



Bijlage 1

Programma van Eisen

Voor de Europese openbare aanbesteding van

Wmo Hulpmiddelen

Referentienummer: 2278031

Datum: 26 september 2025

Versie 1.1



BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding Wmo hulpmiddelen. Hier moet u als Opdrachtnemer aan voldoen. Uiteraard moet u ook altijd voldoen aan de wettelijke eisen die bij deze opdracht van toepassing zijn.

Inhoudsopgave

1	Eisen ten aanzien van de Hulpmiddelen.....	3
2	Eisen ten aanzien van het Personeel	4
3	Eisen ten aanzien van de passing en selectie.....	5
4	Eisen ten aanzien van de Aflevering van het Hulpmiddel, nieuw dan wel gebruikt	5
5	Eisen ten aanzien van de Bruikleenovereenkomst	6
6	Eisen ten aanzien van dienstverlening, reparatie en onderhoud	7
7	Eisen Monitoring sturing en toezicht.....	7
8	Eisen ten aanzien van het klanttevredenheidsonderzoek.....	9
9	Eisen ten aanzien van overleg	10
10	Eisen ten aanzien van de in te zetten voertuigen	10
11	Eisen ten aanzien de overnamemogelijkheden van hulpmiddelen.....	10
12	Eisen ten aanzien van de bereidheid tot overdracht van verhuurde hulpmiddelen ..	10
	Annex 1 behorende bij punt 6 Eisen Monitoring sturing en toezicht	13

Versiebeheer

Pagina, artikel	Wijziging
7, 6.1.	Reactietijd reparatie en onderhoud
4, 2.4	VOG alleen voor medewerkers die fysiek klantcontact hebben

Programma van eisen

Door ondertekening van het UEA verklaart u te voldoen aan het Programma van eisen.

1 EISEN TEN AANZIEN VAN DE HULPMIDDELEN

- 1.1 Opdrachtnemer dient Hulpmiddelen te leveren die te allen tijde voldoen aan de meest recente van toepassing zijnde, vigerende normen, wet- en regelgeving.
- 1.2 Opdrachtnemer garandeert dat de Hulpmiddelen welke worden ingezet voldoen aan de gestelde functionele eisen.
- 1.3 De Hulpmiddelen waarin Gebruikers tijdens vervoer in een transportmiddel (busje enz.) moeten blijven zitten, dienen ISO 7176-19 goedgekeurd te zijn.
- 1.4 De aangeboden Hulpmiddelen dienen geschikt te zijn voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.
- 1.5 De Aanbestedende dienst behouden zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het assortiment aan te passen, bijvoorbeeld als gevolg van marktontwikkelingen. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan: het toevoegen van extra Productcategorieën of aanpassing van functionele beschrijvingen van productcategorieën. Aanpassing(en) volgen altijd in overleg met Opdrachtnemer.
- 1.6 De te leveren Hulpmiddelen hebben een minimale technische levensduur van zeven (7) jaar en voor kindershulpmiddelen, douche- en toilethulpmiddelen ten minste vijf (5) jaar. Dit betreft de levensduur vanaf datum eerste inzet.
- 1.7 Opdrachtnemer conformeert zich eraan dat, indien tijdens de individuele contractperiode blijkt dat een aangeboden Hulpmiddel niet (volledig) blijkt te voldoen aan de functionele eisen, het Hulpmiddel zal worden vervangen door een Hulpmiddel dat wel aan de gestelde functionele eisen voldoet. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 1.8 De Hulpmiddelen dienen in een technisch normale staat te verkeren en gehouden te worden.
- 1.9 De Hulpmiddelen dienen bij Aflevering visueel als nieuw te zijn (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en zo nodig ontsmet).
- 1.10 De Hulpmiddelen hebben bij Aflevering een minimaal verwachte gebruiksduur door Gebruiker van één (1) jaar.

2 EISEN TEN AANZIEN VAN HET PERSONEEL

- 2.1 Het ingezette personeel dient zodanig gediplomeerd en vakbekwaam te zijn dat zij de gevraagde dienstverlening(en) adequaat en naar tevredenheid van de Gebruiker uitvoeren.
- 2.2 Opdrachtnemer is cultuursensitief: bij de benadering van cliënten wordt rekening gehouden met de religieuze- en of culturele achtergrond en of diversiteit van de cliënten. Daarbij is de Opdrachtnemer in staat om aan te sluiten bij de mogelijke beperkingen van de cliënten.
- 2.3 Het in te zetten personeel kan zich te allen tijde desgevraagd legitimeren (legitimatiebewijs).
- 2.4 De in te zetten medewerkers en vrijwilligers met een direct fysiek cliëntencontact dienen te beschikken over een VOG. Er wordt uitgegaan van een maximale geldigheidsduur van 5 jaar. Let op, alleen op verzoek dient de aanbieder dat aan te tonen. Opdrachtnemer, althans de desbetreffende medewerker/vrijwilliger, dient bij het verstrijken van voornoemde termijn opnieuw een VOG aan te vragen. Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct cliëntencontact dienen vóór aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. De kosten zijn de zogenaamde ondernemerskosten. De organisatie monitort de personeelsleden op hun doen en laten, gerelateerd aan de geldende eisen voor de VOG. De VOG voor het in te zetten personeel hoeft niet met de inschrijving meegezonden te worden. Opdrachtnemer dient deze op aanvraag van de Aanbestedende dienst te kunnen overleggen.
- 2.5 Opdrachtnemer garandeert permanente deskundigheidsbevordering van het Personeel dat voor of namens de Opdrachtnemer betrokken is bij passing, selectie, levering, reparatie en onderhoud van de Hulpmiddelen.
- 2.6 Personeel dat wordt ingezet bij contacten met Gebruikers dient de Nederlandse taal te beheersen.

3 EISEN TEN AANZIEN VAN DE PASSING EN SELECTIE

- 3.1 Passing en selectie dient in principe altijd op de verblijflocatie van de Gebruiker plaats te vinden, tenzij dit technisch te complex is of de Gebruiker hier bezwaar tegen heeft.
- 3.2 De Aanbestedende dienst behouden zich het recht voor om bij een passing van het Hulpmiddel aanwezig te zijn.
- 3.3 De reistijd voor de Gebruiker om naar een paslocatie te komen bedraagt maximaal 30 autominuten.
- 3.4 De paslocatie voldoet aan de eisen voor toegankelijkheid voor Gebruikers met een beperking en is voorzien van een aangepast toilet. In de paslocatie dient een aparte ruimte beschikbaar te zijn voor passingen, zodat de Gebruiker met inachtneming van zijn privacy kan worden geassisteerd en geadviseerd.

4 EISEN TEN AANZIEN VAN DE AFLEVERING VAN HET HULPMIDDEL, NIEUW DAN WEL GEBRUIKT

- 4.1 Levering dient altijd op de locatie die de Gebruiker wenst, plaats te vinden.
- 4.2 De Aflevering van Hulpmiddelen uit het assortiment dient binnen maximaal 10 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
- 4.3 De Aflevering van Hulpmiddelen met modulaire aanpassingen dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
- 4.4 De Aflevering van Hulpmiddelen met individuele aanpassingen (maatwerk) dient binnen maximaal 30 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
- 4.5 De bovengenoemde leveringstermijnen zijn bindend, inclusief de termijnen voor de levering van opties of individuele aanpassingen.
- 4.6 Indien de afgesproken standaard- of afwijkende leveringstermijn aan de zijde van de Opdrachtnemer niet haalbaar is, rust er een meldingsplicht op de Opdrachtnemer richting de Aanbestedende dienst en de Gebruiker. De Opdrachtnemer dient tegelijkertijd de best haalbare en reële levertijd op te geven. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting binnen de gestelde leveringstermijnen te leveren.
- 4.7 Indien een Hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, verstrekt de Opdrachtnemer ter overbrugging, zonder meerkosten, een vervangend Hulpmiddel

dan wel bij maatwerk een 'best fit'. Opdrachtnemer stelt de desbetreffende Aanbestedende dienst hiervan op de hoogte.

- 4.8 De Opdrachtnemer dient bij Aflevering van de Hulpmiddelen zodanige informatie te verstrekken aan de Gebruiker over gebruik, onderhoud en bediening van de Hulpmiddelen, inclusief het verstrekken van een Nederlandstalige handleiding, dat een veilig en deugdelijk gebruik van het Hulpmiddel mogelijk is. Tevens wordt de Gebruiker duidelijk geïnformeerd op welke wijze de serviceverlening geregeld is.
- 4.9 Voor mobiele elektrische middelen verzorgt Opdrachtnemer rijvaardigheids-/gewenningstrainingen met een praktijkgedeelte waarbij de Gebruikers rijden in het Hulpmiddel. In de rijvaardigheidstraining voor scootmobiel gebruikers is ook een theoriegedeelte waarin de "scootmobiel in het verkeer" centraal staat opgenomen;
- 4.10 Indien tijdens de Aflevering en instructie blijkt dat de Gebruiker geen veilig gebruik kan maken van het af te leveren Hulpmiddel zal de Opdrachtnemer dit direct melden aan de Aanbestedende dienst en zal het Hulpmiddel vooralsnog niet afgeleverd worden.
- 4.11 Opdrachtnemer verzorgt tegen een vooraf vastgesteld tarief (zie bijlage 6, Tarievenblad) en voorafgaand in overleg met de Aanbestedende dienst aanvullend een rijvaardigheids-/gewenningstraining indien er sprake is van punt 10.
- 4.12 Indien op nadrukkelijk verzoek en/of wens van de Gebruiker een andere levertijd wordt gehanteerd wordt (langer), waarbij bovenstaande termijn worden overschreden, geldt dit niet als termijn overschrijdend.

5 EISEN TEN AANZIEN VAN DE BRUIKLEENOVEREENKOMST

- 5.1 De Opdrachtnemer dient bij Aflevering een bruikleenovereenkomst aan de Gebruiker/contactpersoon te overleggen en te laten ondertekenen.
- 5.2 De bruikleenovereenkomst zal in samenspraak met de Aanbestedende dienst worden opgesteld. De Aanbestedende dienst ontvangt een digitaal afschrift/kopie van de bruikleenovereenkomst.
- 5.3 Na ontvangst van de beëindigingsopdracht van de individuele huurovereenkomst van de Aanbestedende dienst dient Opdrachtnemer het Hulpmiddel in overleg met de Gebruiker/contactpersoon binnen 10 werkdagen op te halen.
- 5.4 Beëindiging door de Opdrachtnemer van de bruikleenovereenkomst én de individuele huurovereenkomst vindt plaats per 1e van de maand volgend op de verzenddatum

van de beëindigingsopdracht van de individuele huurovereenkomst van de Aanbestedende dienst.

6 EISEN TEN AANZIEN VAN DIENSTVERLENING, REPARATIE EN ONDERHOUD

- 6.1 Reparaties dienen onder normale omstandigheden binnen twee werkdagen door geheel Nederland plaats te vinden. In overleg met de Gebruiker kunnen reparaties waarbij de mobiliteit niet in het geding is, binnen vijf werkdagen plaatsvinden. Er dient sprake te zijn van een 24-uurs, 7 dagen in de week telefonische bereikbaarheid tegen de gebruikelijke belkosten. De Gebruiker wordt altijd persoonlijk te woord gestaan.
- 6.2 In geval van een storing of calamiteit waarbij de Gebruiker als gevolg van een defect aan het Hulpmiddel de woning of verblijfplaats niet kan bereiken of verlaten, is Opdrachtnemer verplicht direct passende hulp te verlenen. Er geldt een maximale reactietijd van één (1) uur tussen melding en de start van de hulpverlening. Deze hulp wordt ter plaatse of op de verblijfslocatie van de Gebruiker in Nederland uitgevoerd. Indien de storing of calamiteit zich in de avond of nacht voordoet, dient het probleem uiterlijk de volgende ochtend vóór 09.00 uur te zijn verholpen.
- 6.3 Blijkt reparatie of onderhoud niet binnen genoemde termijnen mogelijk, dan stelt de Opdrachtnemer direct en gedurende de periode van reparatie kosteloos een passend vervangend Hulpmiddel aan de Gebruiker beschikbaar. De Opdrachtnemer stelt daarbij al het mogelijke in het werk om de reparatie zo spoedig mogelijk uit te voeren. Hieraan zijn voor de Aanbestedende dienst geen kosten verbonden.
- 6.4 De Opdrachtnemer dient ermee akkoord te gaan dat de door hem geleverde Hulpmiddelen door een nader te bepalen instantie en/of de Aanbestedende dienst na aflevering geïnspecteerd kunnen worden.
- 6.5 De Opdrachtnemer is verplicht gebruik te maken van het berichtenverkeer volgens de iWmo-standaard, zoals vastgesteld door het Inlichtingenbureau en opgenomen in de landelijke standaarden voor gegevensuitwisseling in het sociaal domein.

7 EISEN MONITORING STURING EN TOEZICHT

- 7.1 De monitoring, sturing en het toezicht op de uitvoering van de levering en dienstverlening van Wmo-hulpmiddelen vindt plaats door middel van halfjaarlijkse

managementrapportages die door de leverancier worden aangeleverd. Ook vindt de monitoring, sturing en het toezicht plaats via de periodieke contractmanagementgesprekken tussen Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst. Het doel van dit contractmanagementgesprek is de uitvoering van de dienstverlening te bespreken. Na gunning wordt samen met de gegunde Opdrachtnemers het format van de managementrapportage verder ingevuld en ontwikkeld.

- 7.2 Opdrachtnemer levert per kwartaal een inhoudelijke rapportage en een managementrapportage. De inhoud van deze rapportages is te vinden in Annex 1 . Monitoring en sturing Wmo hulpmiddelen. De Gemeente stelt na gunning een format op.
- 7.3 De inhoud van de rapportages kan op basis van voortschrijdend inzicht en gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigen in overleg tussen Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst.
- 7.4 Opdrachtnemer verleent alle medewerking aan de Aanbestedende dienst die redelijkerwijs verwacht mag worden aan het beantwoorden van college- of raadvragen, evaluatie onderzoeken, rekenkameronderzoeken, klanttevredenheidsonderzoeken en landelijke benchmarks en overige gewenste monitoringsinstrumenten (zoals de arrangementen monitor) tijdens de looptijd van deze raamovereenkomst. Opdrachtnemer levert de gevraagde (management)informatie binnen de afgesproken termijn aan. Voor college-en raadvragen geldt een termijn van drie werkdagen. Vertrouwelijke gegevens worden alleen geanonimiseerd verstrekt, tenzij wettelijk anders vereist.
- 7.5 Opdrachtnemer dient binnen vier weken na definitieve gunning een implementatieplan op te leveren en af te stemmen met de Aanbestedende dienst. Voor het implementatieplan vragen we Opdrachtnemer in ieder geval de volgende onderwerpen in onderstaande volgorde aan bod te laten komen:
 - Een beschrijving van de wijze van implementatie van de dienstverlening waarbij tijdige implementatie wordt geborgd;
 - Een detailplanning van de implementatieperiode en
 - Een beschrijving van wat Opdrachtnemer nodig heeft van de Aanbestedende dienst om de implementatie succesvol te laten verlopen.
 - Er geldt voor Opdrachtnemer een verplichting om de implementatie vóór 1 april 2026 te hebben gerealiseerd.

7.6 De eerste twee maanden van de looptijd van de raamovereenkomst, zullen Opdrachtnemer en Aanbestedende dienst regelmatig overleggen over de opstart en de uitvoering van de raamovereenkomst. Dit kan fysiek, digitaal of telefonisch en zullen door de Aanbestedende dienst en Opdrachtnemer nader worden bepaald. Deze afspraken worden schriftelijk vastgelegd in een werkafsprakenboek en kunnen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst daar waar nodig gewijzigd worden.

8 EISEN TEN AANZIEN VAN HET KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

8.1 De Opdrachtnemer dient minimaal éénmaal per twee jaar een representatief klanttevredenheidsonderzoek onder de Gebruikers van hulpmiddelen van de zeven Aanbestedende dienst laten uitvoeren door een onafhankelijke externe instantie. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden:

- Gebruikersinstructie
- Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren
- Kwaliteit onderhoud /reparatie en responstijden na melding schade en/of reparatie
- Service en dienstverlening in algemene zin
- Bejegening door personeel van Opdrachtnemer
- Tevredenheid over het Hulpmiddel
- Tevredenheid over de levertijd van het Hulpmiddel.

8.2 De definitieve set van vragen ten behoeve van het klanttevredenheidsonderzoek dient voorafgaand aan het onderzoek ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Aanbestedende dienst.

8.3 De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet de Opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek aan de Aanbestedende dienst toekomen.

8.4 Op verwerking van Persoonsgegevens zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing.

9 EISEN TEN AANZIEN VAN OVERLEG

- 9.1 Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan een overlegstructuur op twee niveaus, te weten op beleidsniveau en op uitvoerend niveau. Na gunning worden hierover werkafspraken gemaakt.
- 9.2 Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatieven te tonen, onder andere op het gebied van:
- a. tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en samenwerking;
 - b. gebruik van Hulpmiddelen, als bij de Opdrachtnemer bekend is dat een Hulpmiddelen door een Gebruiker voor langere tijd niet gebruikt worden;
 - c. als Hulpmiddelen door een Gebruiker oneigenlijk gebruikt worden;
 - d. als Opdrachtnemer van mening is dat een indicatie niet (meer) voldoet.

10 EISEN TEN AANZIEN VAN DE IN TE ZETTEN VOERTUIGEN

- 10.1 De bij de uitvoering van de opdracht in Westfriesland in te zetten voertuigen ten behoeve van aflevering aan de cliënt, passing en selectie en inname van de Hulpmiddelen voldoen minimaal aan de Euro 5-norm.
- 10.2 Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm.

11 EISEN TEN AANZIEN DE OVERNAMEMOGELIJKHEDEN VAN HULPMIDDELEN

- 11.1 Bij verhuizing van de Gebruiker naar een andere Aanbestedende dienst dient de Opdrachtnemer de hulpmiddelenleverancier in de desbetreffende Aanbestedende dienst of de Aanbestedende dienst waar de Gebruiker naartoe verhuist, een aanbod voor overname van (het) huurhulpmiddel(en) te doen.

12 EISEN TEN AANZIEN VAN DE BEREIDHEID TOT OVERDRACHT VAN VERHUURDE HULPMIDDELEN

- 12.1 Opdrachtnemer is bereid om de hulpmiddelen die op basis van huur uitstaan aan het einde van de nu te sluiten Raamovereenkomst, in eigendom over te dragen aan de opvolgende leverancier of Aanbestedende dienst. De afschrijvingsbepalingen en/of

restwaardeberekening zoals is vastgelegd in dit Programma van Eisen maken onderdeel uit van de Raamovereenkomst.

1. De overnameregeling is van toepassing op alle Hulpmiddelen.
2. De afschrijving begint vanaf datum eerste inzet zijnde de "geboortedatum" van het Hulpmiddel.
3. Formule overname hulpmiddelen

Om de administratieve afwikkeling te vereenvoudigen en te uniformiseren, geldt voor de overdracht en overname van hulpmiddelen bij een verhuizing, een uniforme formule voor de prijsbepaling. Voor de berekening wordt gebruik gemaakt van de rekentool die wordt toegepast bij het convenant meeverhuizen van de VNG en luidt als volgt:

Formule:

$(\text{Historische bruto catalogusprijs} - \text{korting}) / \text{economische afschrijfstermijn} * \text{resterende economische afschrijfstermijn} = \text{overnamewaarde hulpmiddel}$

Parameters:

Categorie	Waarde
Korting hulpmiddelen volwassenen	40%
Korting hulpmiddelen kinderen	30%
Korting douche- en toilethulpmiddelen	30%
Economische afschrijfstermijn (volwassenen)	7 jaar
Economische afschrijfstermijn (kinderen, douche- en toiletvoorzieningen)	5 jaar
Restwaarde	€ 75,-

Formule:

Overnamewaarde =

Historische brutocatalogusprijs – korting

Economische afschrijvingstermijn (mnd) × resterende afschrijvingstermijn

De minimumwaarde van de overnamewaarde bedraagt € 75,00

Rekenvoorbeeld:

Handbewogen rolstoel (volwassen) met een cataloguswaarde (BCP) van €3.000, van 1 jaar oud. Het overnamebedrag is in dat geval:

$$\frac{\text{€3000} - 40\%}{84} \times (84 - 12) = \text{€1542,86}$$

EINDE PROGRAMMA VAN EISEN

ANNEX 1 BEHORENDE BIJ PUNT 6 **EISEN MONITORING STURING EN TOEZICHT**

Monitoring, sturing en toezicht – Wmo-hulpmiddelen

Inhoud rapportage

De Opdrachtnemer dient in de managementrapportage in ieder geval de volgende informatie op te nemen:

1. In- en uitstroom hulpmiddelen
 - Aantal verstrekte hulpmiddelen per categorie (rolstoelen, scootmobielen, tilliften, woningaanpassingen, overige);
 - Reden beëindiging of retourname hulpmiddel.
2. Doorlooptijden en wachttijden
 - Wachttijden tussen aanvraag en levering, uitgesplitst naar hulpmiddelcategorie;
 - Doorlooptijden voor reparatie, onderhoud en vervanging.
3. Onderhoud en service
 - Aantal uitgevoerde onderhoudsbeurten;
 - Aantal en aard van storingen/meldingen;
 - Gemiddelde afhandeltijd storingen;
 - Aantal spoedreparaties.
4. Klanttevredenheid en gebruikservaring
 - Mate van bekendheid met service- en onderhoudsregeling;
 - Tevredenheid van cliënten over levering, gebruiksvriendelijkheid, service en communicatie.
5. Aanvullende categorieën
 - Gemiddelde gebruiksduur van hulpmiddelen;
 - Overzicht inzet hergebruikte hulpmiddelen;
 - Aantal cliënten met meerdere hulpmiddelen of complexe zorgvraag;

- Werving en inzet van voldoende servicemonteurs en bezorgpersoneel;
- Aantal en aard van overgenomen hulpmiddelen bij herverstreking;
- Behaalde resultaten (bijvoorbeeld gerealiseerde levertijden vs. afgesproken KPI's);
- Opvallende signalen en trends (bijvoorbeeld stijgende vraag naar bepaalde hulpmiddelen);
- Knelpunten in levering, onderhoud of dienstverlening;
- Frequentie en aard van aanvullende specialistische aanpassingen die nodig waren.