachten

- Eis 50: De Opdrachtnemer is in het bezit van een eigen klachtenregeling conform de eisen die de gemeente hieraan in de verordening Wmo heeft gesteld. Onder een klacht wordt verstaan: een schriftelijke (brief of digitaal) of mondelinge (telefonisch of persoonlijk) uiting van ongenoegen van een inwoner over gedragingen, de levering of de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- Eis 51: De Opdrachtnemer draagt zorg voor de ontvangst en registratie van alle schriftelijk en mondeling ingediende klachten.
  - Klachten die rechtstreeks bij de Opdrachtgever binnenkomen, worden binnen 24 uur per beveiligde e-mail doorgestuurd naar de Opdrachtnemer.
  - De Opdrachtnemer registreert elke klacht volgens een door de gemeente vastgesteld format, met de volgende gegevens:
    - Naam (indien toestemming van de indiener)
    - Woonplaats van de indiener
    - Ontvangstdatum
    - Korte beschrijving van de klacht
    - Aangeboden oplossing / wijze van afhandeling
    - Datum van afhandeling
    - Conclusie: gegrond of ongegrond
    - Eventuele verbetermaatregelen

De Opdrachtnemer communiceert de contactgegevens van het klachtenmeldpunt (telefoonnummer, adres en e-mailadres) naar de klanten. Drie weken na afloop van ieder kwartaal stuurt de Opdrachtnemer het klachtenoverzicht digitaal naar de Opdrachtgever via [contractbeheerwmo@westerkwartier.nl](mailto:contractbeheerwmo@westerkwartier.nl).

- Eis 52: De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten. Binnen vijf werkdagen na ontvangst neemt de Opdrachtnemer persoonlijk contact op met de indiener. Indien gewenst, wordt binnen deze termijn ook een schriftelijk antwoord gegeven. Wanneer afhandeling binnen vijf werkdagen niet mogelijk is, bijvoorbeeld vanwege hoor en wederhoor of nader onderzoek, geldt een maximale behandeltermijn van zes weken. De wijze van afhandeling wordt door de Opdrachtnemer geregistreerd. Indien de indiener niet tevreden is over de afhandeling, kan deze zich wenden tot de eigen gemeente.
- Eis 53: In het periodieke overleg worden gemelde klachten, de afhandeling en eventuele verbetermaatregelen besproken. Indien het aantal gegronde klachten gedurende twee opeenvolgende maanden de norm van twee per maand overschrijdt, dient de Opdrachtnemer binnen 14 dagen een plan van aanpak in te dienen met maatregelen om het aantal klachten terug te brengen onder deze norm. De kosten die voortvloeien uit het opstellen en uitvoeren van dit plan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

## **Evaluatie en prestatie**

- Eis 54: Overleg vindt plaats wanneer een van de partijen dit nodig vindt.
- Eis 55: Gedurende de contractperiode vindt minimaal eenmaal per kwartaal een overleg plaats tussen vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Tijdens dit overleg worden de volgende onderwerpen besproken:
  - Klanttevredenheid (inclusief onderzoek)
  - Werkafspraken
  - Managementinformatie (inclusief doorlooptijden)
  - Klachtenprocedure: rapportage, afhandeling en openstaande klachten
  - Kwaliteit van de door Opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen en dienstverlening
  - Facturatie
  - Communicatie tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en cliëntsignaleringVan dit overleg wordt een verslag opgesteld door de Opdrachtgever, dat door de Opdrachtnemer geaccordeerd wordt.
- Eis 56: De Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk een maand na afloop van ieder kwartaal de managementinformatie in het door de Opdrachtgever vastgestelde Excel-format aan de Opdrachtgever via [contractbeheerwmo@amstelveen.nl](mailto:contractbeheerwmo@amstelveen.nl). Bij gebruik van IWmo wordt de managementinformatie via IWmo verkregen.
- Eis 57: De Opdrachtnemer voert eenmaal per jaar, in kwartaal 4, een klanttevredenheidsonderzoek uit. Het onderzoek wordt vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer rapporteert de uitkomsten van het onderzoek aan de Opdrachtgever in het eerste kwartaal van het volgende jaar.
- Eis 58: Na definitieve gunning stelt de Opdrachtnemer een werkafsprakenboek op waarin alle werkafspraken zijn vastgelegd.

## **Personeel Opdrachtnemer**

- Eis 59: Het personeel dat de Opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de klant heeft geen waardeoordeel over de Wmo-Hulpmiddelen en doet geen toezeggingen aan de klant. Zij adviseren en ondersteunen de klant onpartijdig.
- Eis 60: Het personeel van Opdrachtnemer dat bij de klant thuiskomt voor advies of onderhoud, kan zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw bedrijf.
- Eis 61: Alle medewerkers van de Opdrachtnemer beschikken over de wettelijk vereiste opleiding of de benodigde aantoonbare competenties om het werk van de Opdrachtgever naar behoren uit te voeren. Gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst garandeert de Opdrachtnemer dat bij vervanging of uitbreiding van personeel het deskundigheidsniveau minimaal gelijk blijft. Het in te zetten personeel is communicatief, vriendelijk en hulpvaardig, beschikt over voldoende sociale vaardigheden om klanten op een klantvriendelijke en correcte wijze in de Nederlandse taal adequaat te woord te staan en te helpen.
- Eis 62: Uw medewerkers dragen herkenbare bedrijfskleding met een bedrijfslogo.

## **Social Return**

- Eis 63: De gemeente Westerkwartier streeft naar maatschappelijke deelname en werkgelegenheid voor iedereen. Bij aanbestedingen met een opdrachtwaarde boven de €

100.000 (exclusief BTW) vraagt de gemeente opdrachtnemers om zich in te zetten voor social return, met een verplicht percentage van 2% van de opdrachtsom per jaar. Bijlage 5 beschrijft de mogelijkheden en randvoorwaarden voor het realiseren van social return.

### **Beëindiging Raamovereenkomst**

- Eis 64: Bij beëindiging van de Raamovereenkomst behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de dan in huur uitstaande hulpmiddelen over te nemen. Of door een eventuele nieuwe Opdrachtnemer dienen de in huur uitstaande hulpmiddelen te kunnen worden overgenomen van de bestaande Opdrachtnemer. De bestaande Opdrachtnemer dient hier zijn volledige medewerking aan te verlenen al tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst, tijdens de aanbestedingsprocedure en tijdens de implementatie van de nieuwe overeenkomst na een verzoek daartoe door de Opdrachtgever.
- Eis 65: Bij eventuele koop door de Opdrachtgever (tijdens of na afloop van de raamovereenkomst) of een nieuwe opdrachtnemer na afloop van de raamovereenkomst, verkoopt de bestaande leverancier de uitstaande hulpmiddelen voor de restwaarde volgens de volgende formule: de BCP minus 20% gemiddelde korting waarop de huurprijs is bepaald, inclusief eventuele aanpassingen, minus de afschrijving. De afschrijving geschiedt lineair naar € 0,-. Kinderhulpmiddelen worden in vijf jaar (60 maanden) afgeschreven en volwassenenhulpmiddelen in zeven jaar (84 maanden).

### **2.2: Commerciële eisen**

In dit onderdeel van het programma van eisen komen de commerciële eisen aan bod. Deze commerciële eisen omvatten algemene commerciële eisen en het prijsformulier.

#### **Algemene commerciële eisen**

- Eis 69: Uw Inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in Euro's exclusief BTW.
- Eis 70: U geeft uw prijzen en tarieven op volgens het format van bijlage 10 Prijsformulier.
- Eis 71: De door u opgegeven prijzen en tarieven zijn op basis van een vaste prijs, inclusief alle kostencomponenten, zoals (maar niet beperkt tot) uurlonen, montage- en plaatsingskosten, modulaire en niet-modulaire aanpassingen, latere aanpassingen, service, dienstverlening, overhead, nazorg, administratie-, rapportage- en voorrijdkosten, winst, risico en andere relevante kosten.
- Eis 72: Voor de door u in te zetten Wmo-Hulpmiddelen brengt u een all-in huurprijs per categorie per maand in rekening, conform het gestelde in bijlage 10 Prijsformulier.

#### **Prijsformulier**

- Eis 73: U bent bereid en in staat reparaties en eventueel maatwerk aanpassingen aan zowel nieuwe als te herverstreken Wmo-Hulpmiddelen uit te voeren. De kosten hiervoor zijn opgenomen in uw huurprijs.
- Eis 74: U levert klanten van de Opdrachtgever met een Persoonsgebonden budget (PGB) voor maximaal dezelfde tarieven en onder dezelfde voorwaarden.
- Eis 75: De door u opgegeven prijzen en tarieven zijn vast tot en met 31 december 2026.

- Eis 76: Met ingang van 1 januari 2027 worden de tarieven jaarlijks geïndexeerd op basis van een verhouding van 70% CBS-prijsindex en 30% overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA).
- Eis 77: U zendt de factuur/facturen achteraf per maand.
- Eis 78: Van hulpmiddelen tot een waarde van € 500,- (exclusief BTW) of minder kan Opdrachtgever besluiten dat de kosten voor het hulpmiddel, door middel van een betaling van de totale waarde van het hulpmiddel, in één keer af te kopen.
- Eis 79: Voor vereenvoudiging van de factuur worden de begin- en einddatum van huurtermijnen afgerond op hele maanden. Dit betekent dat er huur wordt betaald vanaf de eerste dag van de maand na de maand waarin het hulpmiddel is verstrekt. De huurtermijn eindigt op de laatste dag van de maand waarin de Opdrachtgever opdracht heeft gegeven het hulpmiddel in te nemen. Na de inrichting van de IWmo kunnen er aanvullende werkafspraken worden gemaakt over het indienen van facturen.
- Eis 80: U stemt in met betaling 30 dagen na ontvangst en acceptatie van uw gespecificeerde factuur.