

# **Bijlage 2AD - Programma van Eisen**

## **Wmo Hulpmiddelen**

## Algemeen

1.	Inschrijver dient ten minste alle categorieën hulpmiddelen te kunnen leveren zoals vermeld in bijlage BAR-WMO Prijsin Vulformulier, inclusief alle bijbehorende opties, accessoires en maatwerk. Het aanbod van Inschrijver is 100% functioneel dekkend. Dat betekent, dat op iedere vraagstelling binnen de categorie, een passend hulpmiddel geleverd dient te kunnen worden binnen de budgetafspraken. Hulpmiddelen die buiten de categorie indeling vallen, zoals niet roerende woningaanpassingen en invalidenwagens met een snelheid van 45 km/uur, vallen buiten het budget en worden separaat geoffreerd en gedeclareerd.
2.	Het hulpmiddel inclusief daarop toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen is van goede kwaliteit vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname. Dit betekent dat deze altijd voldoen aan de van toepassing zijnde vigerende Wet- en regelgeving, bepalingen uit verdragen en daaruit volgende normen en richtlijnen. Ten tijde van deze aanbesteding betreft dit tenminste, en niet limitatief bedoeld, de navolgende wet- en regelgeving en verdragen:
2.1	Verdragen: <ul style="list-style-type: none"><li>a. De Europese Richtlijn voor Medische Hulpmiddelen 93/42/EEG, welke is vervangen door Medical Device Regulation (MDR) 2017/745;</li><li>b. 2014/30/EU (Richtlijn voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters);</li><li>c. Richtlijn 2006/95/EG (Laagspanningsrichtlijn, voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters);</li><li>d. 85/374/EEC (Aansprakelijkheidsrichtlijn);</li><li>e. Richtlijn (EU) 2019/771 (Garantie op consumentenproducten);</li></ul>
2.2	Wettelijke bepalingen: <ul style="list-style-type: none"><li>a. De bepalingen van Wet Medische Hulpmiddelen, Kon. Besluit 243 van 30 maart 1995, gewijzigd 30 augustus 2001;</li><li>b. Eisen uit de verkeerswet 1994.</li></ul>
2.3	Normen (o.a. genoemd in de Wet Medische Hulpmiddelen) en richtlijnen: <ul style="list-style-type: none"><li>a. NEN-EN 12183 (voor handbewogen rolstoelen);</li><li>b. NEN-EN 12184 (voor elektrische rolstoelen en scootmobielen);</li><li>c. NEN-EN-ISO 10535, NEN 7505 (voor tilliften);</li><li>d. Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren de Laagspanningsrichtlijn Richtlijn 2014/30/EU en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit en Richtlijn 2014/35/EU;</li><li>e. Iedere rolstoel (inclusief (zit)ortheses en andere aanpassingen) is en blijft veilig te vervoeren en voldoet altijd aan de vigerende "Code Veilig Vervoer Rolstoelcliënt" (Code VVR) of een hierop volgende code/veiligheidsrichtlijn, categorie 1 daarvan uitgezonderd.</li><li>f. Iedere rolstoel is voorzien van een taxifixatie/rolstoelbevestiging voor in personenauto/rolstoeltaxi/collectief vervoer die minimaal voldoet aan de navolgende normen voortkomend uit de code VVR:<ul style="list-style-type: none"><li>• ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen) herkenbaar aan de sticker met het haaksymbool;</li><li>• En daarnaast moet het hulpmiddel geschikt zijn om bevestigd te worden aan een botsveilig vastzetsysteem wat voldoet aan de norm:</li></ul></li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 10542-1:2012/Amd 1:2021 en (Normen voor botsveilige vastzetsystemen voor de rolstoel en inzittende).</li> </ul>
2.4	<p>Alle overige niet bovengenoemde vigerende NEN – EN/ ISO/ CE/ EMC normen. De hulpmiddelen mogen geen technologie bevatten die achterhaald is en niet gedurende drie jaar na levering is na te leveren. Opties, accessoires en onderdelen zijn en blijven verkrijgbaar zolang het hulpmiddel uitstaat.</p>
3.	<p>De Inschrijver dient te beschikken over, of toegang te hebben tot, een gediplomeerde ergotherapeut met expertise op het gebied van verkeersveiligheid.</p> <p>Deze ergotherapeutische professional moet in staat zijn om:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkeersveiligheid te toetsen bij inwoner of doelgroepen</li> <li>• Advies uit te brengen aan de Opdrachtgever op basis van deze toetsing</li> <li>• Gewenningslessen en rijlessen te verzorgen indien nodig</li> </ul> <p>Deze diensten worden geleverd op basis van individuele aanvragen door de Opdrachtgever en worden gefactureerd volgens een uurtarief.</p>
4.	<p>Inschrijver voert op verzoek van Opdrachtgever selecties, passingen, montages en eventuele aanpassingen, aflevering, instructies, preventief en eventueel correctief onderhoud en innames van hulpmiddelen uit die door Opdrachtgever gekocht worden. De opdracht voor het uitvoeren van reparaties wordt door de inwoner verstrekt.</p>
5.	<p>Inschrijver voert tevens selecties en passingen uit en levert een offerte voor inwoners van Opdrachtgever die voor een PGB kiezen. Voor deze inwoners gelden dezelfde prijzen en kortingen op de hulpmiddelen zoals die gelden voor Opdrachtgever. PGB-cliënten zijn vrij om hulpmiddelen bij andere leveranciers te kopen.</p>
6.	<p>Inschrijver en de door Inschrijver gebruikte systemen voldoen aan de eisen die gesteld worden door de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).</p>
7.	<p>Inschrijver is op de ingangsdatum van de overeenkomst volledig operationeel en kan per die datum de gevraagde diensten en leveringen van Wmo-hulpmiddelen conform de bestekvoorwaarden en de offerte van Inschrijver uitvoeren.</p>

## Levering: selectie en passing

Nadat Inschrijver opdracht heeft gekregen voor de selectie, passing en levering van een hulpmiddel, start Inschrijver de selectie van het hulpmiddel. Selectie houdt in dat de Inschrijver, aan de hand van de toekenning van Opdrachtgever en met inachtneming van de specifieke omstandigheden van de inwoner, vaststelt welk type hulpmiddel en/of welke aanpassingen hiervoor noodzakelijk is/zijn (voor zover dit niet al door de Opdrachtgever is aangegeven). Na passing van een hulpmiddel uit één van de categorieën kan direct worden overgegaan tot levering en is geen offerte nodig. Als Opdrachtgever achteraf wel verzoekt om een offerte of orderbevestiging (voor de eigen administratie), dan verstrekt de Inschrijver die kosteloos. Onderstaande eisen en wensen hebben betrekking op dienstverlening die behoort bij de selecties en passingen van hulpmiddelen.

8.	<p>De Inschrijver voert passingen voor nieuwe hulpmiddelen, evenals aanpassingen aan reeds geleverde hulpmiddelen, uit binnen 10 werkdagen na het verstrekken van de opdracht door de Opdrachtgever. Voor de uitvoering van deze passingen draagt de Inschrijver zorg voor de inzet van medewerkers (adviseurs) met aantoonbare deskundigheid. Deze deskundigheid is verkregen via:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Een relevante hbo-opleiding waarin anatomie, ziektebeelden en een cliëntgerichte benadering centraal staan, zoals ergotherapie, fysiotherapie of bewegingstechnologie; of</li><li>• Een aantoonbare (interne) opleiding waarmee vergelijkbare kennis en vaardigheden zijn verworven. Werknemers in opleiding werken altijd onder supervisie van een medewerker met aantoonbare deskundigheid.</li></ul> <p>De Inschrijver waarborgt dat de ingezette medewerkers beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om de werkzaamheden op een professionele en cliëntgerichte wijze uit te voeren. <i>Zie ook artikel 52 en 53</i></p>
9.	<p>Inschrijver voert de passingen voor nieuwe hulpmiddelen of aanpassingen aan uitstaande hulpmiddelen bij inwoner thuis of op de verblijfplaats van inwoner uit.</p>
10.	<p>Inschrijver voert selecties en passingen uit binnen de geïndiceerde categorie tenzij Opdrachtgever specifiek opdracht geeft om van de categorieën af te wijken.</p>
11.	<p>Als ten behoeve van het gebruik van een hulpmiddel tevens een aanpassing aan de woning is toegekend, kan het voorkomen dat het hulpmiddel pas kan worden verstrekt nadat de woning is aangepast of dat er een andere oplossing is gevonden. Van Inschrijver wordt verwacht dat hij bij passing en aflevering hiermee rekening houdt. De Inschrijver is verantwoordelijk voor de voortgangsbewaking van de levering van het hulpmiddel en rapporteert/communiceert daarover binnen 5 werkdagen met de inwoner en Opdrachtgever.</p>
12.	<p>Indien blijkt dat het geselecteerde hulpmiddel door de Opdrachtgever volgens Inschrijver niet adequaat is voor inwoner, doet Inschrijver een voorstel aan Opdrachtgever voor een alternatief hulpmiddel dat wel adequaat is. Inschrijver dient een gemotiveerde reden voor afwijking van het originele hulpmiddel mee te sturen. Opdrachtgever bepaalt uiteindelijk of akkoord wordt gegaan met het alternatieve hulpmiddel.</p>

13.	Inschrijver garandeert een omruilgarantie voor hulpmiddelen gedurende 3 maanden vanaf afleverdatum indien blijkt dat het hulpmiddel aantoonbaar niet adequaat is. Wijzigingen in de hulpmiddelenbehoefte op grond van voortschrijdende ziektebeelden zijn hiervan uitgezonderd.
14.	Op verzoek van de Opdrachtgever levert de Inschrijver een hulpmiddel op proef, mits dit hulpmiddel valt binnen de vastgestelde productcategorieën. Deze proeflevering stelt zowel de inwoner als de Opdrachtgever in staat om te beoordelen of het hulpmiddel passend is en geschikt voor inzet binnen de gemeentelijke voorziening. Indien het hulpmiddel als passend wordt beoordeeld, verstrekt de Opdrachtgever een formele opdracht tot levering. De Inschrijver dient het hulpmiddel vervolgens conform de overeengekomen voorwaarden te leveren en te installeren.

## Aflevering en instructie

Nadat voor de inwoner een adequaat hulpmiddel geselecteerd is, moet het worden afgeleverd. Bij de aflevering dient een gebruiksvriendelijke en adequate instructie te worden gegeven waardoor inwoner en/of zijn naasten weet hoe de voorziening veilig gebruikt dient te worden.

15.	Hulpmiddelen dienen binnen 15 werkdagen na verstrekking van de opdracht te worden geleverd.
16.	Hulpmiddelen met complexe aanpassingen dienen binnen 30 werkdagen na opdracht te worden geleverd.
17.	De aflevering vindt plaats op de afgesproken dag en binnen een afgesproken termijn van 2 uur. De opgave van het tijdstip dient in ieder geval vier uur voor daadwerkelijke aflevering te geschieden. De inwoner is zelf verantwoordelijk voor het (laten) beantwoorden van de (mobiele) telefoon, zodat het moment van aflevering gecommuniceerd kan worden.
18.	Elk hulpmiddel is bij aflevering gebruiksklaar en wordt voorzien van een herkenbare sticker met daarop een registratienummer en de naam + telefoonnummer van het servicepunt van de Inschrijver.
19.	Bij aflevering wordt bij het hulpmiddel de gebruiksaanwijzing aan de inwoner overhandigd. De gebruiksaanwijzing is opgesteld op Niveau B1 (teksten op het niveau van het Europees Referentiekader (ERK) niveau B1, wat staat voor eenvoudig, duidelijk en helder Nederlands). Indien nodig wordt de benodigde informatie in het Engels verstrekt.
20.	Bij aflevering van een hulpmiddel krijgt inwoner of begeleider van inwoner een adequate uitleg over de werking van het hulpmiddel, zodat inwoner of begeleider het hulpmiddel zelfstandig kan gebruiken.
21.	Herverstrekken van een passend hulpmiddel heeft voorrang op levering van een nieuw hulpmiddel. De volgende aanvullende eisen gelden voor middelen die eerder zijn gebruikt: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Technisch in normale staat (regulier onderhouden, het hulpmiddel voldoet aan de technisch gestelde eisen);</li> <li>- Het hulpmiddel is schoon, vertoont geen of nauwelijks zichtbare beschadigingen;</li> </ul>

	- Het hulpmiddel heeft een normaal te verwachten rest levensduur (in relatie tot technische levensduur van minimaal 7 jaar of 5 jaar).
22.	De persoon die het hulpmiddel komt afleveren dient te beschikken over de volgende competenties (specifiek voor de doelgroep): een servicegerichte cliëntvriendelijke instelling; inlevingsvermogen en hulpvaardigheid; communicatief vaardig en een goede beheersing van de Nederlandse taal. De medewerker draagt zorg voor een werkende oplevering van het hulpmiddel conform de opdracht.
23.	De inschrijver zorgt bij levering voor een door de gebruiker ondertekende bruikleenovereenkomst, waarvan de tekst in overleg met de gemeente is opgesteld. De inschrijver archiveert een kopie van de getekende bruikleenovereenkomst in het eigen interne dossier en verstrekt op verzoek binnen twee werkdagen een afschrift hiervan aan de Opdrachtgever. Alternatief kan de kopie van de getekende bruikleenovereenkomst worden toegevoegd aan het dossier van de inwoner in het portal.
24.	Bij de aflevering en het onderhoud van een hulpmiddel verstrekt de medewerker van de Inschrijver informatie aan de inwoner en geeft uitleg over de service die de Inschrijver biedt op het gebied van onderhoud, serviceverlening en klachtenafhandeling. <i>Zie ook artikel 33 t/m 38</i>
25.	In het geval dat tijdens de aflevering blijkt dat de inwoner geen veilig gebruik kan maken van het te leveren hulpmiddel, zal de Inschrijver dit direct aan de Opdrachtgever melden. Indien nodig wordt een voorstel gedaan voor een vervangende oplossing of vervolgactie. Het hulpmiddel wordt in dat geval vooralsnog niet afgeleverd.

## Service en onderhoud

Voor alle categorieën hulpmiddelen vindt correctief onderhoud plaats. Voor motorisch aangedreven hulpmiddelen en tilliften worden ook periodieke onderhoudsbeurten en inspecties, en daaruit volgende reparaties uitgevoerd. Eisen en wensen omtrent de service zijn hieronder kenbaar gemaakt.

26.	Inschrijver zorgt voor de verplichte WA-verzekering van alle hulpmiddelen die daarvoor wettelijk verzekerd dienen te zijn.
27.	Voor alle geleverde categorieën hulpmiddelen vindt correctief onderhoud (naar aanleiding van melding door inwoner of Opdrachtgever) plaats.
28.	De te leveren middelen hebben een minimale technische levensduur van 7 jaar en voor kinder- en douche- en toilethulpmiddelen ten minste 5 jaar.
29.	Onderhoud aan de hulpmiddelen dient door Inschrijver bij inwoner thuis of zijn verblijfplaats plaats te vinden. Indien een inwoner meerdere hulpmiddelen heeft, dienen eventueel correctief en preventief onderhoud te worden gecombineerd.
30.	De Inschrijver vervult een actieve signalerende rol tijdens reguliere werkzaamheden. Indien tijdens een huisbezoek of telefonisch contact blijkt dat; <ul style="list-style-type: none"> <li>• een verstrekt hulpmiddel niet of nauwelijks wordt gebruikt, informeert de Inschrijver de Opdrachtgever hierover.</li> <li>• er mogelijk andere zorgvragen spelen, meldt de inschrijver dit eveneens aan de Opdrachtgever.</li> </ul>

	<p>Deze signalering draagt bij aan een efficiënte en doelmatige inzet van gemeentelijke voorzieningen. Het stelt de gemeente in staat om, indien nodig, passende vervolgstappen te ondernemen.</p> <p>De Inschrijver stelt de betreffende inwoner op transparante wijze op de hoogte van de melding aan de Opdrachtgever. Daarbij wordt aangegeven dat de gemeente mogelijk contact zal opnemen met de inwoner voor verdere afstemming.</p>
31.	<p>Motorisch aangedreven hulpmiddelen en tilliften worden één keer per jaar (vanaf datum van aflevering) aan een onderhoudsbeurt onderworpen, geïnspecteerd en zo nodig gerepareerd. De Inschrijver draagt zorg voor een tijdige inspectie en archiveert alle inspectierapporten en toont deze, indien gevraagd, aan Opdrachtgever.</p>
32.	<p>Opdrachtgever biedt de gebruiker van een scootmobiel de mogelijkheid, tegen een meerprijs en voor eigen rekening, buiten de gemeente om een zwaardere accuset aan te schaffen, mits deze niet functioneel noodzakelijk is.</p>
33.	<p>Bereikbaarheid: De Inschrijver is tijdens kantooruren telefonisch, fysiek en via de service- en adviesdienst bereikbaar voor inwoners. Voor servicegerichte vragen is de Inschrijver 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar. In alle gevallen worden inwoners of hun vertegenwoordigers persoonlijk te woord gestaan door een medewerker van de Inschrijver met relevante kennis van zaken. Dit geldt zowel voor het afhandelen van meldingen, voor het maken van afspraken en servicegerichte vragen.</p> <p>Voor servicegerichte vragen stelt de Inschrijver een telefoonnummer beschikbaar waarvoor maximaal de lokale gesprekstarieven gelden. Extra kosten voor het gebruik van een mobiele telefoon zijn uitgesloten van deze tarieven. Er worden geen startkosten of vaste kosten per telefoongesprek aan inwoners doorberekend.</p>
34.	<p>Inschrijver beschikt over een website die voldoet aan de toegankelijkheidsnormen conform EN 301 549 / WCAG 2.0., en geeft hier ruchtbaarheid aan, waarop tenminste de volgende informatie is weergegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contactgegevens;</li> <li>- telefoonnummer van Inschrijver en eventuele vestiging;</li> <li>- openingstijden van de vestiging;</li> <li>- de mogelijkheid voor het melden van: <ul style="list-style-type: none"> <li>o reparatieverzoeken;</li> <li>o klachten;</li> <li>o klanttevredenheidonderzoek.</li> </ul> </li> </ul>
35.	<p>Responsetijd en reparatietijd:</p> <p>Inschrijver hanteert een responsetijd van 30 seconden bij een telefonische melding.</p> <p>De reparatietijd is:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Binnen 2 werkdagen voor niet spoedeisende reparaties aan hulpmiddelen, waarbij de mobiliteit niet in het gedrang is.</li> <li>- Binnen 1 werkdag voor normale reparaties aan hulpmiddelen, waarbij de mobiliteit niet in het gedrang is.</li> <li>- Binnen 1 dagdeel (voor 12:00 uur gemeld dezelfde dag gerepareerd en na 12:00 uur gemeld uiterlijk voor 12:00 uur de volgende dag gerepareerd) voor</li> </ul>

	reparaties aan hulpmiddelen waarvan de afhankelijkheid groot is (elektrische rolstoelen, actieve rolstoelen, rolstoelen met kantelverstelling, tilliften) - Binnen 1 uur in geval van een calamiteit.
36.	Inschrijver dient de vereiste service te bieden in heel Nederland en het grensgebied van Duitsland en België tot max. 25 km over de grens. Inschrijver beschikt over een landelijk dekkend serviceapparaat.
37.	Indien het voor Inschrijver niet mogelijk is het defect ter plaatse op te lossen, dient Inschrijver het hulpmiddel, pas na aflevering van een adequaat vervangend hulpmiddel, mee te nemen naar de vestiging om het defect zo snel mogelijk op te lossen, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen.

## Klachtenafhandeling

38.	<p>De Inschrijver beschikt over een klachtenprotocol dat voldoet aan de wettelijke vereisten en kwaliteitsnormen. Het protocol is voor de inwoner goed te vinden op de website van de Inschrijver. In dit protocol is vastgelegd wat minimaal uitgevoerd moet worden voor een zorgvuldige en adequate afhandeling van klachten. De volgende onderdelen zijn geborgd:</p> <p><u>Toegankelijkheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het protocol moet eenvoudig vindbaar en begrijpelijk zijn voor inwoners.</li> <li>• De procedure moet laagdrempelig zijn: inwoners worden actief geïnformeerd over hoe ze een klacht kunnen indienen.</li> </ul> <p><u>Klachtenfunctionaris</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er moet een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikbaar zijn die de inwoners ondersteunt bij het indienen en afhandelen van de klacht.</li> </ul> <p><u>Stappenplan voor afhandeling</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijving van de te doorlopen stappen: ontvangst, beoordeling, reactie en eventuele oplossing.</li> <li>• Termijnen voor reactie en afhandeling moeten duidelijk zijn</li> </ul> <p><u>Registratie en rapportage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle klachten moeten worden geregistreerd, inclusief datum, aard van de klacht, en afhandeling.</li> <li>• Periodieke rapportage aan de Opdrachtgever met: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aantal klachten</li> <li>○ Korte omschrijving</li> <li>○ Onderzoeksresultaten en genomen maatregelen</li> </ul> </li> </ul> <p>Bij klachten waarbij sprake is van een (mogelijk) direct risico voor de veiligheid van inwoners of derden, neemt de Inschrijver <u>zo spoedig mogelijk</u> contact op met de Opdrachtgever. Deze snelle terugkoppeling stelt de gemeente in staat om direct passende maatregelen te treffen.</p> <p><u>Communicatie met inwoner</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De inwoner moet geïnformeerd worden over de voortgang en uitkomst van de klacht.</li> <li>• Als de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, moet de inwoner gewezen worden op de mogelijkheid tot een onafhankelijke geschilleninstantie.</li> </ul>
-----	--

	<p><u>Privacy en vertrouwelijkheid</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De afhandeling moet voldoen aan de AVG (privacywetgeving).</li> <li>• Klachten worden vertrouwelijk behandeld en alleen gedeeld met betrokkenen.</li> </ul> <p><u>Leren van klachten</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het protocol moet ruimte bieden voor het analyseren van klachten en het doorvoeren van verbetermaatregelen in de organisatie.</li> </ul>
--	--

## Facturatie en betaling

Er is sprake van een overeenkomst met een koopconstructie inclusief all-in onderhoud en servicecontract. De hulpmiddelen die nu in eigendom zijn van de gemeente blijven in eigendom van de gemeente en zullen in service en onderhoud bij de winnende Inschrijver worden ondergebracht, tegen tarieven zoals aangeboden in hun inschrijving.

39.	De afhandeling van de facturatie geschiedt maandelijks en achteraf, en vindt plaats op basis van stuksprijzen. Het betreft een raamovereenkomst op basis van all-in koop, onderhoud, zonder depot en terugkoop bij inname.
40.	De Gemeente vergoedt geen facturen die later dan zes maanden na afloop van de betrokken maand worden ingediend bij de Gemeente.
41.	Facturen van het voorgaande jaar dienen uiterlijk op 31 januari ingediend te zijn.
42.	De overeengekomen nettoprijzen zijn vast gedurende het eerste contractjaar. Na afloop van deze periode kunnen de prijzen jaarlijks éénmalig worden herzien per 1 januari. De herziening volgt marktconforme prijsontwikkelingen op basis van een indexering van 70% CBS Consumentenprijsindex (CPI) en 30% Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA). De eerste prijsindexering vindt plaats op 1 januari 2027. Als peilmoment voor de indexering geldt het voorafgaande kalenderjaar.
43.	<p>De inschrijver is bekend met en heeft ervaring in het gebruik van berichtenverkeer. De Opdrachtgever wenst zo spoedig mogelijk over te gaan op berichtenverkeer.</p> <p>De uitwisseling van cliëntgegevens en het aanleveren van facturen geschiedt via het berichtenverkeer van iWmo. Dit is een landelijke standaard voor digitale communicatie tussen gemeenten en zorgaanbieders binnen de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).</p> <p>Uitzondering: uitsluitend facturen die betrekking hebben op hulpmiddelen uit categorie 20 (op basis van offerte) vormen hierop een uitzondering. Deze facturen kunnen worden verzonden naar het emailadres:  <a href="mailto:administratiewmojeugd@barneveld.nl">administratiewmojeugd@barneveld.nl</a>.</p>

## Inname hulpmiddel

44.	Indien een inwoner een hulpmiddel niet meer nodig heeft, om wat voor reden dan ook, geeft Opdrachtgever de Inschrijver opdracht tot inname van het hulpmiddel. De Inschrijver neemt uiterlijk binnen 5 werkdagen na inname-opdracht van Opdrachtgever het hulpmiddel van de inwoner in.
45.	De inname van het hulpmiddel wordt beschouwd als een terugkoop door de Inschrijver. De prijs voor terugkoop is reeds verwerkt in het prijsaanbod van de Inschrijver en vormt daarmee onderdeel van de totale financiële afspraken binnen de opdracht.
46.	<p>Bij verhuizing van een inwoner naar een andere gemeente, of bij instroom in een Wlz-locatie, stelt de Inschrijver een overnamevoorstel op voor de nieuwe gemeente of financier.</p> <p>Gedurende deze overgangperiode van maximaal drie maanden blijft het hulpmiddel in gebruik bij de betreffende gebruiker. De onderhoudende leverancier blijft in deze periode verantwoordelijk voor het onderhoud en eventuele reparaties aan de voorziening(en), totdat de overname is afgerond of het hulpmiddel is ingenomen</p>

## Rapportage, communicatie en evaluatie met de Opdrachtgever

47.	Bij aanvang van de raamovereenkomst stellen zowel Opdrachtgever als Inschrijver een contactmatrix op. In deze contactmatrix worden tenminste de namen en contactgegevens van de adviseurs, binnendienst, administratie en relatiemanager voor de uitvoering van deze opdracht opgenomen. In de contactmatrix van Opdrachtgever worden tenminste vermeld de namen van de gespreksvoerders WMO, naam of namen van de vaste contactpersoon/contactpersonen, contactpersoon administratie, beleidsadviseur. Wijzigingen en/of tijdelijke vervanging van personen in de contactmatrixen geven partijen tijdig (binnen 5 werkdagen) aan elkaar door.
48.	Partijen hebben naar behoefte van Opdrachtgever contact over de uitvoering van de raamovereenkomst. Minimaal zal er viermaal per contractjaar overleg plaatsvinden. Indien door Opdrachtgever gewenst kan de frequentie verhoogd worden.
49.	<p>. Inschrijver rapporteert 4 keer per jaar over de dienstverlening. Deze rapportage omvat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- aantallen per:<ul style="list-style-type: none"><li>o categorie geleverde hulpmiddelen;</li><li>o subcategorie geleverde hulpmiddelen;</li><li>o de verhouding 'nieuwe leveringen' ten opzichte van 'herverstrekkers';</li><li>o categorie ingenomen hulpmiddelen;</li></ul></li><li>- gemiddelde levertijd in de verslagperiode en opgave van de levertijdoverschrijding met vermelding van de reden;</li><li>- het aantal door inwoners van de gemeente Barneveld ingediende klachten, aard van de klachten en hoe afgehandeld;</li><li>- drie kolommen worden toegevoegd met de gegevens van de vorige drie kwartalen.</li></ul>

	De rapportage dient binnen 6 weken na afloop van het kwartaal te zijn aangeleverd bij Opdrachtgever.
50.	Vragen van Opdrachtgever over leveringen of passingen ed. worden door Inschrijver binnen 1 werkdag beantwoord.
51.	Indien door niet-voorzien omstandigheden afgeweken moet worden van de overeengekomen afspraken, neemt de inschrijver zo spoedig mogelijk contact op met de betrokken gespreksvoerder van de Opdrachtgever om het vervoltraject te bespreken.

## Personeel en communicatie met inwoners

52.	<p>De Inschrijver garandeert met het aanbieden van de offerte dat hij ten tijde van de uitvoering van het contract over voldoende personeel beschikt dat voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde eisen met betrekking tot wet- en regelgeving (zie artikel 8) en de daarvoor benodigde certificering, inclusief een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voor de medewerkers die cliëntcontacten hebben of met gevoelige persoonsgegevens van cliënten omgaan. Deze verklaring mag bij indiensttreding van de werknemer niet ouder zijn dan drie maanden.</p> <p>De aanvraag voor een VOG dient minimaal getoetst te zijn op één van onderstaande functieprofielen:</p> <p>a. Algemene screeningsprofielen:</p> <p>i. Het verlenen van diensten in de persoonlijke leefomgeving (nr. 43)</p> <p>ii. Belast zijn met de zorg voor (hulpbehoevende) personen, zoals ouderen en gehandicapten (nr. 85).</p> <p>b. Specifieke screeningsprofielen:</p> <p>i. Gezondheids Zorg en Welzijn van mens en dier (nr. 45)</p>
53.	Alle medewerkers van Inschrijver die contact hebben met inwoners hebben, beschikken over de volgende competenties (specifiek voor de doelgroep): een servicegerichte cliëntvriendelijke instelling; inlevingsvermogen en hulpvaardigheid; communicatief vaardig en een goede beheersing van de Nederlandse taal.
54.	Alle medewerkers die bij inwoners thuishouden voor advies of onderhoud kunnen zich legitimeren en kunnen aantonen dat ze voor de Inschrijver werken.

## Duurzaamheid, innovatie en Social Return

55.	Inschrijver hanteert voor de levering van hulpmiddelen met betrekking tot onderhavige opdracht een herverstrekkingspercentage van ten minste 50%.
56.	De Inschrijver toont zich bereid en in staat om actief bij te dragen aan innovatie binnen het domein van hulpmiddelen. Van de Inschrijver wordt verwacht dat hij actief samenwerkt met de Opdrachtgever en ketenpartners, en dat hij op een creatieve en oplossingsgerichte wijze meedenkt over de inrichting, uitvoering en doorontwikkeling van voorzieningen of diensten.

## Wets en beleidswijzigingen

57.	Inschrijver zal meewerken aan mogelijke beleidswijzigingen in het kader van de transitie van het sociale domein die gedurende de looptijd van de raamovereenkomst geïnitieerd worden. Hierbij kan Inschrijver denken aan wijzigingen van het assortiment, collectief gebruik, invloed van de Wlz, enzovoorts.
58.	Inschrijver werkt, waar mogelijk, actief mee aan het vergroten van de zelfstandigheid en de participatiemogelijkheden van inwoners en heeft daarin een signalerende functie richting Opdrachtgever en inwoners. Inschrijver neemt contact op met Opdrachtgever als geen of minder ondersteuning aan de inwoner nodig is dan door Opdrachtgever is toegekend als goedkoopst adequaat.