

ID	Omschrijving Eis
1	Hulpmiddelen
1.1	Alle in te zetten hulpmiddelen voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving. Dit betreft bijvoorbeeld het verdrag 93/42/EEG (Richtlijn Medische Hulpmiddelen) en de Wet Medische Hulpmiddelen. Andere verdragen, wetten en normen die van toepassing zijn op (de verstrekking van) medische hulpmiddelen binnen de Wmo 2015, zijn ook op deze opdracht van toepassing.
1.2	Opdrachtnemer aanvaard volledige productaansprakelijkheid voor de door haar geleverde hulpmiddelen en de daarop aangebrachte aanpassingen, en de totale samenstelling van hulpmiddel en bijbehorende aanpassingen.
1.3	Opdrachtnemer stelt een gelijkwaardig hulpmiddel beschikbaar indien het product voor het einde van de technische levensduur van de productgroep wordt afgekeurd.
1.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de nalevering van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen voor een periode van minimaal 7 jaar na levering van de goederen aan de cliënt.
1.5	Technische levensduur is de periode waarin op basis van all-in onderhoud de technisch-functionele gebruiksduur door Opdrachtnemer wordt gegarandeerd.
1.6	De door Opdrachtnemer gegarandeerde technische levensduur van alle in de offerte aangeboden hulpmiddelen (per productgroep) en bijbehorende aanpassingen dient door middel van te overleggen originele fabrikantcertificaten op verzoek van Opdrachtgever te worden bevestigd.
1.7	Opdrachtgever accepteert geen cascorisico, anders dan genoemd in hoofdstuk 5.4 van het WAB Wmo Hulpmiddelen v1.3 (bijlage A). Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor eventuele verzekeringen zoals de (WA- en casco) verzekeringen van de gemotoriseerde hulpmiddelen, zowel bij huur als eventuele koop. Zonder voor Opdrachtgever bijkomende kosten
1.8	Opdrachtnemer verzorgt zonder bijkomende kosten zelf of in overleg met cliënt het aanbrengen van de verzekeringsplaatjes.
1.9	Inschrijver informeert Gemeente Lelystad schriftelijk, en waar nodig ook cliënt, terstond over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.
2	Logistiek
2.1	Selectie en passing vinden plaats binnen 5 werkdagen na datum van opdracht tot selectie en passing. Wanneer levering en passing gelijktijdig binnen 7 dagen plaats kan vinden dan heeft dit de voorkeur.
2.2	Opdrachtnemer verzorgt op basis van het indicatieadvies, alle selecties en passingen.
2.3	De selecties en passingen worden uitgevoerd op een door de cliënt gewenste locatie binnen de gemeente Lelystad en zonder extra kosten voor de cliënt of Gemeente Lelystad.
2.4	Opdrachtnemer verzorgt selectie en passing vanuit het assortiment op basis van het indicatieadvies voor cliënt, waarbij geldt dat binnen de functionele productgroep de goedkoopst adequate oplossing (basisvoorziening) wordt ingezet.
2.5	Indien om functionele/technische redenen de basisvoorziening niet voldoet en een meer functioneel uitgebreidere voorziening nodig is, motiveert Opdrachtnemer dit in het selectie- en passingrapport als aanvulling op de indicatie.

2.6	Elke door Opdrachtnemer verzorgde selectie en passing wordt vastgelegd in een selectie- en passingrapport. Op verzoek van Gemeente Lelystad dient Opdrachtnemer dit rapport te kunnen overleggen.
2.7	Alle processen, waaronder het selecteren, passingen, afleveren, installeren, instructie alsmede onderhoud zowel preventief als correctief, dienen geborgd te worden door beschreven procedures. (Bijvoorbeeld werkafsprakenboek)
2.8	Opdrachtnemer verzorgt, indien door cliënt gewenst, of voor goed gebruik van het hulpmiddel noodzakelijk, een demonstratie van het hulpmiddel op locatie van cliënt bij aflevering.
2.9	Indien voor regulier gebruik noodzakelijk, verzorgt Opdrachtnemer het oefenen (één gewenning-les) met het hulpmiddel (zoals bijvoorbeeld een scootmobiel, elektrische driewiel fiets of elektrische rolstoel) op locatie van cliënt, zonder bijkomende kosten. • Bij een positief resultaat wordt het hulpmiddel verstrekt. • Bij een matig resultaat, waarbij nog niet duidelijk is dat de gebruiker na de gewenning-les adequaat en veilig gebruik kan maken van de voorziening, worden bij de gemeente (na overleg met de Wmo consulent) rijlessen aangevraagd. Opdrachtnemer geeft bij de aanvraag aan hoeveel rijlessen (maximaal drie) nodig zijn om duidelijk te krijgen of de gebruiker na deze les(sen) veilig en adequaat gebruik kan gaan maken van de voorziening. Bij een onvoldoende resultaat, na drie rijlessen, kan de voorziening niet worden verstrekt. De Opdrachtnemer neemt contact op met de Wmo consulent om vervolgafspraken te maken.
2.10	Opdrachtnemer voorziet in het kosteloos aanbieden van proefplaatsingen voor een periode van 14 dagen. Indien het hulpmiddel geschikt blijkt wordt voor de Opdracht verstrekt aan leverancier met als ingangsdatum de dag van levering voor de proefplaatsing. Proefplaatsing leidt bij geschiktheid tot een Opdracht aan dezelfde leverancier.
2.11	Opdrachtnemer beschikt over ergotherapeutische en materiaal-technische deskundigheid en stelt deze kosteloos ten dienste van de betreffende indicatiesteller van Gemeente Lelystad ten behoeve van de passing, het opstellen van een selectie- en passingrapport en de aflevering van het hulpmiddel.
2.12	Aflevering vindt plaats op het door de cliënt gewenste afleveradres (binnen gemeente Lelystad) van cliënt, zonder bijkomende kosten.
2.13	Opdrachtnemer verstrekt, in voorkomende gevallen, vooruitlopend op het definitieve hulpmiddel, kosteloos een tijdelijk hulpmiddel. Uitgangspunt hierbij is het mobiel houden van de cliënt.
2.14	Opdrachtnemer gaat met Cliënt een Bruikleenovereenkomst aan waarin heldere afspraken staan over goede omgang met het hulpmiddel en de verantwoordelijkheden van Cliënt voor goed eigenaarschap. De Bruikleenovereenkomst biedt mogelijkheid om schade ten gevolge van nalatigheid of onjuist gebruik te verhalen op Cliënt.
2.15	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er contactgegevens worden geregistreerd van een door cliënt aangewezen contactpersoon bij noodgevallen.
3	Dienstverlening
3.1	Gemeente Lelystad hecht bijzondere waarde aan een optimale klanttevredenheid. Een externe partij voert, tenminste één keer per jaar, een benchmarkonderzoek uit waarbij tenminste de volgende aspecten aan de orde komen: • Klantbejegening door personeel van Opdrachtnemer; • Service en dienstverlening in algemene zin;

	• Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantoortijden; • Responsetijden na melding schade/reparatie; • Aflevering van hulpmiddelen; • Gebruikersinstructie. Opdrachtnemer dient hieraan volledige medewerking te verlenen. De resultaten van het onderzoek zullen integraal onderdeel uitmaken van de periodiek te houden evaluaties.																		
3.2	Het personeel dat door Inschrijver wordt ingezet voor contact met cliënten beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift op een voor de cliënt begrijpelijke wijze.																		
3.3	Het personeel dat door Inschrijver wordt ingezet voor contact met gemeente Lelystad beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.																		
3.4	Inschrijver heeft een adequate klachtenprocedure, waarin elke klacht wordt geregistreerd, de wijze van afhandeling wordt vastgelegd en rapportage naar Gemeente Lelystad plaatsvindt.																		
3.5	Opdrachtnemer biedt mogelijkheid tot inzage in verloop van aanvragen aan Opdrachtgever (bijv. de Wmo consulent). Inzage wordt bij voorkeur middels een portal georganiseerd.																		
4	Reparatie en onderhoud																		
4.1	Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid voor de uitvoering van reparatiewerkzaamheden 24 uur per dag en 7 dagen per week en op alle dagen van het jaar, middels een permanent bemand telefoonnummer, maximaal tegen standaard lokaal of interlokaal tarief. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle cliënten van Gemeente Lelystad op de hoogte zijn van het storingsnummer.																		
4.2	Na storingsmelding dient Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk ter plaatste te zijn en aan te vangen met de herstelwerkzaamheden. Voor cliënten die gebruik maken van een rolstoel en/of scootmobiel garandeert Opdrachtnemer dat er een gekwalificeerde monteur binnen onderstaande termijnen ter plaatse zal zijn voor het verrichten van onderhoud en reparatie: <table><tr><th>Beperkt afhankelijk, mobiliteit in geding</th><th>Cliënt is buitenhuis</th><th>Cliënt is binnenshuis</th></tr><tr><td>Binnen de gemeente Lelystad</td><td>Binnen 1 uur</td><td>Binnen 24 uur, eerst volgende werkdag rolstoelafhankelijke personen: Binnen 2 uur</td></tr><tr><td>Binnen provincie Flevoland</td><td>Binnen 2 uur</td><td>Binnen 24 uur, eerst volgende werkdag rolstoelafhankelijke personen: Binnen 2 uur</td></tr><tr><td>Daar buiten (binnen NL)</td><td>Zo spoedig mogelijk</td><td>Zo spoedig mogelijk</td></tr></table> <table><tr><th>Beperkt afhankelijk, mobiliteit NIET in geding</th><th>Cliënt is buitenhuis</th><th>Cliënt is binnenshuis</th></tr><tr><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Beperkt afhankelijk, mobiliteit in geding	Cliënt is buitenhuis	Cliënt is binnenshuis	Binnen de gemeente Lelystad	Binnen 1 uur	Binnen 24 uur, eerst volgende werkdag rolstoelafhankelijke personen: Binnen 2 uur	Binnen provincie Flevoland	Binnen 2 uur	Binnen 24 uur, eerst volgende werkdag rolstoelafhankelijke personen: Binnen 2 uur	Daar buiten (binnen NL)	Zo spoedig mogelijk	Zo spoedig mogelijk	Beperkt afhankelijk, mobiliteit NIET in geding	Cliënt is buitenhuis	Cliënt is binnenshuis			
Beperkt afhankelijk, mobiliteit in geding	Cliënt is buitenhuis	Cliënt is binnenshuis																	
Binnen de gemeente Lelystad	Binnen 1 uur	Binnen 24 uur, eerst volgende werkdag rolstoelafhankelijke personen: Binnen 2 uur																	
Binnen provincie Flevoland	Binnen 2 uur	Binnen 24 uur, eerst volgende werkdag rolstoelafhankelijke personen: Binnen 2 uur																	
Daar buiten (binnen NL)	Zo spoedig mogelijk	Zo spoedig mogelijk																	
Beperkt afhankelijk, mobiliteit NIET in geding	Cliënt is buitenhuis	Cliënt is binnenshuis																	

	Binnen de gemeente Lelystad	Zo spoedig mogelijk	2 werkdagen rolstoelafhankelijke personen: Binnen 24 uur, eerst volgende werkdag	
	Binnen provincie Flevoland	Zo spoedig mogelijk	Binnen 24 uur, eerst volgende werkdag	
	Daar buiten (binnen NL)	Zo spoedig mogelijk	Zo spoedig mogelijk	
4.3	Indien noodzakelijk of wanneer reparatie langer dan 48 uur gaat duren wordt een hulpmiddel tijdelijk vervangen door een soortgelijk reservehulpmiddel. Graadmeter voor noodzakelijkheid is de zelfredzaamheid van Cliënt zonder het hulpmiddel (zowel binnen- als buitenshuis).			
4.4	Uitsluitend de kosten van reparaties die aantoonbaar te wijten zijn aan opzet, oneigenlijk gebruik, schuld en/of grove nalatigheid van cliënt, zijn niet inbegrepen in de kosten van het (all-in) tarief onderhoud en kunnen door Inschrijver worden verhaald op Cliënt.			
4.5	Indien er sprake is van herhaaldelijke schades die aantoonbaar te wijten zijn aan opzet, oneigenlijk gebruik, schuld en/of grove nalatigheid van cliënt, kan Opdrachtnemer een beroep doen op de schaderegeling zoals beschreven in Bijlage A.			
5	Berichtenverkeer iWmo			
5.1	Opdrachtnemer gebruikt het landelijke digitale berichtenverkeer iWmo voor het ontvangen van toewijzingsberichten en Opdrachtnemer verstuurt via het digitale berichtenverkeer: • Start en stopberichten* • Declaraties *Zie hoofdstuk 10 van het WAB Wmo Hulpmiddelen v1.3 (Bijlage A) voor concrete afspraken met betrekking tot het iWmo berichtenverkeer.			
5.2	De in het toewijzingsbericht (iWmo 301) verstuurde start- en einddatum zijn leidend voor het verstrekken van de voorziening.			
5.3	Bij tijdelijke verstrekking van hulpmiddelen worden na het verstrijken van de einddatum niet door Opdrachtgever vergoed als er geen tijdige verlenging is afgegeven. Indien hulpmiddel wel wordt door geleverd is dat voor risico Opdrachtnemer. Wanneer door leveren noodzakelijk is er nieuw recht op vergoeding vanaf datum afgifte nieuwe toewijzing.			
6	Prijsstelling			
6.1	Opdrachtnemer accepteert dat het bestek een vaste categorie indeling kent waarbij er één vaste all-in huurprijs per categorie wordt gehanteerd voor de gehele looptijd van het contract. Deze zijn inclusief alle noodzakelijke fabrieks-/dealeropties, alle noodzakelijke individuele aanpassingen (maatwerk), noodzakelijke na-aanpassingen, selectieadvies, paskosten, proefperiode en alle eventuele overige kosten. De vaste categorie prijs geldt niet voor de categorie overige rolvoorziening, overige vervoersvoorziening en overige woonvoorziening. Voor de huurprijs in deze categorieën dient per voorziening een huurofferte aan Opdrachtgever te worden aangeleverd. Deze offerte is inclusief alle noodzakelijke fabrieks-/dealeropties, alle noodzakelijke individuele aanpassingen (maatwerk), noodzakelijke na-aanpassingen, selectieadvies, paskosten, proefperiode en alle eventuele overige kosten.			

	Voor levering van het hulpmiddel dient deze offerte door Opdrachtgever te worden goedgekeurd.
6.2	Opdrachtnemer garandeert dat houders van een, door Gemeente Lelystad verstrekt PGB, tegen gelijke voorwaarden een voorziening kunnen aanschaffen bij de Opdrachtnemer. Mits de eigenschappen van de voorziening ook gelijk zijn aan de voorziening zoals die normaliter geleverd zou worden binnen de raamovereenkomst.
6.3	Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtgever in uitzonderingsgevallen kan overgaan op koop. Koop zal voornamelijk voorkomen bij; - Douche- en toiletvoorzieningen met een kostprijs (werkelijke verkoopprijs aan de gemeente inclusief btw) van €600 of minder. In geval van koop, worden de hulpmiddelen door de gemeente gekocht en in eigendom aan eindgebruiker verstrekt. Voor de levering van deze hulpmiddelen geldt een generale machtiging. Koopvoorzieningen (onder € 600) worden aangeboden voor het tarief gebaseerd op BCP -/- 18% korting.
7	Contractmanagement en Rapportage
7.1	Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben minimaal tweemaal per jaar een contractoverleg waarin de voortgang van het contract wordt besproken.
7.2	Opdrachtnemer verstuurt aan het einde van elk kwartaal voor de 20 ^e van de maand (volgend op een kwartaal) een rapportage naar Opdrachtgever over de voortgang en stand van zaken van de dienstverlening, zowel openstaande aanvragen en meldingen als afgeronde. Dit betreft tenminste de volgende onderwerpen, inclusief inhoudelijke toelichting en duiding: - Leveringsopdrachten, inclusief leverdata en eventuele overschrijdingen - Reparatie/service meldingen - Inname/vervanging - Klachten

Aanmelder dient deze bijlage rechtsgeldig te ondertekenen.

Aanmelder dient de betreffende informatie in te vullen en uit te printen om de handtekening te plaatsen. Daarna kan het ondertekende exemplaar bij de Aanmelding (als PDF) ingediend worden.

Door ondertekening verklaart Aanmelder alle vragen naar waarheid beantwoord te hebben.

Ondertekening Aanmelder	
Naam Aanmelder	Klik of tik om tekst in te voeren.
Naam ondertekenaar	Klik of tik om tekst in te voeren.
Functie ondertekenaar	Klik of tik om tekst in te voeren.
Datum	Klik of tik om tekst in te voeren.
Handtekening	