

Scope

Wmo-hulpmiddelen 2026-2034

SWVO



De informatie in dit document is opgesteld in opdracht van SWVO voor de contractering van Wmo-hulpmiddelen op basis van de specifieke situatie van SWVO, en wordt in dat kader vertrouwelijk aan potentiële leveranciers ter beschikking gesteld.

Het is niet toegestaan deze informatie, of gedeelten hiervan, te gebruiken voor andere toepassingen of aan derden over te dragen, in welke vorm dan ook. De informatie is alleen bedoeld voor het opstellen van een doelgerichte aanbieding.

INHOUD:

1. INLEIDING

2. PRODUCTOMSCHRIJVING

2.1. Uitgangssituatie

2.1.1. Beleid Wmo-hulpmiddelen

2.1.2. Huidige overeenkomst

2.2. Gewenste situatie

2.2.1. Doelstellingen en randvoorwaarden aanbesteding

2.2.2. Scope en afbakening van de opdracht

2.2.3. Overgang van het bij cliënten uitstaand bestand

2.2.4. Werkwijze onderzoek indicatie en selectie met toepassing compensatiebeginsel

2.2.5. Keuzevrijheid

2.2.6. Indicatiegroepen

2.2.7. Kwaliteit en functionaliteit hulpmiddelen

2.2.8. Accessoires hulpmiddelen

2.2.9. Maatwerk aan hulpmiddelen

2.2.10. Toepassing gebruikte hulpmiddelen

2.2.11. Retourregeling

2.2.12. Selectie, passing en instructie

2.2.13. Levertijd en afleverprocedure

2.2.14. Service en onderhoud

2.2.15. Paslocatie

2.2.16. Depot en bewaarneming

2.2.17. iWmo

2.2.18. Klachtenprocedure

2.2.19. PGB-clausule

2.3. Huidige bestanden Wmo-hulpmiddelen

2.3.1. Algemeen

2.3.2. Algemene eisen m.b.t. cliënten

2.3.3. Algemene eisen m.b.t. SWVO en de gemeenten

2.4. Projectorganisatie uitvoering

2.4.1. Communicatie, afstemming en contractmanagement tijdens uitvoering

2.4.2. Beheer en ICT Informatiesystemen

3. CONTRACTUELE VOORWAARDEN

3.1. Contractvorming en prijsstructuur

3.2. Randvoorwaarden en algemene eisen

3.3. Onderaanneming

3.4. Duur van de overeenkomst

3.5. Aanpassing prijsniveau (herzieningsclausule)

3.6. Omvang van de opdracht

3.7. Exclusiviteit

3.8. Facturatie

3.9. Verzekeringen

3.10. Indexering

Scope
Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

- 3.11. Duurzaamheid en SROI
- 3.12. Overdracht van rechten en plichten

4. AANBIEDING

- 4.1. Prestatie-onderbouwing
- 4.2. Financieel Aanbod

BIJLAGEN

- Bijlage A Overzicht uitstaande hulpmiddelen per 1 juni 2025
- Bijlage B Overzicht uitstaande hulpmiddelen per 1 juni 2025 (ingedeeld naar nieuwe indicatiegroepen)
- Bijlage C 20220105-Uitwerking-productcodelijst-V1.0
- Bijlage D VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Goes
- Bijlage E Convenant Maatwerkprocedure Toegang Hulpmiddelen (getek 16 februari 2023)
- Bijlage F Invulformulier Functioneel Gericht Advies (FGA) Hulpmiddelen SWVO (versie d.d. 02 / juli 2025)

1. INLEIDING

De gemeenschappelijke regeling Samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO) heeft voor de 7 aangesloten gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland en Tholen, als taak het uitvoeren van activiteiten en het komen tot bovengemeentelijke voorzieningen op het terrein van o.a. Wmo-hulpmiddelen. SWVO treedt voor Wmo-hulpmiddelen op namens de 7 samenwerkende gemeenten.

De gemeenten Goes, Kapelle, Borsele, Reimerswaal en Noord-Beveland hebben daarnaast voor het beleid en de uitvoering voor o.a. Wmo-hulpmiddelen hun activiteiten gebundeld in de Gemeenschappelijke Regeling de Bevelanden.

Voor de leesbaarheid wordt in dit document met 'SWVO' bedoeld: 'SWVO, handelend als aanbestedende dienst en/of als opdrachtgever namens de 7 aangesloten samenwerkende gemeenten Borsele, Goes, Kapelle, Noord-Beveland, Reimerswaal, Schouwen-Duiveland en Tholen'.

Gemeenten zijn op grond van de Wmo 2015 verantwoordelijk voor de ondersteuning van hun inwoners. Daarbij is het doel om inwoners langer thuis te laten wonen en zo goed mogelijk in staat te stellen deel te nemen aan de samenleving.

Gemeenten zijn op grond van de (per 1 juni 2025) verplicht maatwerkvoorzieningen te bieden aan mensen met een ondersteuningsvraag.

De opdrachtgever heeft in de huidige situatie op basis van een doorlopen Europese aanbestedingsprocedure, een overeenkomst met Medipoint B.V. voor het adviseren over hulpmiddelen, het selecteren van hulpmiddelen, het leveren en innemen van hulpmiddelen, en het verlenen van service en onderhoud aan hulpmiddelen.

Het bij cliënten uitstaande bestand aan hulpmiddelen is eigendom van de betreffende gemeenten en bestond per 1 juni 2025 uit totaal 3.839 hulpmiddelen. Dit huidige actuele uitstaande bestand per 1 juni 2025 (uitgewerkt in de huidige categorieën) is opgenomen in Bijlage A (eerste tabblad).

In Bijlage B is ditzelfde bestand (door de opdrachtgever) nader uitgewerkt naar de nieuwe (gewijzigde) indicatiegroepen (zie hoofdstuk 2.2.6) en de daarbij behorende aantallen. Conform de nieuwe systematiek met de nieuwe (gewijzigde) indicatiegroepen, bedraagt het totaal aantal hulpmiddelen 3.575 stuks. In de aanbesteding wordt uitgegaan deze nieuwe (gewijzigde) indicatiegroepen en de daarbij behorende aantallen.

Bij de implementatie wordt het dan actuele bestand door de gecontracteerde leverancier, in nauw overleg met de opdrachtgever, nader uitgewerkt naar de nieuwe (gewijzigde) indicatiegroepen en de dan daarbij behorende aantallen.

De huidige (tijdelijke) overbruggingsovereenkomst eindigt begin 2026. Thans wordt er een aanbesteding uitgevoerd om een nieuwe langdurige overeenkomst voor Wmo-hulpmiddelen aan te kunnen gaan.

De nieuwe af te sluiten overeenkomst (op basis van ZIN – Zorg in Natura), waar deze Scope een bijlage van wordt, moet verstrekking invulling geven aan de deugdelijke en flexibele behoefte aan hulpmiddelen. Daarnaast hebben juist ook SWVO en de betreffende gemeenten te maken met zeer beperkte financiële middelen. In deze Scope zijn deze 2 uitdagingen aantrekkelijk bij elkaar gebracht. De voorgestelde werkwijze geeft invulling aan

Scope Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

de positie van de cliënten, en geeft gelijktijdig zeer veel ruimte aan de leverancier om te komen tot een juiste en aantrekkelijke invulling. Deze ruimte geeft zeer veel mogelijkheden, maar zeker ook een waar te maken verantwoordelijkheid voor de leverancier (dienstverlener). De opdrachtgever wil in de nieuwe overeenkomst het bij cliënten uitstaande bestand Wmo-hulpmiddelen in eigendom houden.

Als gevolg van wettelijke regels geschiedt de aanbesteding volgens de richtlijnen van de Europese voorschriften voor aanbestedingen, waarbij de openbare procedure wordt gevolgd. De aanbestedingsprocedure is uitgewerkt in een separate Aanbestedingsleidraad. Deze Scope vormt de basis voor deze (openbare) Europese Aanbestedingsprocedure. De opdracht is niet opgesplitst in percelen. Om ondoelmatige versnippering te voorkomen, heeft de opdrachtgever het voornemen de gehele opdracht aan één (1) professionele en betrouwbare ondernemer te gunnen.

De opdrachtgever richt zich bij de aanbesteding op een goede marktwerking, op het creëren van voldoende vrije regelruimte voor de leverancier, op het reduceren van overbodige onderdelen (lean & mean eisenpakket), en op een sterke vereenvoudiging van logistieke en vooral administratieve processen. Daarnaast wordt kritisch gekeken naar mogelijkheden voor het beperken van risico's bij de leverancier, zoals het beperken van incurante voorraden. Deze maatregelen samen moeten zorgen voor een substantiële integrale kostenreductie voor de leverancier, die daardoor in staat gesteld wordt aantrekkelijke condities overeen te komen.

De levering en dienstverlening dient door de leverancier met wie een overeenkomst zal worden afgesloten, te worden uitgevoerd op basis van de in deze Scope vermelde eisen en voorwaarden.

De opdrachtgever heeft het voornemen een overeenkomst aan te gaan met één leverancier met een initiële contractperiode van 3 jaar, met een mogelijke jaarlijkse verlenging van 5 maal één jaar onder de zelfde condities en voorwaarden. SWVO wil met deze aanbesteding een betrouwbare en aantrekkelijke partner voor de Wmo-hulpmiddelen voor meerdere jaren aan zich binden.

De aanbestedende dienst is op geen enkele wijze gebonden aan of heeft een voorkeur voor bestaande en/of nieuwe marktpartijen. Alleen op basis van de gunningscriteria zullen de aanbiedingen kwalitatief en prijstechnisch beoordeeld worden. De gunning geschiedt op basis van het gunningscriterium 'beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV)'. Dit houdt in, dat naast de aangeboden prijs juist ook kwalitatieve criteria een rol spelen bij de gunning.

Deze Scope en de Aanbestedingsleidraad zijn bedoeld om leveranciers de mogelijkheid te geven op een goede en juiste wijze mee te dingen naar de gunning van de opdracht.

2. **PRODUCTOMSCHRIJVING**

2.1. **Uitgangssituatie**

2.1.1. **Beleid Wmo-hulpmiddelen**

Op grond van de Wmo 2015 is iedere gemeente verplicht om maatwerkvoorzieningen te verstrekken. In de verordeningen en de beleidsregels van de gemeente is de invulling vastgelegd. De gemeente heeft dit landelijk wettelijke beleid vertaald naar, en uitgewerkt in hun eigen verordeningen. Het landelijke Wmo-beleid (Wmo 2015), en de daaruit afgeleide verordeningen en beleidsregels, zijn een gegeven, al kan niet worden uitgesloten dat daar in de toekomst ook nog aanpassingen aan gedaan gaan/moeten worden. De verordeningen en beleidsstukken zijn te vinden op de website van de betreffende gemeenten, op www.GRdB.nl en op www.decentrale.regelgeving.overheid.nl.

De focus in het beleid ligt op de goedkoopst adequate invulling van de maatwerkvoorziening voor de behoefte van de cliënt (dit is iets ander dan de eventuele wensen van de cliënt). Het uitgangspunt is: geen cliënten tussen wal en schip, maar ook geen overbodige hulpmiddelen en ondersteuning.

De behoefte is vaak dynamisch (varieert in de tijd en kan wijzigen na verloop van tijd).

2.1.2. **Huidige overeenkomst**

De opdrachtgever heeft in de huidige situatie een overbruggingsovereenkomst met Medipoint B.V. voor het adviseren over hulpmiddelen, het selecteren van hulpmiddelen, het leveren en innemen van hulpmiddelen en het verlenen van service en onderhoud aan hulpmiddelen. Het bij cliënten uitstaande bestand aan hulpmiddelen is eigendom van de betreffende gemeenten.

De bestaande overeenkomst gaat uit van een totale vaste vergoeding per jaar. Jaarlijks wordt de totale vaste vergoeding opnieuw bepaald op basis van het actuele aantal uitstaande hulpmiddelen en de gecontracteerde prijzen per indicatiegroep. Jaarlijks wordt ook de vergoeding geïndexeerd conform CPI.

Binnen de bestaande overeenkomst worden vaak gebruikte hulpmiddelen toegepast. Eventuele hulpmiddelen, die niet meer voor verstrekking nodig zijn, worden geretourneerd. SWVO / de gemeenten beschikken niet over een eigen depot voor dergelijke hulpmiddelen. De service aan cliënten vindt plaats op locatie van de cliënt, tenzij de cliënt de service op een andere locatie wil laten plaatsvinden.

De hulpmiddelen in de huidige overeenkomst zijn ingedeeld in de huidige indicatiegroepen. De huidige indicatiegroepen zijn niet in alle gevallen volledig in overeenstemming met de in hoofdstuk 2.2.6 genoemde nieuwe indicatiegroepen. Bij de implementatie zullen de hulpmiddelen van het bij cliënten uitstaande bestand daarom ingedeeld dienen te worden naar de in hoofdstuk 2.2.6 genoemde nieuwe indicatiegroepen.

De huidige (tijdelijke) overbruggingsovereenkomst eindigt per 1 maart 2026 (of eerder of later, afhankelijk van de benodigde doorlooptijd van de aanbestedingsprocedure en implementatie).

2.2. Gewenste situatie

2.2.1. **Doelstellingen en randvoorwaarden aanbesteding**

Op hoofdlijnen is de belangrijkste doelstelling (ambitie) van de opdrachtgever voor deze aanbesteding om met de contractering zo goedkoop (efficiënt) en adequaat mogelijk invulling te geven aan de inhoudelijke en kwalitatieve verplichtingen uit het Wmo-beleid om maatwerkvoorzieningen (op het gebied van Wmo-hulpmiddelen) aan cliënten met een indicatie ter beschikbaar te stellen. Het begrip 'goedkoopst adequaat' heeft zowel betrekking op de te leveren producten, als op de te verlenen dienstverlening aan cliënten en SWVO en de gemeenten als op de te leveren administratieve ondersteuning aan processen van SWVO en de en de gemeenten.

Onder goedkoopst (efficiënt) wordt verstaan:

- De laagst mogelijke meerjarige integrale kosten.
- Een eenvoudig en laag belastend vaktechnisch en administratief beheer.
- Een goed en duidelijk inzicht in status van de invullingen (voor cliënten en voor SWVO en de gemeenten) in managementinformatie.

Onder adequaat wordt verstaan:

- Het geven van een effectieve en goed functionerende concrete invulling aan de inhoudelijke en kwalitatieve verplichtingen om maatwerkvoorzieningen aan geïndiceerde cliënten met een indicatie doorlopend ter beschikbaar te stellen.
- Het zorgen voor een werkwijze die passend is bij SWVO en de gemeenten.
- Het flexibel om kunnen gaan met toekomstige gewijzigde behoeftes van cliënten.
- Het zorgen voor eenvoudige en laagdrempelige toegang voor cliënten.

De belangrijkste randvoorwaarde daarbij is, dat in algemene termen de kwaliteit van de producten en dienstverlening (klantvriendelijkheid en service) richting de gemeentelijke organisaties en richting de cliënten op een goed en algemeen geaccepteerd niveau dient te liggen. De leverancier van hulpmiddelen dient in de processen van SWVO en de gemeenten naadloos aanvullend en perfect passend zijn dienstverlening te leveren. De opdrachtgever verlangt daarom prestaties in de uitvoering door de leverancier t.b.v. maatwerkvoorzieningen voor de cliënten, die ervoor moeten zorgen dat cliënten tevreden zijn, langdurig gebruik kunnen maken van de juiste hulpmiddelen en kunnen participeren in de maatschappij.

De gewenste aantrekkelijke integrale voorwaarden en condities kunnen ontstaan door maatregelen van zowel de opdrachtgever als van de leverancier.

2.2.2. **Scope en afbakening van de opdracht**

Bij deze opdracht zijn de hulpmiddelen in het bij cliënten uitstaande bestand eigendom van de gemeenten. Nieuw benodigde hulpmiddelen worden geleverd door de leverancier en

Scope Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

worden toegevoegd aan het bij cliënten uitstaande bestand (in eigendom van de gemeenten). In voorkomende gevallen overcomplete hulpmiddelen worden terug geleverd aan de leverancier (en worden eigendom van de leverancier). Het kopen van hulpmiddelen, inclusief eventuele maatwerk aanpassingen en eventuele accessoires, kan zowel betrekking hebben op nieuwe hulpmiddelen als op (gereviseerde) gebruikte hulpmiddelen. De leverancier verzorgt de service en het onderhoud voor de hulpmiddelen in het bij cliënten uitstaande bestand. Onderdeel hiervan is ook, in voorkomende gevallen, de tussentijdse vervanging of aanpassing van het hulpmiddel bij gewijzigde behoeftes van een cliënt en de terug levering bij overcompleteheid van het hulpmiddel of bij verhuizingen. Noch SWVO noch de gemeenten hebben een eigen depot.

Daarnaast verzorgt de leverancier het onderzoek en de advisering daarover m.b.t. de maatwerkvoorziening voor cliënten (de zogenoemde 'verlengde arm'). Mede op basis van dit advies verzorgt de betreffende gemeente de afgifte van de positieve (of negatieve) beschikking.

De selectie van het hulpmiddel, op basis van de door de gemeente afgegeven positieve beschikking, wordt door de leverancier uitgevoerd.

Met toepassing van concrete prestatie-eisen, is het de verantwoordelijkheid van de leverancier om de overeengekomen prestaties te leveren.

De leverancier ontvangt een vaste totale vergoeding per maand voor alle hierboven beschreven leveringen en diensten. De vaste totale vergoeding per maand is gebaseerd op het financieel aanbod op het Inschrijvingsbiljet (Zie Aanbestedingsleidraad hoofdstuk 4.3 sub c. (Document 3) van de leverancier. Jaarlijks wordt de vaste totale vergoeding per maand geactualiseerd (gecorrigeerd) a.d.h.v. het uitstaande bestand per productgroep en de prijsindexering.

De opdrachtgever gaat er van uit, dat de uit te voeren werkzaamheden door de leverancier verricht worden door ruim voldoende opgeleide en ervaren medewerkers, volledig passend bij de aard van de werkzaamheden. Bij de advisering (FGA) en de selectie van het hulpmiddel wordt ervan uitgegaan dat de medewerkers door opleiding en ervaring goed in staat zijn de indicatie vakmatig te vertalen naar een juiste en adequate oplossing in de vorm van het hulpmiddel, de eventuele accessoires en het eventuele maatwerk. Een en ander wordt door de inschrijver gegarandeerd door inschrijving op de aanbestedingsprocedure.

De overeenkomst is ook, zonder uitzondering, van toepassing voor hulpmiddelen, die ingezet worden bij een zogenaamd poolsysteem.

In geval een cliënt verhuist naar een gemeente binnen het werkgebied en in zijn/haar vorige gemeente al een hulpmiddel in gebruik heeft, zal de leverancier het betreffende hulpmiddel overnemen voor gebruik binnen deze overeenkomst tegen de in deze aanbesteding vermelde condities en voorwaarden. E.e.a. volgens het in 2023 aangegeven 'Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing'.

2.2.3. **Overgang van het bij cliënten uitstaand bestand**

De gemeenten beschikken in de huidige situatie over een bij cliënten uitstaand bestand aan hulpmiddelen, dat in eigendom is van de betreffende gemeente, en willen in de nieuwe

situatie het bij cliënten uitstaand bestand aan hulpmiddelen ook in eigendom houden van de betreffende gemeente.

Het is daarom niet nodig voor de nieuwe leverancier om het bij cliënten uitstaand bestand over te nemen. De gevraagde service- en onderhoudswerkzaamheden en de gevraagde verzekeringen zijn echter ook van toepassing op het bij cliënten uitstaand bestand.

De nieuwe leverancier wordt verantwoordelijk voor alle leveringen en diensten m.b.t. het bij cliënten uitstaand bestand.

2.2.4. **Werkwijze onderzoek indicatie en selectie met toepassing compensatiebeginsel**

Het proces van indicatiestelling betreft het onderzoeken en het afgeven van een positieve (of negatieve) beschikking voor een maatwerkvoorziening. Het antwoord is dus ja of nee. Dit staat los van de selectie van een hulpmiddel indien er een positieve indicatie wordt afgegeven.

De opdrachtgever heeft hiervoor een zeer klantvriendelijke, laagdrempelige en regelarme eenvoudige werkwijze voorzien.

Indien een nieuwe cliënt behoefte heeft aan een hulpmiddel en al een bekende cliënt bij de gemeente is (m.a.w. de cliënt heeft al een positieve beschikking in het kader van de Wmo bij de betreffende gemeente voor wat dan ook), kan de cliënt zich rechtstreeks (zonder tussenkomst van de gemeente) melden bij de leverancier.

Indien een cliënt echter nog geen bekende cliënt is bij de gemeente (m.a.w. de cliënt heeft nog geen positieve beschikking bij de betreffende gemeente voor wat dan ook), dan dient de cliënt zich eerst te melden bij zijn gemeente, voordat hij/zij zich kan melden bij de leverancier.

Het deugdelijk en objectief laten uitvoeren van een gedeelte van de (volgens artikel 2.3.2 lid 4a, lid 4b en lid 4e Wmo 2015) wettelijk verplichte onderzoekstaak voor de maatwerkvoorziening (de toe te passen indicatiegroep, de te compenseren mobiliteitshandicap, de eventuele randvoorwaarden e.d.) wordt inhoudelijk door de leverancier uitgevoerd. De opdrachtgever zal (in het latere implementatietraject) deze onderzoekstaak officieel bestuursrechtelijk mandateren (of delegeren) aan de leverancier. Het resultaat van de onderzoekstaak wordt als advies aan de betreffende gemeente gestuurd. Voor het onderzoek en de advisering daarover wordt uitgegaan van toepassing van de gestandaardiseerde, objectieve en toetsbare wijze van onderzoeken en rapporteren: het zogenaamde 'Functie Gericht Adviseren' (FGA).

In Bijlage E is in dit kader ter informatie (geen verplichting om dit letterlijk zo uit te voeren) het 'Convenant Maatwerkprocedure Toegang Hulpmiddelen' opgenomen.

In Bijlage F is het toe te passen 'Invulformulier Functioneel Gericht Advies (FGA) Hulpmiddelen' opgenomen. Bij het implementatietraject wordt de toepassing van FGA nader geconcretiseerd.

Er wordt vanuit gegaan dat de leverancier in staat is bovengenoemde onderzoeks- en adviestaak zelf deugdelijk en objectief uit te voeren, al dan niet m.b.v. door hem in te schakelen derden.

De betreffende gemeente zal op basis van o.a. deze advisering beslissen over de indicatie¹

¹ In dit document wordt naast het formele begrip 'beschikking' of 'positieve beschikking' het gebruikelijke begrip 'indicatie' gebruikt. Een positieve beschikking houdt in dat de cliënt in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening.

Scope Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

en een positieve (of negatieve) beschikking aan de cliënt verlenen. De gemeente kan voor eigen kosten in voorkomende gevallen een second opinion of aanvullend medisch advies inwinnen bij derden (bijvoorbeeld om te toetsen).

De indicatie wordt door de gemeente, m.b.v. het advies, ingedeeld in één van de zogenaamde indicatiegroepen (zie hoofdstuk 2.2.6). De indicatie vermeldt, naast de indicatiegroep, in elk geval de omschrijving van de mobiliteitshandicap die gecompenseerd moet worden en, voor zover van toepassing, de eisen, voorwaarden en randvoorwaarden waaraan het eindresultaat moet voldoen (waaronder eventueel specifiek maatwerk en accessoires). In voorkomende gevallen (bijvoorbeeld bij complexe indicaties) kan de schriftelijke indicatie door de gemeente aangevuld of verduidelijkt worden met een extern advies en/of met een mondelinge toelichting door de gemeente.

De volledige invulling (merk-type-nieuw-gebruikt) is de verantwoordelijkheid van de leverancier, inclusief alle eventueel noodzakelijke accessoires en maatwerk aanpassingen. Bijvoorbeeld de indicatiegroep 5 Scootmobiel geeft wel aan dat er een oplossing van een scootmobiel moet komen. Maar geeft niet aan welke afstanden hiermee gereden moeten kunnen worden, of er stoelvering, of verlichting of stokhouder nodig is, of er wel of geen maatwerk zitkussen toegepast moet worden etc.

Alleen op basis van een positieve beschikking is de leverancier weer aan zet om vervolgens het juiste passende hulpmiddel te selecteren en aan de cliënt te verstrekken. De leverancier is verplicht de inhoud van de beschikking te volgen en tot verstrekking over te gaan. Bij verstrekking van het hulpmiddel aan de cliënt gaat het eigendom van het hulpmiddel over van de leverancier naar de betreffende gemeente.

Als uitgangspunt voor zorg in natura bij het selecteren van een hulpmiddel door de leverancier geldt het zogenaamde compensatiebeginsel. Dit houdt in dat de cliënt, in relatie tot de specifieke indicatie, de beschikking krijgt over een volledig passend goedkoopst adequaat compenserend hulpmiddel. De eventuele aanschaf door de cliënt van hulpmiddelen in het kader van een persoonsgebonden budget (pgb) maakt geen deel uit van deze opdracht. Wel dient de leverancier hiervoor mogelijkheden te bieden, zie hiervoor hoofdstuk 2.2.19.

Binnen de aangegeven indicatiegroep en volgens de afgegeven beschikking selecteert de leverancier volgens het compensatiebeginsel het juiste en geschikte hulpmiddel. Uiteraard zullen slechts een beperkt aantal hulpmiddelen voldoen aan het compensatiebeginsel. Het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om de juiste selectie te maken. Alles wat van belang is en nodig is om aan het compensatiebeginsel te voldoen (juiste type en vormgeving, juiste maatvoering, de noodzakelijke accessoires, eventueel maatwerk etc.) wordt door de leverancier betrokken bij de selectie, waaronder een eventueel bij de indicatie bijgevoegd extern advies.

Indien met meerdere oplossingsconcepten goed voldaan kan worden aan het compensatiebeginsel, is de leverancier vrij om te kiezen welk oplossingsconcept toegepast gaat worden. De gemeente of de cliënt heeft daar geen keuze in (een eventuele voorkeur of persoonlijke mening daarover is in principe hierbij alleen relevant indien dit noodzakelijk is vanwege het compensatiebeginsel). Waar mogelijk, wordt echter bij de keuze van het hulpmiddel wel, zo veel als mogelijk, rekening gehouden met de eventuele voorkeur van een cliënt (bijvoorbeeld omdat een cliënt aan een bepaald type gewend is of omdat een cliënt een voorkeur heeft voor een bepaalde kleur). De leverancier zorgt er op deze wijze voor dat de indicatie naar volle tevredenheid van de cliënt wordt ingevuld.

Scope Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

De gemeente, of de cliënt via de gemeente, kan toetsen of er met de gekozen oplossing daadwerkelijk aan het compensatiebeginsel is voldaan.

In voorkomende gevallen levert de leverancier (bijvoorbeeld bij complexe aanpassingen) op speciaal verzoek van de gemeente een korte schriftelijke rapportage aan met daarin een onderbouwing en een motivatie van de keuze van het hulpmiddel in relatie tot de indicatie.

Indien de leverancier van mening is dat er, met betrekking tot een bepaalde cliënt, een onjuiste categorie is geïndiceerd, dan koppelt de leverancier dit terug aan de gemeente met een korte schriftelijke rapportage met daarin een onderbouwing en een motivatie. Het is aan de gemeente te beslissen of de indicatie(groep) aangepast moet worden.

De consultants van de gemeente kunnen in speciale situaties een adviserende rol hebben bij de selectie, de passing en de instructie aan de cliënten, zonder daarbij de merk-type vrijheid van de leverancier aan te tasten. Consultants kunnen ook een rol hebben als regisseur bij overleg met meerdere partijen.

De leverancier houdt met zijn werkwijze rekening met de mogelijkheid dat een cliënt in sommige gevallen langdurig moet wennen aan het hulpmiddel.

2.2.5. Keuzevrijheid

Het assortiment van de leverancier dient per indicatie groep voldoende items en accessoires te bevatten voor in principe alle verschillende soorten mogelijke indicaties die kunnen volgen uit de afgegeven beschikkingen.

De leverancier behoeft per indicatie slechts één oplossing aan de cliënt aan te bieden welk goed voldoet (als zijnde de goedkoopst mogelijke adequate maatwerkvoorziening op basis van de beschikking). Het is niet nodig om voor de cliënten en/of voor de consultants extra keuzevrijheid te creëren. Bij zorg in natura bij Wmo-hulpmiddelen is het niet nodig dat cliënten en/of consultants zelf kunnen kiezen uit verschillende mogelijk oplossingen.

Conform de Beleidsregels kan een cliënt echter wel zelf kiezen voor een duurdere voorziening, waarbij de cliënt, zonder echter het eigendom te verkrijgen, de meerkosten aan de leverancier betaalt. Bijvoorbeeld omdat de cliënt extra maatwerk, een grotere accu of een duurdere voorziening wenst, die niet noodzakelijk is in het kader van het compensatiebeginsel. De cliënt betaalt dan, zonder echter het eigendom te verkrijgen, de meerkosten aan de leverancier. Het staat de leverancier daarom vrij om dergelijke zaken aan de cliënt te leveren, mits SWVO en de gemeenten daar op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt. Uiteraard niet in financiële of kwalitatieve zin, maar ook niet bij het eventueel retour leveren aan het einde van de gebruikperiode.

2.2.6. Indicatiegroepen

Alle mogelijke indicaties die voortvloeien uit de verordening van de betreffende gemeente, zijn/worden ingedeeld in één van de zogenaamde indicatiegroepen.

In lijn met de Standaard Productcodelijst van Zorginstituut Nederland (t.b.v. het Wmo-berichtenverkeer) worden 14 verschillende indicatiegroepen gemaakt. In basis leidt elke

Scope
Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

indicatie tot een van deze indicatiegroepen, zonder verdere detaillering of invulling naar concrete producten. Een indicatiegroep geeft op hoofdlijnen aan in welke richting de oplossing zich moet bevinden. De indicatiegroep wordt vermeld op de positieve beschikking. De indicatiegroep is ook bepalend voor de in de aanbesteding aan te bieden vergoeding voor de leverancier, voor de verwerking in iWmo (zie hoofdstuk 2.2.17) en de facturatie.

Behalve de hierna genoemde buitencategorie *), vormen alle groepen samen het totaal van alle mogelijke indicaties op basis van de verordening. Er zijn daarom geen indicaties mogelijk die niet in één van de indicatiegroepen ingedeeld kunnen worden.

De omschrijvingen van doelgroepen, gebruikswijze, gebruikslocatie e.d. dienen ter toelichting om een juiste toepassing mogelijk te maken en zeker niet als een beperking van de indicatiegroepen. Er zit geen ongedekte ruimte tussen de verschillende indicatiegroepen.

De indicatiegroepen zijn:

INDICATIE GROEP	NAAM INDICATIE GROEP	PRODUCT CODES ²	OMSCHRIJVING DOELGROEP OP HOOFDLIJNEN
1	<p>ROLSTOEL KORTDUREND GEBRUIK – LICHTGEWICHT</p> <p>BUGGY KINDERDUW WANDELWAGEN KINDERDUW ROLSTOEL</p>	<p>11X01 11x31 11x32 11x33 11x34</p>	<p>Volwassenen en Kinderen.</p> <p>Geen complexe zitproblematiek. Meestal transportgebruik. Duwen door derden of eventueel zelf voortbewegen middels hoepelen of trippelen. Er is sprake van het beperkt zelfstandig uitvoeren van ADL-activiteiten vanuit de voorziening. Voorzien van minimale functionele instel- en verstelbaarheid. De meeneembaarheid in auto is belangrijk, verkleinbaar/opvouwbaar en/of geschikt om vervoerd te kunnen worden zonder inzittende.</p>
2	<p>ROLSTOEL SEMI-PERMANENT GEBRUIK / ACTIEF GEBRUIK</p>	<p>11x02 11x03 11x04 11x05 11x35 11x37 11x38</p>	<p>Volwassenen en Kinderen.</p> <p>Er is sprake van intensief gebruik met (een hoge mate van) zelfstandige uitvoering van ADL-activiteiten vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen-/ en buitenshuis. Mogelijk voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid. Mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zit- en verplaatsingsproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. Rijeeigenschappen hebben prioriteit. Meeneembaarheid in auto belangrijk, zo nodig verkleinbaar en/of geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen. (indien nodig ook zittend rolstoelvervoer)</p>

² Voor de volledige beschrijving van Eisen / Eigenschappen van de verschillende productcodes wordt verwezen naar de in Bijlage C toegevoegde '20220105-Uitwerking-productcodelijst-V1.0' (Ketenbureau i-Sociaal Domein)

Scope
Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

3	ROLSTOEL VOOR PERMANENT GEBRUIK KANTELBAAR	11x06 11x36	<p>Volwassenen en Kinderen.</p> <p>Cliënt zit frequent in de rolstoel gedurende langere periodes per dag en heeft een lage mate van ADL-zelfstandigheid. De cliënt wordt voornamelijk geduwd.</p> <p>Zitcomfort is zeer belangrijk, stoel is in- en/of verstelbaar en goed aanpasbaar door middel van fabrieksopties.</p> <p>Gebruik binnenshuis alsook minder frequent buitenshuis.</p> <p>Meeneembaarheid minder belangrijk maar vervoer moet wel veilig mogelijk zijn in daartoe uitgeruste voertuigen.</p>
4	ELEKTRISCHE ROLSTOEL GEBRUIK IN HUIS, BUITEN EN BINNEN, MAATWERK	11x11 11x12 11x13 11x41 11x42	<p>Volwassenen en Kinderen.</p> <p>De cliënt zit frequent in de rolstoel gedurende langere periodes per dag in huis. Cliënt is veelal niet in staat zichzelf in een handbewogen rolstoel of scootmobiel voort te bewegen. De cliënt heeft vaak een lage mate van ADL-zelfstandigheid.</p> <p>Zithouding is goed instelbaar/verstelbaar en goed aanpasbaar door middel van fabrieksopties.</p> <p>Rolstoel is veilig/veilig te bedienen door cliënt en past bij zijn mogelijkheden en onmogelijkheden</p> <p>Frequent gebruik binnenshuis maar ook gebruik buitenshuis.</p> <p>Rolstoel is niet verkleinbaar/opvouwbaar, maar geschikt om veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.</p>
5	SCOOTMOBIEL ALLE VARIATIES	12x01 12x02 12x03 12x04 12x05 12x06 12x07 12x08	<p>Volwassenen en Kinderen.</p> <p>De cliënt is in beperkte mate ambulante en is voor het verplaatsen afhankelijk van een scootmobiel.</p> <p>Afhankelijk van de indicatie, weegt mobiliteit vaak zwaarder dan de ziteigenschappen. De stoel biedt een goed comfort voor de langere afstanden.</p> <p>Afhankelijk van de indicatie is zitcomfort groot en is geschikt voor gebruikers met rug- of reumatische klachten.</p>
6	TWEEWIELFIETS / DRIEWIELFIETS / DRIEWIELLIGFIETS	12x11 12x13 12x15	<p>Volwassenen en Kinderen.</p> <p>Cliënt kan zelfstandig fietsen, heeft geen problemen met evenwicht, kan been/voet niet te hoog optillen, waardoor een laag frame noodzakelijk is. Tijdens het rijden kan zelfstandig worden geremd.</p> <p>Afhankelijk van de indicatie heeft de cliënt onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewiel fiets.</p> <p>Afhankelijk van de indicatie rijdt de cliënt zelf, heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewiel fiets of tweewielligfiets waarbij zit/lig houding van de driewielligfiets beter aansluit bij de beperkingen van de cliënt dan een driewiel fiets voor volwassenen bijvoorbeeld door specifieke fixatiebehoeften voor de rug of beperkingen aan hart en longen.</p>

Scope
Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

7	TWEEWIELFIETS / DRIEWIELFIETS / DRIEWIELLIGFIETS MET TRAPONDER STEUNING	12X12 12X14 12x16	Volwassenen en Kinderen. Cliënt kan met trapondersteuning zelfstandig fietsen, heeft geen problemen met evenwicht, kan been/voet niet te hoog optillen, waardoor een laag frame noodzakelijk is. Tijdens het rijden kan zelfstandig worden geremd. Afhankelijk van de indicatie heeft de cliënt onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewiel fiets. Afhankelijk van de indicatie rijdt de cliënt zelf, heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewiel fiets of tweewiellig fiets waarbij zit/lig houding van de driewiellig fiets beter aansluit bij de beperkingen van de cliënt dan een driewiel fiets voor volwassenen bijvoorbeeld door specifieke fixatiebehoeften voor de rug of beperkingen aan hart en longen.
8	HANDBIKE AANKOPPELDEEL ZONDER/MET ONDERSTEUNING	12x21 12x22 12x23	Volwassenen en Kinderen. Bedoeld voor verplaatsingen buitenshuis over grotere afstanden voor mensen die voor hun verplaatsingen binnen- en buitenshuis zijn aangewezen op het gebruik van een rolstoel. Het aankoppelbaar fietsdeel/handbike is in ieder geval geschikt en aan te koppelen aan de aangeboden handbewogen rolstoelen.
9	DUOFIETS NAAST ELKAAR / TANDEM	12x31 12X32 12X33 12X34	Volwassenen en Kinderen. Fiets voor het gebruik door twee personen naast elkaar, waarbij de ene persoon niet zelfstandig tot fietsen in staat is. Geschikt voor 2 volwassenen of voor de combinatie volwassene en kind.
10	AUTOSTOELTJE / AANGEPAST AUTOZITJE	12x51	Volwassenen en Kinderen. Meestal complexe zitproblematiek, waarbij reguliere voorzieningen niet adequaat zijn. Over het algemeen is de gebruiker afhankelijk van een begeleider bij het plaatsnemen.
11	TRANSFER HULPMIDDELEN / TILLIFT ACTIEF TILLIFT PASSIEF	13x01 13x02 13x03 13x04 13x05 13x06	Volwassenen en Kinderen. Transfer in liggende, half zittende houding of ondersteund staande houding.
12	DOUCHE- EN TOILET VOORZIENINGEN EENVOUDIG (MAX € 250)	13x11 13x12 13x13 13x14 13x15 13x16 13x17 13x18 13x19	Volwassenen en Kinderen. Gebruik in situaties waarin cliënt steun nodig heeft bij het douchen/gebruik van het toilet.
13	DOUCHE- EN TOILET VOORZIENINGEN COMPLEX	13x11 13x12 13x13 13x14 13x15 13x16 13x17 13x18 13x19	Volwassenen en Kinderen. Gebruik in situaties waarin cliënt steun nodig heeft bij het douchen/gebruik van het toilet.

Scope
Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

14	BUITENCATEGORIE		<p>Volwassenen en Kinderen.</p> <p>Ten behoeve van zeer uitzonderlijke indicaties waarbij in redelijkheid van de leverancier niet verwacht kan worden (vanwege de hoge kosten) dat een daarbij passend hulpmiddel binnen de categorie verstrekt kan worden, is het toegestaan om een dergelijk hulpmiddel te verstrekken op basis van een offerte/aparte opdracht. Bijvoorbeeld een fietsachtige voorziening zoals site-by-side en rolstoelfiets, een rolstoelscooter, een bakfiets, een rolstoeltransportfiets, een gehandicaptenvoertuig (Canta) of een hierboven genoemde bijzondere maatwerkvoorziening.</p>
-----------	------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Alle kussens en ortheses (productcodes 11x51, 11x52, 11x53 en 11x54) worden niet apart geïndiceerd, maar worden in voorkomende gevallen beschouwd als onderdelen van de maatwerkvoorziening.

Alle ondersteuning op rolstoelen, zoals hoepelondersteuning, aandrijfwielen, etc., worden niet apart geïndiceerd, maar worden in voorkomende gevallen beschouwd als onderdelen van de maatwerkvoorziening.

Overige rolvoorzieningen (productcodes 11x95, 11x96, 11x97 en 11x99) worden niet apart geïndiceerd, maar worden in voorkomende gevallen beschouwd als onderdeel van de maatwerkvoorziening.

Alle rijlessen (productcodes 12x61, 12x62, 12x63, 12x64) worden niet apart geïndiceerd, maar worden in voorkomende gevallen beschouwd als onderdeel van de maatwerkvoorziening. Zie in dit verband ook hoofdstuk 2.2.12.

Bijzondere maatwerkvoorzieningen (zoals productcodes 12X41 – transportfiets/rolstoelfiets, 12x42 – transportfiets/rolstoelfiets met trapondersteuning) worden beschouwd als buitencategorie maatwerkvoorzieningen, zie hieronder.

*) Buitencategorie: Ten behoeve van **zeer uitzonderlijke indicaties** waarbij in redelijkheid van de leverancier niet verwacht kan worden (vanwege de hoge kosten) dat een daarbij passend hulpmiddel binnen de categorie verstrekt kan worden, is het toegestaan om een dergelijk hulpmiddel te verstrekken op basis van een offerte/aparte opdracht. Bijvoorbeeld een fietsachtige voorziening zoals site-by-side en rolstoelfiets, een rolstoelscooter, een bakfiets, een rolstoeltransportfiets, een gehandicaptenvoertuig (Canta) of een hierboven genoemde bijzondere maatwerkvoorziening. De toepassing van deze **uitzonderlijke** buitencategorie dient op basis van redelijkheid en billijkheid tussen partijen overeengekomen te worden.

Sportvoorzieningen maken geen deel uit van de opdracht.

Let op:

- ~ Een indicatiegroep is onafhankelijk van maatvoering en daarom inclusief mogelijke benodigde maatvoering.
- ~ Een indicatiegroep is onafhankelijk van accessoires en daarom inclusief alle eventueel benodigde accessoires.
- ~ Een indicatiegroep is onafhankelijk van maatwerk (inclusief eventueel complex maatwerk) en daarom inclusief eventueel benodigd maatwerk.

2.2.7. **Kwaliteit en functionaliteit hulpmiddelen**

Er worden geen merken of typen vastgelegd in een indicatiegroep. De leverancier is vrij om (bepaalde) merken en typen hulpmiddelen toe te passen in de verschillende indicatiegroepen, mits deze passen binnen de juiste oplossing voor de indicatie en mits deze passen in onderstaande kwaliteitseisen. Een indicatiegroep bevat voldoende soorten, typen en maatvoeringen van hulpmiddelen om geschikt te zijn voor de indicaties waarvoor indicatiegroep bedoeld is.

De kwaliteit van alle mogelijk te leveren hulpmiddelen wordt vastgelegd met onderstaande algemene kwaliteitseisen. De hulpmiddelen, de accessoires en/of het maatwerk dienen aan deze algemene kwaliteitseisen te voldoen en te blijven voldoen tijdens de gebruikperiode.

Algemene kwaliteitseisen

01 Functionaliteit

Het hulpmiddel is volledig passend en adequaat compenserend in relatie tot de specifieke indicatie van de cliënt.

02 State of Art

De toegepaste technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten) is conform de huidige stand van zaken in vergelijkbare producten in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen. Er mag geen technologie worden toegepast worden die achterhaald is en zich aan het einde van de "life cycle" bevindt.

03 Proven Technology

Er wordt alleen gebruik gemaakt van bewezen technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten). De gebruikte technologie is tenminste gedurende meerdere jaren algemeen en succesvol toegepast in vergelijkbare producten in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen.

04 Levensduur

Bij de inzet van een nieuw of gebruikt hulpmiddel is de te verwachten normale technische en economische restlevensduur van het hulpmiddel tenminste 2 jaar.

05 Standaardisatie

Standaardisatie houdt in dat het aantal gelijktijdig aanwezige verschillende soorten, fabricaten, ontwerp-, bedienings- en onderhoudsconcepten van onderdelen en types bij de verschillende toegepaste hulpmiddelen binnen het assortiment geminimaliseerd is.

06 Bedieningsgemak

Het bedieningsgemak is eenvoudig, begrijpbaar en conform de verwachtingen en de mogelijkheden van de specifieke gebruiker.

07 Beperkingen

Het hulpmiddel kent weinig beperkingen voor de gebruiker (in de ruimste zin van het woord) in het gebruik van het hulpmiddel.

08 Complexiteit

Het concept van het hulpmiddel is eenvoudig en logisch opgebouwd, vanuit logische,

Scope

Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

identificeerbare onderdelen en bouwstenen, dat ervoor zorgt dat het gebruik en het onderhoud zoveel mogelijk volgens logische stappen kan plaatsvinden.

09 Veiligheid

Het hulpmiddel is veilig in gebruik voor zowel de gebruiker als voor derden.

10 Onderhoudslasten

Het concept en de uitvoering van het hulpmiddel zijn erop gericht om de onderhoudslasten zowel voor de gebruiker als voor de betreffende onderhoudsdienst te minimaliseren. Minimale onderhoudslasten kunnen zich uiten in beperkte noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden voor de gebruiker, in een zeer lage frequentie van optredende storingen en in een snelle, voor gebruiker weinig belastende en eenvoudige, oplossing bij storingen (dus tot weinig 'ongemak' voor de cliënt).

Door toepassing van bovenstaand systeem is er geen sprake van bijvoorbeeld een kernassortiment en daarom ook niet van een buiten-kernassortiment. De opdrachtgever gaat ervan uit dat de leverancier, als de echte expert op dit gebied, in staat is om voor alle mogelijke indicaties een geschikte oplossing te leveren. Lage of hoge kostprijzen van oplossingen spelen geen rol bij het selecteren van de juiste oplossing. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen, indien een noodzakelijk hulpmiddel of accessoire aantoonbaar niet normaal verkrijgbaar is op de Nederlandse markt of indien maatwerk technisch niet mogelijk is, heeft de leverancier het recht om af te zien van levering en de opdracht voor die bepaalde cliënt terug te geven.

2.2.8. Accessoires hulpmiddelen

Accessoires bij hulpmiddelen dienen geleverd te worden indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de cliënt dit in relatie tot het hulpmiddel noodzakelijk maakt (compensatiebeginsel). Alle eventuele accessoires (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) dienen inbegrepen te zijn in de algemene overeengekomen vergoedingen, ongeacht of, en in welke mate, dit per hulpmiddel noodzakelijk is. Daarom geen afwijkende prijzen en/of extra kosten bij accessoires.

Eventueel door de cliënt gewenste extra accessoires, die niet noodzakelijk zijn in het kader van het compensatiebeginsel, behoren niet tot de opdracht. Zie in dit verband wel de vermelding m.b.t. eventuele meerkosten voor de cliënt in de laatste alinea van hoofdstuk 2.2.5.

2.2.9. Maatwerk aan hulpmiddelen

Maatwerk bij hulpmiddelen dient uitgevoerd te worden indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de cliënt dit in relatie tot het hulpmiddel noodzakelijk maakt (compensatie-maatwerkbeginsel). Al het eventuele maatwerk (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) dient inbegrepen te zijn in de algemene overeengekomen vergoedingen, ongeacht of en in welke mate dit per hulpmiddel noodzakelijk is. Daarom geen afwijkende prijzen en/of extra kosten bij maatwerk.

Eventueel door de cliënt gewenst extra maatwerk dat niet noodzakelijk is in het kader van

het compensatiebeginsel, behoort niet tot de opdracht. Zie in dit verband wel de vermelding m.b.t. eventuele meerkosten voor de cliënt in de laatste alinea van hoofdstuk 2.2.5.

2.2.10. Toepassing gebruikte hulpmiddelen

Het is toegestaan, en in het kader van duurzaamheid zelfs zeer wenselijk, om geschikte gereviseerde occasions toe te passen. Er is daar geen limiet aan gesteld. Ook deze hulpmiddelen dienen te voldoen aan alle eisen, zoals compenserend volgens de indicatie en de algemene kwaliteitseisen volgens hoofdstuk 2.2.7.

Indien gebruikte hulpmiddelen worden ingezet dan dient de leverancier deze als volgt af te leveren:

- Technisch in normale staat, functioneel normaal werkend en met vernieuwde hygiënegevoelige onderdelen
- Visueel als nieuw
- Een normaal verwachte restlevensduur, in verband met eventueel (on-) gemak van cliënt

2.2.11. Retourregeling

Indien een hulpmiddel, om welke reden dan ook, niet meer nodig is ontvangt de leverancier van de gemeente een verzoek om het hulpmiddel retour te halen. Bijvoorbeeld wanneer een cliënt het hulpmiddel niet (meer) kan gebruiken, wanneer de indicatie door de gemeente wordt ingetrokken, wanneer een cliënt overlijdt of wanneer er een overgang plaatsvindt naar de Wlz. De leverancier haalt het hulpmiddel op in overleg met de cliënt (of de nabestaanden), uiterlijk binnen 7 dagen na het verzoek van de gemeente.

Indien een hulpmiddel tussentijds vervangen wordt, wordt het hulpmiddel door de leverancier retour gehaald en direct vervangen door een vervangend hulpmiddel (zie hoofdstuk 2.2.14 sub g en h).

Na het van feitelijk retourhalen door de leverancier wordt het betreffende hulpmiddel eigendom van de leverancier en stopt de service- en onderhoudsverplichting. Deze datum is leidend en wordt als melding in het systeem van de leverancier verwerkt en is daarmee transparant (inzichtelijk) voor de opdrachtgever (via internetportal – zie hoofdstuk 2.5.2).

2.2.12. Selectie, passing en instructie

De selectie van en de passing met het geselecteerde hulpmiddel en de ruim voldoende instructie aan de cliënt worden, als onderdeel van de opdracht uitgevoerd door de leverancier. De behoefte van de cliënt hierin is leidend. Uitgangspunt is dat de cliënt het hulpmiddel adequaat kan gebruiken voor het doel waarvoor hij/zij het hulpmiddel ter beschikking krijgt. De consultants van de gemeente kunnen op eigen verzoek een adviserende rol hebben bij de selectie, de passing en de instructie aan de cliënten, zonder

Scope Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

daarbij de merk-type vrijheid van de leverancier aan te tasten.

Indien de passing, de aflevering of de instructie plaats vindt op locatie van de leverancier, dan dient deze locatie normaal bereikbaar te zijn voor de cliënten met een maximale totale reistijd met passend vervoer van 1 uur.

De leverancier dient zich te houden aan de in 2023 door alle gemeente aangegane verplichting 'Convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen'.

Rijvaardigheidsonderzoek wordt beschouwd als onderdeel van het door de leverancier uit te voeren onderzoek (zie in dit verband hoofdstuk 2.2.4), daarmee ook als onderdeel van de opdracht. Een gemeente wil weten of onderzoek bij de betreffende cliënt uitgaat van de juiste voorveronderstelling. In de praktijk zal dit meestal neerkomen op de vraag of het verantwoord is een cliënt met bijvoorbeeld een scootmobiel op pad te sturen. Indien een cliënt nog rijvaardigheidslessen (zie hieronder) moet hebben voordat besloten kan worden dat de betreffende indicatie gesteld kan worden, dan is een onderzoek over de noodzaak voor rijvaardigheidslessen ook een deel het onderzoek.

Indien het noodzakelijk is om met het hulpmiddel om te kunnen gaan of om veilig en vertrouwd aan het verkeer deel te kunnen nemen, zorgt de leverancier, als onderdeel van de opdracht, voor rijlessen. Uitgangspunt is dat de cliënt het hulpmiddel kan gebruiken voor het doel waarvoor hij/zij het hulpmiddel ter beschikking krijgt. Dat is de reden dat instructie en demonstratie onderdeel uitmaken van de leveringsprocedure.

Het begrip rijlessen kan verwarrend worden uitgelegd, daarom een nadere toelichting, waarbij we het begrip rijlessen uitsplitsen in 2 soorten lessen:

- Rijvaardigheidslessen
Rijvaardigheidslessen richten zich op het aanleren van vaardigheden die nodig zijn om veilig en zelfstandig met een scootmobiel/fiets in het verkeer te rijden. Deze rijvaardigheidslessen maken **GEEN** deel uit van de opdracht voor de leverancier.
Op extra verzoek van de gemeente kan de leverancier echter deze rijvaardigheidslessen wel als extra te factureren opdracht ontvangen.
- Gewenningslessen
Gewenningslessen richten zich op het aanleren van vaardigheden die nodig om met de betreffende scootmobiel/fiets te kunnen omgaan (zoals de omgang met de bediening). Gewenningslessen gaan er van uit, dat de cliënt op zich al geschikt is om aan het verkeer deel te nemen, alleen de cliënt moet vertrouwd raken met het betreffende hulpmiddel. Het kan voorkomen dat er voor een bepaald hulpmiddel en bij een bepaalde cliënt meerdere gewenningslessen noodzakelijk zijn (ook dit is maatwerk).
Deze gewenningslessen maken deel uit van het afleverproces en maken daarom **WEL** deel uit van de opdracht voor de leverancier.
De leverancier dient de gewenningslessen compact in tijd te organiseren (maximaal 1 week tussen de lessen).

Eventuele gewenningslessen kunnen soms een geaccepteerde reden zijn om een latere definitieve aflevering te verklaren.

2.2.13. Levertijd en afleverprocedure

De afleverprocedure bestaat uit een aantal verschillende achtereenvolgende stappen:

- a De opdracht door de gemeente bij de leverancier door inzending indicatie en eventuele toelichting via het internetportal (zie hoofdstuk 2.4.2)
- b De selectie van het hulpmiddel door de leverancier
- c 1e passing bij de cliënt op de locatie van de cliënt of op de eigen locatie
- d De eventuele vervolg-passingen
- e De aflevering van het hulpmiddel met voldoende instructie/rijlessen (= definitieve levering)
- f Administratieve verwerking levering in ict-systeem
- g Binnen 10 dagen na aflevering van het hulpmiddel, neemt de leverancier zelf contact op met de cliënt voor navraag over de aflevering en het gebruik van het hulpmiddel.

De opdrachtgever hecht grote waarde aan het snel en adequaat helpen van cliënten met een indicatie voor een hulpmiddel. De leverancier streeft naar de volgende maximale tijden:

	Indicatiegroepen 1 - 6 t/m 12 - 14	Indicatiegroepen 2 - 3 - 4 - 5 - 13 - 15
<i>Afhankelijkheid van hulpmiddel:</i>	<i>normaal</i>	<i>zeer groot</i>
Soort hulpmiddel:	Tijdsduur tussen opdracht en definitieve levering	Tijdsduur tussen opdracht en definitieve levering
Hulpmiddel zonder maatwerk	maximaal 15 werkdagen	maximaal 10 werkdagen
Hulpmiddel met maatwerk	maximaal 25 werkdagen	maximaal 25 werkdagen

Zo nodig voorziet de leverancier de cliënt van tijdelijke noodvoorzieningen, indien de termijn voor de cliënt te lang blijkt.

De tijdsduur tussen de opdracht en de 1^e passing bedraagt maximaal 5 werkdagen. In geval van spoed (bijvoorbeeld bij een ALS cliënt) treedt de gemeente direct in overleg met de leverancier voor een snellere (afwijkende) verstrekking. De leverancier werkt hier loyaal aan mee.

Alleen in een uitzonderlijke situatie kan de leverancier na overleg met de consulent hiervan afwijken, mits hiervoor een deugdelijke onderbouwing gegeven wordt, en mits er dan een tijdelijk vervangend hulpmiddel wordt verstrekt (zo goed als mogelijk compenserend). Afwijkingen van de overeengekomen levertijden worden gerapporteerd in de

managementrapportages.

De levering van het hulpmiddel, inclusief voldoende instructie, gewenningslessen en demonstratie, wordt door de leverancier verzorgd, tenzij de consulent zelf aangeeft daar ook een bepaalde rol in te willen spelen. Indien dit noodzakelijk is maken gewenningslessen deel uit van de instructie (zie hierboven). De leverancier dient bij aflevering van de hulpmiddelen informatie te verstrekken aan de gebruiker in de Nederlandse taal over gebruik, onderhoud en bediening van de hulpmiddelen, een demonstratie te geven aan de klant over het gebruik, inclusief het verstrekken van een voor ieder toegankelijk instructieboek in de Nederlandse taal. De instructie en het instructieboek bevatten ook informatie over service, bereikbaarheid voor cliënten, hulp bij calamiteiten en onderhoud. Na instructie is de cliënt in staat het hulpmiddel juist, volledig en veilig te kunnen gebruiken.

Als laatste onderdeel van de aflevering dient de leverancier namens de opdrachtgever een bruikleenovereenkomst, volgens een door de opdrachtgever vastgesteld model, met cliënten af te sluiten. Een bruikleenovereenkomst is feitelijk een overeenkomst tussen de cliënt en de gemeente. De leverancier draagt zorg voor het beheer van de bruikleenovereenkomsten.

Na de definitieve levering van het hulpmiddel start een proefperiode van 3 weken. Na deze 3 weken kan er op verzoek van de cliënt een controlebezoek plaats door de leverancier. Dit controlebezoek dient voor het oplossen van eventuele problemen, het doorvoeren van mogelijke verbeteringen en het geven van nadere instructies. In uitzonderlijke gevallen zou tot vervanging van het hulpmiddel overgegaan kunnen worden.

Eventuele meldingen aan het CAK maken GEEN deel uit van de opdracht. De leverancier levert, indien noodzakelijk, wel de vereiste kostprijsberekening voor het vaststellen van de inkomensafhankelijke eigen bijdrage aan de gemeente.

De levering, en daarmee ook de eigendomsoverdracht van de leverancier aan de betreffende gemeente, start feitelijk op het moment van de definitieve levering door de leverancier (derhalve voor de aanvang van de proefperiode). Deze datum is leidend en wordt als melding in het systeem van de leverancier verwerkt en is daarmee transparant (inzichtelijk) voor de opdrachtgever (via internetportal – zie hoofdstuk 2.4.2).

2.2.14. Service en onderhoud

De opdrachtgever wenst dat cliënten over een goedkoopst passend, adequaat compenserend hulpmiddel beschikken en blijven beschikken en dat hiervoor voor de cliënten zo min mogelijk hinder ontstaat. Het is aan de leverancier om zijn service en onderhoud voor wat betreft dit contract op basis van dit uitgangspunt vorm te geven. De leverancier dient de hulpmiddelen, ongeacht de leeftijd, in een goede volwaardige conditie te leveren en te houden.

Het onderdeel service en onderhoud bevat minimaal de volgende zaken en voorwaarden:

- a De extra aangeboden service- en onderhoudsdiensten, zoals deze eventueel zijn aangeboden in de Prestatie-onderbouwing (zie hoofdstuk 4.1 sub e), worden integraal onderdeel van de opdracht.

Scope
Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

- b De leverancier dient alle hulpmiddelen, indien dit wettelijk noodzakelijk is, te verzekeren voor WA-dekking.
Daarnaast wenst de gemeente (en de cliënt) als onderdeel van de overeenkomst voor alle hulpmiddelen ontzorgd te worden voor aansprakelijkheid, diefstal, schades door andere van buiten komende oorzaken en overige schades die niet tot de standaard service van de leverancier behoren (zonder eigen risico voor de cliënten). Het is aan de leverancier of hiervoor een verzekering wordt afgesloten of dat de leverancier zelf of op een andere wijze het risico afdekt.
Eventueel opzettelijk door de cliënt veroorzaakte schades vallen niet onder deze ontzorging door de leverancier. In deze gevallen moeten deze schades door de leverancier direct verhaald worden op de cliënt. De leverancier meldt binnen 2 weken het verhalen van de schade op de cliënt dit, ter informatie, ook aan de opdrachtgever.
- c Preventief en curatief onderhoud maken deel uit van de overeenkomst. Onderhoud vindt plaats (in samenspraak met de leverancier door de cliënt te bepalen) op locatie van de cliënt, in de eventuele passinglocatie, of in de eigen werkplaats van de leverancier. De cliënt dient zo weinig mogelijk hinder te ondervinden van de uitvoering van het onderhoud. Opzet en grove nalatigheid door de cliënt maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst (bewijslast ligt bij leverancier).
De service bij schade en pechhulp maken wel deel uit van de overeenkomst (zoals hulp bij lekke banden, storingen e.d.).
- d Het onderhoud en de reparaties dient in normale situaties door geheel Nederland plaats te vinden. Er dient sprake te zijn van een 24-uurs telefonische bereikbaarheid, gedurende 7 dagen in de week. Bij calamiteiten in Nederland (defecten, pech, hulpvraag) is een maximale reactietijd van toepassing (tijd tussen melding en start hulpverlening ter plaatse). In noodgevallen worden door de leverancier (zo nodig afwijkende) passende maatregelen genomen.
In het buitenland is het niet nodig dat de leverancier actie onderneemt. Een hulpmiddel mag door cliënt mee naar het buitenland genomen worden, maar er is daar geen hulp bij calamiteiten. Dit is eigen risico cliënt.

De leverancier dient in alle gevallen te beschikken over technisch gekwalificeerd personeel (specialisten in persoonsgebonden aanpassingen).
Onderstaande reactietijden zijn geldig voor alle situaties, behalve voor niet-normale situaties. Dit zijn situaties die door de leverancier niet met een normale bedrijfsvoering voorkomen hadden kunnen worden, zoals overmacht (daar worden geen zaken/aangelegenheden onder verstaan die in normale situaties door de leverancier voorkomen kunnen worden bijvoorbeeld het gebrek aan personeel of het gebrek aan reserveonderdelen).

	Indicatiegroepen 1 - 6 t/m 12 - 14	Indicatiegroepen 2 - 3 - 4 - 5 - 13 - 15
<i>Afhankelijkheid van hulpmiddel:</i>	<i>normaal</i>	<i>zeer groot</i>
Reactietijd tussen melding en start hulpverlening en service ter plaatse	maximaal 24 uur	maximaal 4 uur

Scope Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

- e Het verhelpen van calamiteiten en het uitvoeren van onderhoud en reparaties vindt, afhankelijk van de omstandigheid waarin de gebruiker verkeert, naar inzicht van de leverancier op de meest geschikte locatie plaats, waarbij voor de gebruiker/cliënt het minst overlast/hinder bestaat. Indien de cliënt eventueel reiskosten daarvoor moet maken, worden de kosten daarvoor vergoed door de leverancier.
- f De leverancier stelt gedurende de periode van reparatie zonder extra kosten een zo adequaat mogelijk vervangend hulpmiddel beschikbaar, indien de reparatie niet binnen 12 uur na melding uitgevoerd kan worden.
- g Indien een hulpmiddel meer dan 3 keer in een periode van 6 maanden voor dezelfde storing (niet zijnde een lekke band) gerepareerd moet worden, dient het betreffende hulpmiddel vervangen te worden. Zie in dit verband hoofdstuk 2.2.11.
- h Indien een hulpmiddel in het uitstaande bestand kwalitatief en/of functioneel niet meer voldoet aan het compensatiebeginsel, dan dient de leverancier, als onderdeel van de opdracht, het hulpmiddel aan te passen of een ander hulpmiddel te verstrekken. Dit is een normaal onderdeel van de overeenkomst, omdat het voor de leverancier niet alleen verplichtend is dat een hulpmiddel bij eerste verstrekking adequaat compenserend moet zijn, maar ook tijdens de verdere gebruiksperiode. Zie in dit verband ook hoofdstuk 2.2.11.
Indien daarvoor de oorspronkelijke indicatie nog toereikend is, is het voldoende dat de leverancier een melding maakt aan de gemeente dat het hulpmiddel is vervangen. Indien daarvoor de oorspronkelijke indicatie niet meer toereikend is, dient in een dergelijk geval eerst door de gemeente een nieuwe indicatie afgegeven te worden.
- i Op verzoek van iedere gemeente en in samenwerking met de gemeente wordt minimaal 1x per jaar een terugkomdag georganiseerd worden. De doelstelling van een terugkomdag is dat bepaalde cliënten op uitnodiging de mogelijkheid krijgen nadere (technische en gebruikstechnische) voorlichting te ontvangen over het adequaat gebruik van hun hulpmiddel. De organisatie en uitvoering wordt door de leverancier geregeld en vooraf afgestemd met de gemeente.

2.2.15. Paslocatie

Het onderzoek, de selectie en de passing vindt in principe plaats op die locatie die voor de cliënt het meest geschikt is (thuis, school, gemeente, werk etc.), mits deze locatie gelegen is in de regio op maximaal 1 uur reistijd van het huisadres van de cliënt. Een cliënt heeft in alle gevallen het recht te kiezen voor een volwaardig selectie- en pasproces aan huis.

Een showroom en/of een pasruimte in de gemeente of in de regio is niet noodzakelijk en wordt daarom niet geëist.

2.2.16. Depot en bewaarneming

SWVO en/of de gemeenten houden geen eigen depot aan van overcomplete hulpmiddelen. Hulpmiddelen die niet meer nodig zijn voor verstrekking aan een cliënt, worden via de retourregeling, hoofdstuk 2.2.11, door de leverancier opgehaald.

2.2.17. **iWmo**

De opdrachtgever heeft het voornemen om het gebruik van iWmo vanaf de ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst te verplichten en in te voeren.

De inrichting van de werkprocessen en de administratieve verwerking moet in het implementatietraject geschikt zijn gemaakt worden voor het gebruik van iWmo. Het voorstel met categorie-indeling is in basis voor iWmo geschikt. De leverancier ondersteunt SWVO en de gemeenten bij de inrichting van iWmo.

De leverancier, SWVO en elke gemeente afzonderlijk maken voor de gegevensuitwisseling gebruik van iWmo. De inrichting van dit platform zorgt voor een postbusfunctie of een directe koppeling en formats voor de uitwisseling en ontvangstbevestiging van opdracht, mutaties en beëindiging en factuurregel. Dit alles op cliënt niveau. Uitgangspunt is om alleen relevante informatie uit te wisselen, die door de gemeente en de leverancier nodig geacht wordt.

2.2.18. **Klachtenprocedure**

De leverancier dient te beschikken over een klachtenprocedure. Door inschrijving op de aanbesteding verklaart leverancier dat hij over een adequate en deugdelijke klachtenprocedure beschikt of binnen één maand na ondertekenen van de overeenkomst met partijen gaat beschikken.

Gedurende de contractperiode zal op verzoek overleg plaatsvinden tussen de opdrachtgever en de leverancier. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten of onvolkomenheden van het systeem besproken en naar tevredenheid van de cliënt afgehandeld.

De leverancier is in eerste instantie zelf verantwoordelijk voor de adequate afhandeling van klachten van gebruikers.

Een klacht wordt als volgt gedefinieerd: alle bij de leverancier aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers op het gebied van alle facetten van het verstrekken of het gebruik van hulpmiddelen. De gemeente speelt eventuele bij haar aangemelde klachten direct door naar de leverancier. Onder klachten wordt ook verstaan bejegening en onzorgvuldigheid van de leverancier. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen wellicht terechte of wellicht onterechte klachten.

De leverancier dient een deugdelijke en transparante administratie bij te houden van de aangemelde klachten. Alle klachten, ook klachten die direct bij de gebruiker of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie.

De leverancier stuurt van iedere klacht een ontvangstbevestiging aan de cliënt, met daarin vermeld de te verwachten afhandelingstermijn. De leverancier dient de klacht op een zo'n kort mogelijke termijn zelf op te lossen. De wijze van oplossing wordt ook in de administratie vermeld. Standaard worden klachten afgehandeld binnen 1 maand na ontvangst. Iedere

gemeente ontvangt elke maand een overzicht van de inhoud en status van de klachten. Indien een klacht naar het oordeel van de cliënt of van de leverancier niet goed wordt afgehandeld, kan de cliënt zich wenden tot de opdrachtgever, die vervolgens een juiste afhandeling kan afdwingen.

Rapportages m.b.t. klachtafhandeling vinden plaats op het internetportal (zie hoofdstuk 2.4.2). Rapportages vermelden de afhandeling van individuele klachten en het periodiek overzicht van totaal aantallen t.o.v. de hierboven vermelde normen.

2.2.19. PGB-clausule

De leverancier dient de mogelijkheid te bieden om aan PGB-cliënten dezelfde producten voor vergelijkbare condities te kunnen aanschaffen.

De eenmalige (maximale) koopprijzen (aanschaf + afkoop service en onderhoud) daarvoor worden direct afgeleid van de geldende prijzen:

Koopprijs = aangeboden prijs x 12 maanden x standaardlevensduur in jaar ³

De koopprijs voor PGB bevat een vergelijkbaar hulpmiddel als ook bij de normale verstrekkingen wordt geleverd (daarom bijvoorbeeld toestaan gebruikt hulpmiddel en geen keuze voor cliënt), inclusief afkoop service en onderhoud gedurende standaardlevensduur. De prijs per maand is de geldende prijs van de betreffende categorie. De standaardlevensduur is 7 jaar, met uitzondering van kindervoorzieningen (5 jaar) en complexe bad-douche-toiletvoorzieningen (5 jaar).

Per saldo ontvangt de leverancier daarom een gelijk bedrag als in het geval het hulpmiddel normaal ter beschikking gesteld zal worden. Indien de cliënt iets anders wil dan gelden deze prijzen niet.

De opdrachtgever staat in het kader van deze overeenkomst verder geheel buiten de aanschaf van deze hulpmiddelen door cliënten.

In bijzondere gevallen kan de leverancier verzocht worden een aparte schaduw offerte op te stellen, die gebaseerd is op de overeenkomst.

³ Voorbeeld: bij een aangeboden prijs bij een bepaalde indicatiegroep van € 32,50 (excl. BTW) wordt de koopprijs (aanschaf + afkoop service en onderhoud) € 32,50 x 12 x 7 = € 2.730,00 (excl. BTW)

2.3. Huidige bestanden Wmo-hulpmiddelen

2.3.1. Algemeen

De leverancier van de nieuw af te sluiten overeenkomst is verplicht om de cliënten zonder onderbreking te voorzien van passende hulpmiddelen.

Uitgangspunt is dat de service en het onderhoud voor het huidige bij cliënten uitstaande bestand hulpmiddelen onderdeel uitmaken van de nieuwe overeenkomst. Daarom bestaat er na ingang van de nieuwe overeenkomst geen sterfhuiskonstructie van het huidige bestand.

De navolgende 'procedure' wordt toegepast, natuurlijk (slechts) voor zover Medipoint BV de nieuwe overeenkomst niet gegund heeft gekregen:

- a De huidige leverancier Medipoint B.V. zal 6 weken voorafgaande aan de ingangsdata (start nieuwe overeenkomst) bij het de opdrachtgever een digitaal bestand per gemeente aan leveren van alle (op dat moment) uitstaande hulpmiddelen, met vermelding van merk, type, eventuele accessoires, jaar/maand 1e levering, en oorspronkelijke bruto catalogusprijs (BCP)
- b De opdrachtgever zal het digitale bestand voornoemd doorsturen naar de gegunde inschrijver/ondernemer. Deze heeft (vervolgens) het recht de opgave en de staat van de hulpmiddelen te controleren. Eventuele bevindingen worden aan Medipoint BV doorgegeven. Medipoint BV corrigeert, zo nodig, zijn elektronisch bestand hierop. In het geval er achterstallig onderhoud is aan een hulpmiddel (zo nodig vast te stellen door een onafhankelijke derde), dan zal Medipoint BV voor eigen rekening het achterstallig onderhoud alsnog verrichten.
- c Binnen 5 werkdagen na voornoemde ingangsdata levert Medipoint BV bij de gegunde inschrijver/ondernemer een definitief digitaal bestand per gemeente aan van alle op de ingangsdata voornoemd uitstaande hulpmiddelen, met vermelding van merk, type, eventuele accessoires, jaar/maand 1e levering, oorspronkelijke bruto catalogusprijs (BCP).

2.3.2. Algemene eisen m.b.t. cliënten

De overgang naar de nieuwe overeenkomst wordt door de leverancier dusdanig vormgegeven, dat de overlast en de veranderingen voor de bestaande cliënten minimaal zijn.

In het belang van de cliënten worden de huidige hulpmiddelen in principe ingezet ook bij de nieuwe overeenkomst. De leverancier heeft de mogelijkheid om in voorkomende gevallen een hulpmiddel te vervangen, zie hiervoor hoofdstuk 2.2.11, bijvoorbeeld om reden van efficiency bij onderhoud,

De leverancier is verantwoordelijk voor het juist en tijdig informeren van de cliënten.

2.3.3. Algemene eisen m.b.t. SWVO en de gemeenten

De overgang naar de nieuwe overeenkomst wordt door de leverancier dusdanig vormgegeven, dat de overlast en de veranderingen voor SWVO en de gemeenten minimaal

zal zijn.

De administratieve belasting voor SWVO en de gemeenten als gevolg van de overgang dient tot het uiterste beperkt te worden.

De opdrachtgever wordt transparant en adequaat op de hoogte gehouden van het overgangsproces.

Onderdeel van de overgang is het gedurende 3 maanden begeleiden, informeren en ondersteunen van de consulenten over de werkwijze in de nieuwe overeenkomst.

Het informeren van cliënten met betrekking tot de overgang naar de nieuwe overeenkomst zal door de opdrachtgever en de leverancier gezamenlijk worden vormgegeven en uitgevoerd.

2.4. **Projectorganisatie uitvoering**

2.4.1. **Communicatie, afstemming en contractmanagement tijdens uitvoering**

Voor zowel de opdrachtgever als voor de leverancier dient een juiste en adequate dienstverlening aan de cliënten het uitgangspunt te zijn.

Voor de dagelijkse uitvoering zullen de medewerkers van SWVO en de gemeenten communiceren en overleggen met de leverancier. De leverancier verplicht zich zijn organisatie dusdanig in te richten en te laten functioneren dat de gemeente goed, volledig en tijdig ondersteund en begeleid wordt in zijn uit te voeren werkzaamheden.

Managementinformatie wordt periodiek (minimaal 1 keer per kwartaal) via het internetportal aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld. In overleg kan de opdrachtgever zelf KPI's (Key Performance Indicators) vaststellen.

Gedurende de contractperiode zal minimaal eenmaal per 6 maanden (of zoveel vaker als een van de partijen het nodig acht) overleg plaats vinden tussen de opdrachtgever, de gemeenten en de leverancier. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod en worden klachten of onvolkomenheden van het systeem en de uitvoering besproken en naar tevredenheid afgehandeld.

De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd controle uit te oefenen op de gerealiseerde werkelijke dienstverlening. De leverancier zal alle medewerking verlenen aan eventueel door opdrachtgever ingesteld onderzoek naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering en de beleving daarvan onder de cliënten.

De opdrachtgever verwacht van de leverancier dat er over zaken die de uitvoering betreffen juist, tijdig, volledig en respectvol gecommuniceerd wordt met de cliënten.

De leverancier dient zich te realiseren dat de cliënten de inwoners zijn van de gemeente. De leverancier levert en verleent diensten in opdracht van de gemeente bij de cliënten van de gemeente. Om deze reden wenst de gemeente dat de leverancier in zijn communicatie naar de cliënten zich beperkt tot de uitvoering van en het belang van de overeenkomst.

Communicatie van de leverancier naar de cliënten dient in alle gevallen toestemming te hebben van de opdrachtgever. In het implementatietraject kan daar nadere invulling aangegeven worden.

Tijdens het implementatietraject wordt dit concreet nader vormgegeven.

2.4.2. **Beheer en ICT Informatiesystemen**

Het volledige beheer van het uitstaande bestand (administratie, logistiek, onderhoud) wordt door de leverancier uitgevoerd. De gemeente krijgt toegang tot een eenvoudig te bedienen internetportaal van de leverancier met actuele gegevens over het bij cliënten uitstaande bestand hulpmiddelen, inclusief de mogelijkheid om opdrachten te plaatsen en inzicht te hebben in de planning van het selectie- passings- en leveringsproces (alles op cliëntniveau). Het internetportaal heeft de mogelijkheid om deugdelijk managementinformatie op te vragen.

De leverancier dient in een gangbaar format via een ict-integratie actuele data ter beschikking te stellen voor koppeling met het interne dashboard bij de opdrachtgever. Het internetportaal hoeft niet direct realtime gekoppeld te worden aan ict-systemen van gemeenten.

Er wordt gestreefd naar vergaande vereenvoudiging in facturatie en bestandsbeheer.

De leverancier is verantwoordelijk voor het voldoen aan de richtlijnen van de AVG. Zo nodig wordt er een nadere verwerkersovereenkomst overeengekomen en afgesloten.

3. **CONTRACTUELE VOORWAARDEN**

3.1. **Contractvorming en prijsstructuur**

De opdrachtgever heeft het voornemen een meerjarige overeenkomst volgens de Scope aan te gaan met de leverancier. De leverancier dient de hierin vastgestelde en bedoelde zaken ter beschikking te hebben, te leveren en te realiseren.

De overeenkomst (het contract) wordt schriftelijk vastgelegd. De overeenkomst legt de voorwaarden, condities en werkwijze van de leveringen en de dienstverlening vast. De aanbiedingsprijzen en tarieven zijn all-in en dienen gebaseerd te zijn op een hoogwaardig kwalitatieve levering en uitvoering en een duurzaam eindresultaat. Prijzen dienen te worden aangegeven in € (exclusief BTW), geldend per aanbiedingsdatum en dienen vast te zijn voor het eerste jaar van de overeenkomst (tot 1 maart 2027). Zie ook hoofdstuk 3.10 voor informatie over mogelijke indexering.

De inschrijver dient zelf per onderdeel aan te geven welk BTW-tarief hij hiervoor in rekening moet brengen. De inschrijver verklaart door het indienen van de offerte, zonder voorbehoud, dat wat aangeboden wordt inhoudelijk volledig volgens de Scope en de aanbieding zal zijn. Naast de genoemde vergoeding op het Inschrijvingsbiljet worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht, zoals noodzakelijke bijkomende zaken voor de aangeboden functionaliteit, voorrijkosten, reis- en verblijfkosten, opleidingskosten, ict-kosten, kantoorkosten e.d.

De hulpmiddelen die volgen uit de indicaties zijn onderverdeeld in een aantal categorieën. Per categorie wordt er een vaste vergoeding inclusief alle service en onderhoud per periode overeengekomen, ongeacht het merk, ongeacht het type, ongeacht het eventuele maatwerk, ongeacht de noodzakelijke accessoires, ongeacht de leeftijd.

De overeenkomst die de opdrachtgever met de leverancier wil afsluiten is bijgevoegd in bijlage 8 van de Aanbestedingsleidraad.

3.2. **Randvoorwaarden en algemene eisen**

De volgende randvoorwaarden en algemene eisen zijn van toepassing.

- a Inschrijver communiceert in woord en geschrift tijdens het aanbestedingstraject en in alle eventuele latere fasen bij de contractuitvoering uitsluitend in de Nederlandse taal.
- b De VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Goes (zie Bijlage D) zijn van toepassing.
Eventuele algemene (verkoop-) voorwaarden van een ondernemer/inschrijver worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing op de overeenkomst.
- c Indien er als gevolg van nieuwe of gewijzigde beleidsregels en/of verordeningen en/of wetgeving of indien er als gevolg van grote structurele veranderingen bij de uitvoeringsorganisaties van de gemeente (zoals herindeling, samenvoeging, inbesteden, uitbesteden, of uitbreiding/inkrimping verstrekkingenpakket) structurele wijzigingen en / of aanvullingen in de afgesloten overeenkomst noodzakelijk zijn, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst in overeenstemming hiermee aan te passen. De inhoud van de aanpassing dient in verhouding te staan en in

Scope Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

redelijkheid en billijkheid overeengekomen te kunnen worden met de leverancier. De overeenkomst kan, zonder schadevergoeding, geheel of gedeeltelijk ontbonden worden, indien geen overeenstemming hierover bereikt kan worden.

- d De overeenkomst kan bij zeer dwingende aantoonbare en aannemelijk gemaakte redenen, of bij ter zake doende structurele wetswijzigingen, tussentijds worden opgezegd door beide partijen met inachtneming van een opzegtermijn van ten minste 12 maanden.
- e Indien de leverancier na ingebrekestelling, enige verplichting uit hoofde van de overeenkomst niet dan wel niet behoorlijk nakomt, heeft de opdrachtgever recht op vergoeding van de door haar geleden of nog te lijden schade en het buitenrechtelijk ontbinden van de overeenkomst.
- f De leverancier en de opdrachtgever hebben het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten, wanneer het als gevolg van overmacht voor de leverancier onmogelijk is voor een periode langer dan twee weken de overeenkomst na te komen. Onder overmacht wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan of ziekte van of staking door personeel, verlate aanlevering of ongeschiktheid van producten, onderdelen of systemen en toerekenbare tekortkomingen in de nakoming van door leverancier ingeschakelde derden.
In geval van overmacht treden partijen onmiddellijk met elkaar in overleg ter regeling van de gevolgen, waarbij de volgende mogelijkheden zich voordoen: het opschorten van de overeenkomst of het wijzigen van de overeenkomst of het geheel of gedeeltelijk ontbinden van de overeenkomst. Indien partijen als gevolg van overmacht overeenkomen de uitvoering gedurende een nader overeen te komen termijn op te schorten, dan blijven eventuele gevolgen daarvan voor risico van de leverancier. Indien de leverancier door overmacht wordt getroffen en niet kan nakomen of tekortschiet in nakoming van de hiervoor genoemde termijn, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst onmiddellijk per aangetekende brief buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat.
- g De leverancier vrijwaart de opdrachtgever voor alle aanspraken en vorderingen betreffende schade toegebracht ten gevolge van handelen of nalaten van de leverancier, dan wel degenen die door de leverancier verder bij de uitvoering van de werkzaamheden zijn toegelaten.

3.3. Onderaanneming

Het is toegestaan om met onderaanneming te werken. Indien er van belang zijnde onderaannemers worden ingeschakeld (niet zijnde de leveranciers van de hulpmiddelen), dan dient dit bij de inschrijving apart vermeld te worden, met specificatie van het aandeel in de opdracht. Van belang zijnde onderaannemers worden in deze opdracht gedefinieerd als onderaannemers een verwachte toegevoegde waarde groter dan € 25.000 exclusief btw op jaarbasis.

Van belang zijnde onderaannemers mogen alleen worden ingeschakeld voor de uitvoering van de opdracht, indien zij aangemeld zijn. Het is toegestaan tijdens de looptijd van de overeenkomst onderaannemers toe te voegen of te verwijderen. In deze gevallen dient vooraf schriftelijk toestemming verkregen te worden van de opdrachtgever. De

opdrachtgever heeft het recht hieraan aanvullende voorwaarden te verbinden.

Alle gevraagde eisen zijn ook van toepassing op de aangeboden en eventueel later toe te voegen onderaanneming.

3.4. **Duur van de overeenkomst**

De opdrachtgever heeft het voornemen om met de betreffende leverancier een overeenkomst aan te gaan voor een periode van 3 jaar, lopende vanaf 1 maart 2026 tot 1 maart 2029. De looptijd van de Overeenkomst wordt hierna steeds jaarlijks met één (1) jaar stilzwijgend verlengd (tot een maximaal aantal verlengingen van vijf (5) keer), tot 1 maart 2034) tenzij de opdrachtgever of de leverancier de Overeenkomst heeft beëindigd. Vorenbedoelde beëindiging geschiedt schriftelijk en tenminste 12 (twaalf) maanden vóór de datum waarop (weer) een (nieuw) jaar verlenging aan de orde is.

3.5. **Aanpassing prijsniveau (herzieningsclausule)**

Als gevolg van technologische ontwikkelingen kan het zijn dat er hulpmiddelen of accessoires op de markt komen die nog niet bestaan, maar die wel als invulling van een indicatie noodzakelijk zijn (geworden). Bijvoorbeeld ontwikkelingen op het gebied van "elektrificeren" van hulpmiddelen, koppelingen naar ict-applicaties (apps) en/of robothulpmiddelen. Deze nu niet voorzienbare ontwikkelingen zijn denkbaar, zeker gezien de trends van o.a. langer thuis wonen, meer zorg aan huis e.d.

Ook is het denkbaar dat er zich door kostprijsontwikkelingen grote wijzigingen plaatsvinden in de inkooprijzen van hulpmiddelen voor de leverancier.

Ook is het denkbaar dat de hoeveelheden (aantal voorzieningen in het uitstaande bestand) door demografische en beleidsmatige ontwikkelingen substantieel (meer dan + of - 10%) zullen wijzigen.

Ook is het denkbaar dat de inzet van verschillende typen hulpmiddelen binnen een indicatiegroep substantieel (meer dan + of - 10%) zullen wijzigen. Bijvoorbeeld een substantiële wijziging van het aandeel geveerde scootmobielen binnen het totaal van indicatiegroep 5 Scootmobielen.

Ook is het denkbaar dat er andere redenen zijn die van grote invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst, zoals het op de markt verschijnen van nieuwe hulpmiddelen die redelijkerwijs niet onder de categorie-indelingen te plaatsen zijn.

Deze ontwikkelingen zouden tot gevolg kunnen hebben dat het noodzakelijk is (en ook proportioneel) om de tarieven daarop (naar boven op beneden) aan te passen, zeker in het kader van het gegeven dat er naar verwachting sprake zal zijn van een zeer langdurige overeenkomst.

Binnen de overeenkomst wordt daarom de mogelijkheid geboden om na de initiële looptijd van de overeenkomst van 3 jaar, jaarlijks de vergoeding aan te passen. Aangepaste tarieven dienen door beide partijen overeengekomen te worden. De hoogte van de aanpassingen

Scope Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

dient door de leverancier c.q. de opdrachtgever gedetailleerd, specifiek en voldoende onderbouwd te worden.

Indien de leverancier of de opdrachtgever het noodzakelijk vindt, conform de hierboven vermelde voorwaarden, om de tarieven aan te passen, dan dient de leverancier c.q. de opdrachtgever dit uiterlijk 6 maanden voorafgaand aan te geven en onderbouwd aan te leveren aan de andere partij. Indien partijen niet tot overeenstemming zijn gekomen, hebben beide partijen het recht de overeenkomst met een opzeggingstermijn van 12 maanden te beëindigen.

3.6. **Omvang van de opdracht**

De omvang van de opdracht wordt bepaald door de behoefte van de opdrachtgever. In de overeenkomst worden geen afnamen gegarandeerd.

Als indicatie voor bepaling van de mogelijke omvang wordt in bijlage B het uitstaande bestand (ingedeeld naar de nieuwe indicatiegroepen) van de gemeente vermeld. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan deze opgave.

3.7. **Exclusiviteit**

De opdrachtgever verleent exclusiviteit aan de leverancier, volgens de voorwaarden van de Scope voor de inkoop van de beschreven leveringen en diensten van/voor alle in deze aanbesteding bedoelde Wmo-hulpmiddelen voor cliënten van de gemeenten.

De opdrachtgever heeft het recht om (aanvullende) leveringen of diensten in te kopen bij een andere leverancier indien producten niet of niet passend bij de indicatie of om een andere reden niet door de leverancier geleverd kunnen worden of indien producten en diensten om contractuele redenen niet bij de leverancier afgenomen kunnen worden.

3.8. **Facturatie**

De vergoeding wordt gefactureerd als een vast totaalbedrag per maand. Per indicatiegroep zijn vaste bedragen overeengekomen. De basis voor facturatie van de vergoeding is het aantal hulpmiddelen per indicatiegroep op 1 januari van het lopende jaar (voor de facturatie voor de maanden maart t/m februari), ongeacht de mutaties die plaatsvinden gedurende het jaar.

NB. De werkelijke service- en onderhoudswerkzaamheden staan los van bovengenoemde facturiemethode, want bij de service- en onderhoudswerkzaamheden wordt uiteraard wel rekening gehouden met mutaties gedurende het jaar.

Bij aanvang van de overeenkomst vindt de bepaling van het aantal hulpmiddelen eenmalig plaats op 1 maart 2026.

De bepaling van het aantal hulpmiddelen op 1 maart elk jaar geschiedt door de leverancier. De bestandsgrootte wordt bepaald door het werkelijke aantal hulpmiddelen op 1 januari van

Scope Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

elk jaar dat bij cliënten in gebruik is, ongeacht de eventuele lopende (maar nog niet uitgevoerde) opdrachten voor leveringen, wijzigingen en retourleveringen. Het eventuele verschil in tijd tussen de fysieke logistieke actie van de leverancier en de administratieve verwerking daarvan door de leverancier heeft geen invloed op de bepaling van het bestand.

De opgave van de bestands grootte door de leverancier, gespecificeerd op cliëntniveau, wordt uiterlijk op 10 januari van het betreffende jaar aan de opdrachtgever opgegeven. Voor 31 januari van het betreffende jaar controleert de opdrachtgever de juistheid van de opgave in relatie tot haar eigen bestand. Indien de opgave (of delen daarvan) niet met de werkelijkheid overeenkomt, krijgt de leverancier maximaal 3 weken de tijd de opgave afdoende te onderzoeken, toe te lichten, aan te passen en door de opdrachtgever te laten goedkeuren, alvorens tot facturatie over te gegaan kan worden.

De facturatie geschiedt t.n.v. SWVO via iWmo.

In overleg kan besloten worden de vorm van aanlevering van factuurgegevens aan te passen, om een eenvoudige en goede aansluiting bij het gemeentelijk (ict-)systemen te bewerkstelligen.

Betaling van de facturen door de opdrachtgever geschiedt binnen 30 dagen na ontvangst van de betreffende facturen, mits deze in overeenstemming zijn met de gestelde eisen. De opdrachtgever heeft het recht toelichting te vragen, verzoeken in te dienen voor correcties of de betaling op te schorten zolang de facturatie en onderbouwing niet goed is.

3.9. Verzekeringen

De leverancier is adequaat verzekerd voor wettelijke aansprakelijkheid en beroepsaansprakelijkheid of zal, bij eventuele gunning van de opdracht, een dergelijke verzekering afsluiten en / of zal de bestaande verzekering aanpassen aan de eisen die de opdrachtgever in verband met de opdracht hieraan stelt.

Voor verzekering hulpmiddelen, zie hoofdstuk 2.2.14 Service en onderhoud.

3.10. Indexering

Op 1 maart van ieder jaar kunnen de overeengekomen tarieven aangepast conform het CBS consumentenprijsindexcijfer (totaalindex, alle bestedingen). De eerste aanpassing is mogelijk per 1 maart 2027. De basis hiervoor vormt de stijging/daling van het prijsindexcijfer over de bekend zijnde voorafgaande 12 maanden (in de regel de periode februari – februari). Eventuele prijsaanpassingen van leveranciers of andere wijzigingen van marktprijzen hebben geen invloed op de overeengekomen vaste vergoedingen.

De spelregels voor de toepassing van bovenstaande indexering zijn:

- Leverancier en/of Opdrachtgever mogen jaarlijks een gemotiveerd indexeringsvoorstel doen.

Scope Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

- Er wordt gebruik gemaakt van de index het CBS: Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100, 000000 Alle Bestedingen.
- Per 1 maart 20274 mag Leverancier en/of Opdrachtgever voor het eerst de tarieven indexeren.
- Een voorstel voor tarievenindexering dient, gemotiveerd en voorzien van financiële onderbouwing, uiterlijk 1 februari voorafgaand aan 1 maart voorgelegd te worden aan de andere partij. Op basis hiervan kan worden ingestemd met de indexering.
- In het voorstel wordt gemotiveerd waarom indexatie, vanuit de doelstelling van de overeenkomst, nodig is.
- Het voorstel wordt en, indien akkoord en/of met eventuele aanpassingen, vastgesteld door Opdrachtgever en/of Leverancier.
- De peildatum voor het berekenen van de index is 1 januari 2026. Voor het indexcijfer huidige datum worden de indexcijfers genomen die op het moment van berekenen het meest recent zijn. Dit mogen ook voorlopige cijfers zijn. De formules voor het berekenen van de index zijn als volgt. Deze formules dienen ongewijzigd gebruikt te worden in het indexeringsvoorstel.

$$Index = \frac{\text{indexcijfer huidige datum}}{\text{indexcijfer peildatum}}$$

$$\text{Nieuwe tarief} = \text{inschrijvingstarief} * \text{Index}$$

- De index dient altijd berekend te worden over het originele tarief dat overeengekomen is/waarmee is ingeschreven.
- Alle cijfers van tussenliggende berekeningen en de uiteindelijke index worden afgerond op vier cijfers achter de komma.

3.11. Duurzaamheid en SROI

Duurzaamheid bij deze productgroep richt zicht vooral op doelmatig hergebruik van hulpmiddelen en het voorkomen van onnodige inzet door bijvoorbeeld instellen pool uitleen. Met de grote focus op de toepassing van hergebruikte hulpmiddelen, wordt hieraan ruimschoots invulling gegeven.

Inzet van SROI (Social Return) is over het algemeen bij gemeenten bij deze productgroep niet succesvol door de hoge vaktechnische eisen. Daarom geen eis voor toepassing SROI.

3.12. Overdracht van rechten en plichten

De leverancier en opdrachtgever zijn niet gerechtigd de uit een overeenkomst voortvloeiende rechten en plichten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen, te vervreemden of te bezwaren. De toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. De leverancier en/of de opdrachtgever kunnen aan deze toestemming voorwaarden verbinden.

4. AANBIEDING

Iedere aanbieder dient een aanbieding op te stellen de gehele opdracht.

4.1. Prestatie-onderbouwing

De aanbestedende dienst vraagt aan de leverancier om als onderdeel van de inschrijving een Prestatie-onderbouwing aan te leveren. In de Prestatie-onderbouwing toont de inschrijver aan dat hij in staat is de uitvoering op adequate wijze uit te voeren en de in hoofdstuk 2.2.1 vermelde doelstellingen te realiseren.

De Prestatie-onderbouwing moet duidelijkheid geven over de verschillende aspecten bij/van de uitvoering van de totale opdracht. Ook dient de Prestatie-onderbouwing duidelijkheid te geven hoe en waarom de aanbieding invulling geeft aan het realiseren van de opdracht. De Prestatie-onderbouwing dient gebaseerd te zijn op, en in overeenstemming te zijn met de Scope.

De Prestatie-onderbouwing mag totaal bestaan uit **maximaal 9 x A4 enkelzijdige pagina's** met normale lay-out en lettertype (dit is inclusief eventuele afbeeldingen en/of schema's, echter een eventueel toegevoegd voorblad, inhoudsopgave, (verwijzingen naar) bijlagen e.d. worden niet beschouwd als een onderdeel van de Prestatie-onderbouwing en worden niet beoordeeld en gewaardeerd).

In de Prestatie-onderbouwing worden de volgende onderdelen beschreven en uitgewerkt:

a Visie op de uitvoering van de opdracht

Gevraagd wordt de visie te omschrijven van de wijze waarop de leverancier invulling gaat geven aan de omgang met de indicatiegroepen, de keuzevrijheid van merken en typen, de gestelde kwaliteits- en functionaliteitseisen en de vakbekwaamheid van de leverancier.

Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel is de wijze waarop de inschrijver de systematiek concreet, succesvol en in het belang van cliënten en van SWVO en gemeenten toe gaat passen.

b Uitvoering van de onderzoekstaak voor de maatwerkvoorziening

Gevraagd wordt de invulling te geven van de concrete wijze waarop de leverancier op basis van FGA inhoud geeft aan de gevraagde (1) wettelijk verplichte onderzoekstaak voor de maatwerkvoorziening en (2) de advisering daarover en (3) de rol m.b.t. het adviseren over de toepassing van eventueel mogelijke gebruikelijke voorzieningen.

Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel zijn de klantvriendelijkheid en de effectiviteit van de onderzoekstaak en de advisering daarover aan de gemeente.

c Toetsing indicatie-invulling

Gevraagd wordt de invulling te geven van de wijze waarop de cliënt en de gemeente in voorkomende gevallen kan toetsen of aan het compensatie-maatwerkbeginsel is voldaan.

Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel zijn de klantvriendelijkheid en de effectiviteit van de mogelijkheden die de cliënt en de gemeenten krijgen om te toetsen of aan het compensatie-maatwerkbeginsel is voldaan.

Scope
Wmo-hulpmiddelen 2026-2034 SWVO

22 juli 2025

- d** Implementatie
Een opgave op hoofdlijnen van het implementatieplan (met in elk geval en de aanpak voor de service en het onderhoud van het huidige uitstaande bestand en de wijze waarop iWmo geïmplementeerd gaat worden bij SWVO en de gemeenten).
Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel zijn de doelmatigheid van het implementatieplan en de mate van ontzorging voor enerzijds de cliënten en anderzijds SWVO en de gemeenten.
- e** Service en onderhoud
Een opgave van de extra toegevoegde waarde boven op de inhoud en de voorwaarden van de service- en onderhoudsdiensten volgens hoofdstuk 2.2.14 van de Scope.
Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel is de mate waarin extra invulling wordt gegeven aan klantvriendelijkheid en doelgerichtheid van de service en het onderhoud.
- f** Omgang met ontevredenheid en klachten van cliënten
Een onderbouwing van de wijze waarop met ontevredenheid en klachten van cliënten over de uitvoering wordt omgegaan.
Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel zijn de klantvriendelijkheid en de effectiviteit van de behandeling van ontevredenheid en klachten.
- g** Internetportal voor SWVO en de gemeenten
Gevraagd wordt een beschrijving op hoofdlijnen te geven van de bij inschrijving werkende functionaliteiten van het internetportal, met betrekking tot (1) de advisering op basis van FGA, (2) de ondersteuning voor SWVO en de gemeenten voor het plaatsen van een opdracht en voor het volgen van het logistieke proces en (3) de mogelijkheden voor het genereren door SWVO en de gemeenten zelf van managementinformatie over het actuele bestand en de prestaties door de leverancier.
Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel is de mate waarin het internetportal van meerwaarde is voor SWVO en de gemeenten.
- h** Internetportal voor de cliënt
Gevraagd wordt een beschrijving op hoofdlijnen te geven van de bij inschrijving werkende functionaliteiten van het internetportal, met betrekking tot de mogelijkheden voor cliënten om zelf informatie in te kunnen zien (bijvoorbeeld informatie m.b.t. het hulpmiddel, de logistiek, de service-activiteiten en ingediende vragen en klachten).
Bepalend voor de beoordeling van dit onderdeel is de mate waarin het internetportal van meerwaarde is en gebruiksvriendelijk is voor de cliënt.
- i** Verstoringen
Het is denkbaar dat er tijdens de implementatie en/of de uitvoering zich 'onvoorziene verstoringen' (men kan (daarbij) denken aan 'tegenvallers', 'onregelmatigheden' of 'niet voorziene omstandigheden') zullen voordoen, waardoor de implementatie en/of de uitvoering in gevaar dreigt te komen. Wat is uw concrete aanpak om (zulke) 'onvoorziene verstoringen' te voorkomen en wat is uw concrete (procesmatige) aanpak, indien (desondanks) toch (zulke) 'verstoringen' zich voordoen en waarom is uw aanpak op beide onderdelen effectief?
Het gaat hierbij om de mate van effectiviteit van de aanpak.

4.2. Financieel Aanbod

De opdrachtgever vraagt aan de leverancier om als onderdeel van de aanbidding een financieel aanbod op het 'Inschrijvingsbiljet' (Bijlage 4 van de Aanbestedingsleidraad) aan te leveren. Het financieel aanbod bestaat uit aangeboden vergoeding per indicatiegroep. De aangeboden vergoedingen leiden in deze aanbesteding tot een totaal te verwachten jaarbedrag ('TOTAAL INSCHRIJVINGSSOM') op basis van de op het Inschrijvingsbiljet (Bijlage 4 van de Aanbestedingsleidraad) genoemde fictieve aantallen. Dit jaarbedrag wordt voor de beoordeling van het Financieel Aanbod gebruikt.

In de aanbesteding wordt er een maximale hoogte gehanteerd van bovengenoemd te verwachten jaarbedrag. De inschrijfprijzen dienen in die gunnings- en beoordelingsmatrix te leiden tot een te verwachten jaarbedrag onder deze maximale hoogte. Een maximaal jaarbedrag wordt gehanteerd om de tarieven aan te laten sluiten bij te verwachten beschikbare (toekomstige) financiële middelen. Uitwerking hiervan is opgenomen in hoofdstuk 5 van de Aanbestedingsleidraad.

Let op: De op het 'Inschrijvingsbiljet' (Bijlage 4 van de Aanbestedingsleidraad) vermelde 'aantallen op jaarbasis' zijn gebaseerd op het uitstaande bestand per 1 juni 2025 (waarbij er op het Inschrijvingsbiljet geen aantal hulpmiddelen van de buitencategorie zijn vermeld). De vermelde 'aantallen op jaarbasis' op het Inschrijvingsbiljet dienen alleen om een deugdelijke beoordeling van de inschrijvingen mogelijk te maken. Er kunnen daar geen rechten aan ontleend worden.