

Programma van Eisen, Aanbesteding Wmo Hulpmiddelen

Dit Programma van Eisen van de gemeente Haarlemmermeer gaat in op de eisen die door worden gesteld aan de hulpmiddelen en de scootmobiel pools en de daarbij behorende dienstverlening. Door in te schrijven verklaart Inschrijver akkoord te gaan en te voldoen aan de eisen. Een Inschrijver die niet aan de eisen voldoet komt niet in aanmerking voor een overeenkomst.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst welke gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Hier volgend zijn de eisen die de gemeente stelt aan de opdracht:

A	Kwaliteit
1.	De Wmo 2015 schrijft voor dat de aanbieder van een voorziening er zorg voor draagt dat de voorziening (definitieve hulpmiddelen en ook hulpmiddelen die tijdelijk ingezet worden) van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval: <ol style="list-style-type: none"> i. veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; ii. afgestemd op de reële behoefte van de gebruiker en op andere vormen van zorg of hulp die de gebruiker ontvangt; iii. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; iv. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de gebruiker.
2.	Alle medewerkers die Opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de gebruikers (zowel verkoopadviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de hulpmiddelen en doen geen toezeggingen aan de gebruiker. Zij adviseren en ondersteunen de gebruiker onpartijdig. Zij dienen van onbesproken gedrag te zijn. Van deze medewerkers dient een VOG-verklaring aanwezig te zijn welke maximaal 3 jaar oud is. Deze dient op het eerste verzoek van Opdrachtgever overlegd te worden. Daarnaast beschikken zij allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat te woord te staan en te helpen.
B.	Passing en selectie
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle selecties en passingen op basis van de opdracht tot levering van Opdrachtgever. Indien blijkt dat de uitvoering en/of passing onjuist is verricht, zijn de kosten voor herstel voor Opdrachtnemer.
2.	Selectie en passing vinden in beginsel plaats binnen 5 werkdagen na datum van opdracht tot levering.
3.	De selecties en passingen zullen in principe op een door de gebruiker gewenste locatie, in beginsel de thuissituatie, binnen de gemeente Haarlemmermeer (of daarbuiten als gebruiker in een revalidatiecentrum verblijft of wordt behandeld) worden verzorgd. Dit zonder extra kosten voor de gebruiker of Opdrachtgever.
4.	Met betrekking tot noodzakelijke aanpassingen op eerder verstrekte hulpmiddelen zal de Opdrachtnemer direct contact hebben met de gebruiker, al dan niet in opdracht van Opdrachtgever. Indien de oplossing niet binnen de vastgestelde categorie kan plaatsvinden en er dus feitelijk sprake zou moeten zijn van een nieuwe opdracht tot levering, dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met de Opdrachtgever. Opdrachtgever zal vervolgens de beoordeling maken of er inderdaad sprake is van een herindicatie. In dat geval zal er een nieuwe opdracht tot levering worden gedaan.
C.	Hulpmiddelen
1.	Alle aangeboden hulpmiddelen dienen te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving, betreffende onder andere de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid.
2.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk, en waar nodig ook de gebruiker, terstond over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.
3.	Opdrachtnemer aanvaardt volledige productaansprakelijkheid voor de door haar geleverde hulpmiddelen en de daarop aangebrachte aanpassingen, en de totale samenstelling van hulpmiddel en bijbehorende aanpassingen.
4.	Opdrachtnemer draagt zonder bijkomende kosten zorg voor de verplichte WA-verzekering (en bijbehorende dienstverlening) voor alle elektrische of door middel van een accu aangedreven 'hulpmiddelen', wanneer dit wettelijk is vereist. Voor Opdrachtgever bestaat er geen cascorisico.

5.	Als de gebruiker niet noodzakelijke aanpassingen wil aan het adequaat goedkoopste hulpmiddel, moet hem de mogelijkheid geboden worden om de meerkosten voor eigen rekening te nemen. De Opdrachtnemer verleent hiertoe medewerking en verklaart bereid te zijn mee te werken aan deze meerkostenregeling. De Opdrachtnemer maakt de meerkosten inzichtelijk en verstrekt de gewenste aanpassingen (in koop) rechtstreeks aan de gebruiker. Het eigendom van aanpassingen die niet afneembaar zijn van het hulpmiddel gaat 'om niet' over naar opdrachtnemer zodra de bruikleen wordt beëindigd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk de gebruiker hierover te informeren bij de particuliere aanschaf van deze aanpassingen.
6.	Houders van een, door Opdrachtgever verstrekt PGB, kunnen tegen gelijke voorwaarden een hulpmiddel aanschaffen bij de Opdrachtnemer.
7.	Voor hulpmiddelen die buiten de vastgestelde categorieën vallen, geldt de categorie overig (10a). Opdrachtgever vraagt hiervoor een offerte bij Opdrachtnemer. Op basis van de bruto catalogusprijs (bcp) wordt bepaald of Opdrachtgever het hulpmiddel koopt of huurt van Opdrachtnemer. Wanneer de bcp lager is dan € 500,00 wordt het hulpmiddel gekocht, bij een bcp hoger dan € 500,00 wordt het hulpmiddel gehuurd. offerte kan Opdrachtgever bepalen het hulpmiddel te kopen of te huren van Opdrachtnemer. Het huurtarief bedraagt maximaal 2,5 % van de bcp. Maximaal 2% van het aantal hulpmiddelen mag in de categorie overig (10a) vallen.
8.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij een verschil van mening over de bruikbaarheid en inzetbaarheid van een hulpmiddel tussen gebruiker en Opdrachtnemer, via een onafhankelijke derde partij of zelfstandig tot een oordeel te komen. De kosten voor deze inzet zijn voor Opdrachtgever als blijkt dat het middel voldoet en voor Opdrachtnemer als blijkt dat het geleverde of in gebruik zijnde middel niet voldoet.
D. Levering	
1.	Hulpmiddelen binnen de gedefinieerde productcategorieën dienen, met een dekkingspercentage van 95%, na opdracht tot levering geleverd te worden binnen: <ol style="list-style-type: none"> i. 15 werkdagen voor standaard voorzieningen ii. 20 werkdagen voor standaard voorzieningen met modulaire aanpassingen iii. In beginsel 30 werkdagen complexe voorzieningen (maatwerk en orthesen) <p>Wanneer voor complexe voorzieningen de reguliere levertijd van 30 dagen niet haalbaar is stelt de aanbieder, samen met de gebruiker, een planning op. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over deze planning.</p>
2.	Opdrachtnemer informeert de gebruiker en de Opdrachtgever indien de hulpmiddelen niet tijdig geleverd kunnen worden conform de eisen. Dit geldt eveneens voor het uitvoeren van aanpassingen aan de hulpmiddelen die reeds geleverd zijn. De Opdrachtgever treedt zo nodig in overleg met de Opdrachtnemer om de vervolg stappen te bepalen.
3.	Aflevering vindt plaats op het door de gebruiker gewenste afleveradres binnen gemeente Haarlemmermeer (of daarbuiten als gebruiker in een revalidatiecentrum verblijft of wordt behandeld).
4.	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het hulpmiddel persoonlijk aan de gebruiker wordt geleverd, inclusief het instellen. Opdrachtnemer informeert de gebruiker op adequate manier zodat veiligheid en tevredenheid van gebruiker en is geborgd.
5.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het oefenen met het hulpmiddel (gewenningslessen) op locatie van gebruiker zodanig dat de gebruiker veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel, indien nodig ook in het verkeer. De kosten van het oefenen zijn opgenomen in het all-in huurtarief.
6.	De huurperiode gaat in op de eerste dag van de maand volgend op de datum van levering.
7.	Opdrachtgever kan de opdracht tot levering van de hulpmiddelen beëindigen door middel van een inname-opdracht, indien de gebruiker geen recht meer heeft op het hulpmiddel of indien het hulpmiddel niet (meer) adequaat is voor de gebruiker.
8.	Als de gebruiker of nabestaande van een overleden gebruiker, aangeeft dat het hulpmiddel niet meer gebruikt wordt, zorgt Opdrachtnemer er eveneens voor dat het hulpmiddel wordt ingenomen. De Opdrachtnemer meldt de datum van de inname-opdracht van het hulpmiddel door de gebruiker aan Opdrachtgever.
9.	Na inname-opdracht zorgt Opdrachtnemer ervoor dat het hulpmiddel in overleg met de gebruiker of zijn contactpersoon kosteloos wordt opgehaald.
10.	De huurperiode eindigt op de eerste dag van de maand volgend op de datum van de inname-opdracht van opdrachtgever of gebruiker.
E. Service, onderhoud en aanpassingen	
1.	Opdrachtnemer verricht binnen Nederland de reparaties aan de geleverde hulpmiddelen.
2.	Opdrachtnemer garandeert een dagelijkse bereikbaarheid, minimaal telefonisch, tijdens kantooruren voor algemene vragen van gebruikers, met uitzondering van storingen/calamiteiten, waarvoor een aangepaste bereikbaarheid geldt.

3.	Opdrachtnemer garandeert dat de serviceafdeling 24 uur per dag, 7 dagen per week, alle dagen van het jaar direct telefonisch bereikbaar is (tegen maximaal het lokale tarief) voor het melden van storingen/calamiteiten. Het is niet toegestaan gebruik te maken van een voice response systeem. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle gebruikers op de hoogte zijn van het storingsnummer.
4.	Opdrachtnemer garandeert bij een calamiteit dat een reparateur bij de gebruiker aanwezig is, voor de reparatie van het hulpmiddel: a. binnen één (1) uur na de melding van de calamiteit wanneer de gebruiker binnen de gemeente is. b. binnen twee (2) uur na de melding wanneer de gebruiker binnen Noord-Holland (m.u.v. de Waddeneilanden) of Zuid-Holland Noord is. c. zo spoedig mogelijk wanneer de gebruiker buiten het gebied zoals benoemd in a en b is, maar wel binnen NL. Onder een calamiteit verstaan de partijen: a. een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de gebruiker veroorzaakt, bijvoorbeeld in de woning of woonomgeving zonder directe hulp; of b. een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de gebruiker met het hulpmiddel de woning of de bestemming niet meer kan bereiken.
5.	Opdrachtnemer garandeert bij gebruikers die volledig afhankelijk zijn van een hulpmiddel en wanneer er geen sprake is van een calamiteit, maar waarbij de gebruiker door de oorzaak van de melding beperkt is in zijn mobiliteit of wanneer de veiligheid in het gedrang is, dat de reparatie aan het hulpmiddel alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen zo snel als mogelijk, maar maximaal binnen vier (4) uur na melding geschiedt. Wanneer reparatie of herstel niet mogelijk is zorgt Opdrachtnemer voor een voor de gebruiker adequaat en gelijkwaardig vervangend hulpmiddel gedurende de reparatieperiode.
6.	Voor het verhelpen van overige storingen en reparaties zullen de afspraken gelden die door Opdrachtnemer zijn voorgesteld bij de beantwoording van de gunningcriteria en die onderdeel zullen vormen van de overeenkomst.
7.	Op verzoek van de Opdrachtgever moeten aan voorzieningen die in koop zijn verstrekt ook reparaties worden verricht. Deze kosten kunnen doorberekend worden aan de Opdrachtgever. Voorafgaand aan de reparatie dient de Opdrachtnemer een kostenopgave te verstrekken aan de Opdrachtgever. Uitvoering van de reparatie geschiedt pas na goedkeuring van de Opdrachtgever
F. Privacy en klachten	
1.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2.	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachtenregeling. Klachten worden schriftelijk afgehandeld binnen 14 dagen na ontvangst. Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de afhandeling ervan aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
G. Scootmobiel pools	
1.	De scootmobiel is bedoeld voor inwoners met loopproblemen die voor middel- of lange afstanden gebruik willen maken van een scootmobiel, welke vergelijkbaar is met een "Comfort Scootmobiel" uit perceel Reguliere Wmo Hulpmiddelen. Gebruikers kunnen zelfstandig, of met ondersteuning van derden, een digitale reservering plaatsen.
2.	De scootmobiel wordt voornamelijk buitenshuis gebruikt, maar is ook geschikt voor ruim toegankelijke gebouwen in de woonomgeving.
4.	De scootmobiel is ergonomisch instelbaar: zowel de zithoogte als de stuurhoogte zijn eenvoudig aan te passen aan de gebruiker.
5.	Er zijn modulaire aanpassingen en accessoires aan de scootmobiel gemonteerd, zoals een mand, spiegels en een stekhouder.
6.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een geldige WA verzekering op alle scootmobielen gedurende de gehele contractperiode. Het bijbehorende verzekeringsbewijs hoort zichtbaar aanwezig te zijn op de scootmobielen.
7.	Opdrachtnemer levert zowel telefonisch als digitaal service op afstand, zodat de vragen, reserveringsproblemen en storingen snel en adequaat worden opgelost. Indien noodzakelijk zal opdrachtnemer een monteur sturen om de gebruiker ter plaatse zo snel mogelijk te helpen, zodat deze zijn reis voort kan zetten. Deze dienstverlening heeft het karakter van een Wegenwacht functie.
8.	Aanvullend op vorige eis, de leverancier garandeert 24x7 hulp voor gebruikers. Opdrachtnemer dient binnen 1 uur een adequate oplossing te bieden.
9.	Het reserveringssysteem van opdrachtnemer dient vast te leggen welke storingen, klachten en pechgevallen zich hebben voorgedaan, inclusief de geboden oplossing en de termijn waarbinnen deze is gerealiseerd. Deze

	informatie moet zowel worden opgenomen in de reguliere contractmanagementrapportages als direct navolgbaar zijn voor gemeentelijke medewerkers die dagelijks gebruikmaken van het systeem.
10.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van preventief en correctief onderhoud, evenals reparaties, rekening houdend met intensief gebruik. Indien een scootmobiel niet inzetbaar is wordt een vervangend exemplaar beschikbaar gesteld.
11.	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige inrichting van de scootmobiel pools op de aangewezen locaties. Dit omvat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Opzetten stallingsboxen; onder meer het plaatsen en gereedmaken van de stallingsboxen, tegelwerk aanbrengen, elektriciteit en reserveringssysteem aanleggen. ii. Leveren van benodigde producten voor een pool, onder meer pasjes ten behoeve van toegang en benodigde hoezen en dergelijke. iii. Inrichten pools, zoals gebruikers en beheerders aanmaken, verwijderen, wijzigen, scootmobiel toevoegen of verwijderen, beheerstructuur opzetten. iv. Projectleiding; uren projectleiding van start tot oplevering ten behoeve van de complete scootmobiel pools. v. Plaatsen en ophalen scootmobiel; transport scootmobiel van en naar locaties, plaatsen en ophalen op locatie vi. Jaarlijkse kosten om het systeem en de totale dienstverlening in de lucht te houden vii. Benodigde instructies aan de gebruikers, voor het gebruik van het systeem en de scootmobiel.
12.	Het gebruik van de scootmobiel wordt gefaciliteerd via een digitaal reserveringssysteem voor gebruikers. Dit systeem ondersteunt reserveringen en gebruik, en is gebruiksvriendelijk en toegankelijk voor de oudere doelgroep