

Bijlage 14 Programma van Eisen

In dit hoofdstuk vindt u het programma van eisen aan de uitvoering van de overeenkomst. Aan deze eisen dient onvoorwaardelijk te worden voldaan.

Nr.	Minimumeis
	Algemeen
1.	Opdrachtnemer moet de hulpmiddelen die uitstaan op 1 juli 2026 bij één van de huidige leveranciers overnemen. De over te nemen producten biedt de huidige leverancier aan volgens de systematiek als beschreven bij eis 72.
2.	Opdrachtnemer is in staat alle op de markt verkrijgbare hulpmiddelen te leveren, ongeacht type of merk. Uitgangspunt bij levering is de goedkoopst passende oplossing.
3.	Uitgangspunt is dat hulpmiddelen in bruikleen worden verstrekt. Uitzondering hierop vormen de losse, eenvoudige, woonvoorzieningen met een bruto aanschafprijs tot € 500,- exclusief btw. Deze worden aangekocht door de opdrachtgever en in eigendom verstrekt aan de gebruiker. Zie ook de categorie indeling in bijlage 13 en het Tarievenblad in bijlage 1.
4.	Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat met ingang van 1 juli 2026 de uitvoering van de overeenkomst operationeel is. Opdrachtnemer overlegt het implementatieplan na gunning aan opdrachtgever. Na goedkeuring door opdrachtgever stelt opdrachtnemer het definitieve implementatieplan vast.
5.	Opdrachtgever wenst mogelijk in de toekomst een algemene voorziening in te richten, zoals een hulpmiddelenpool. Een algemene voorziening is voorliggend op het verstrekken van een individuele maatwerkvoorziening. Opdrachtnemer verleent medewerking bij het inrichten van een dergelijke voorziening. Op dit moment is dit nog geen onderdeel van de opdracht.
6.	Opdrachtnemer verleent medewerking bij (landelijke) wijzigingen in beleid en regelgeving, welke mogelijk zorgen voor een wijziging in werkafspraken. Zolang er geen sprake is van een wezenlijke wijziging.

	Technische eisen
7.	Opdrachtnemer accepteert alle actuele verplichtingen uit verdragen, de wet en regelgeving en opgestelde normen en richtlijnen voor te leveren en geleverde hulpmiddelen en diensten. Opdrachtnemer levert daarmee uitsluitend middelen die voldoen aan de geldende normen, wet- en regelgeving.
8.	Opdrachtnemer is in staat alle hulpmiddelen te leveren conform de gestelde eisen in dit Programma van Eisen en de categorie indeling zoals vermeld in bijlage 13.
9.	De te leveren hulpmiddelen moeten geschikt zijn voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.
10.	De aangeboden hulpmiddelen zijn direct leverbaar per ingangsdatum van de overeenkomst.
11.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat rolstoelen bots veilig vastgezet kunnen worden in een (taxi) voertuig overeenkomstig de richtlijnen zoals opgenomen in de code VVR.
12.	De opdrachtgever stelt de opdrachtnemer in de gelegenheid om gebruikte hulpmiddelen in te zetten voor verhuur. Het hulpmiddel dient in goede staat te verkeren. Er dient geen sprake van schade te zijn aan het in te zetten hulpmiddel, lichte gebruiksschade uitgezonderd. Een hulpmiddel heeft op het moment van levering een minimale technische levensduur van 3 jaar.

13.	Opdrachtnemer geeft bij her verstrekking van hulpmiddelen, op verzoek van opdrachtgever inzage in de gebruikshistorie. Opdrachtgever heeft het recht om, in geval van herverstrekking, het door opdrachtnemer ingezette hulpmiddel te weigeren.
14.	Opdrachtnemer voorziet elk uitstaand hulpmiddel van een uniek identificatienummer en houdt een registratie bij waarin de technische-, onderhouds- en reparatiegegevens en het bouwjaar worden opgenomen.
15.	Opdrachtnemer geeft op verzoek van opdrachtgever inzage in het gebruik van een hulpmiddel, door het uitlezen van de kilometerstand van het betreffende hulpmiddel. Het gaat hier om de kilometerstanden van vervoersvoorzieningen zoals scootmobielen en fietsen. Gebruiker wordt in de bruikleenovereenkomst op de hoogte gesteld dat opdrachtgever inzage heeft in het gebruik van het hulpmiddel.

	Categorieën
16.	Opdrachtnemer dient een hulpmiddel te leveren in overeenstemming met de in de bijlage 13 opgenomen categorieën.
17.	De hulpmiddelen worden door de opdrachtgever ingedeeld in één van deze categorieën. Een categorie is inclusief alle eventueel benodigde maatvoering, accessoires en maatwerk. De opdrachtnemer is in staat is om voor alle mogelijke indicaties een geschikte oplossing te leveren binnen deze categorieën. Er worden geen merken of typen hulpmiddelen vastgelegd en er is geen sprake van een kernassortiment. De opdrachtnemer is vrij om merken en typen hulpmiddelen toe te passen die leiden tot een passende en adequate oplossing voor de gebruiker en die voldoen aan de in dit aanbestedingsdocument gestelde eisen.
18.	<p>Levering buiten de standaard leveringscategorieën zijn uitzonderingen, dit mogen maximaal 5 leveringen per leverancier per jaar zijn. Levering buiten de standaard leveringscategorieën vindt alleen plaats na uitdrukkelijke, schriftelijke, toestemming van opdrachtgever.</p> <p>Als de opdrachtgever een hulpmiddel aanvraagt dat niet binnen de standaardcategorie valt, dan maakt de opdrachtnemer een huurofferte. De maandelijkse huurprijs in deze offerte wordt berekend op basis van 3% van de bruto catalogusprijs (BCP). Opdrachtgever is gerechtigd een hulpmiddel dat buiten de categorieën valt bij derden af te nemen.</p> <p>Bij voorzieningen die moeten worden aangekocht wordt de aankoopprijs berekend –30% van de BCP.</p>

	Procedure beschrijving
19.	<p>Opdrachtgever hanteert de volgende procedure.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtgever bepaalt de noodzaak van een hulpmiddel en stelt voor de levering daarvan een functioneel eisenpakket op. - Opdrachtnemer ontvangt van opdrachtgever een opdracht tot levering, inclusief functioneel programma van eisen. Hierin staat de categorie aanduiding en zo nodig de specifieke aanpassingen, eventuele opties en wie (bv. behandelaars) er eventueel bij de passing aanwezig moet(en) zijn. - Opdrachtnemer geeft kosteloos uitvoering aan het verzoek van de opdrachtgever om een passing uit te voeren t.b.v het vaststellen van een functioneel programma van eisen. Opdrachtnemer maakt een afspraak met de gebruiker thuis voor de passing en selectie van het hulpmiddel. - Als het hulpmiddel op voorraad is levert de opdrachtnemer het hulpmiddel direct bij de klant af. Als het hulpmiddel niet op voorraad is, dient het hulpmiddel geleverd te worden binnen de termijn zoals opgenomen in het programma van eisen. - Als tijdens de passing blijkt dat opdrachtnemer uitkomt op een hulpmiddel binnen een andere categorie dan waar opdrachtgever opdracht voor had gegeven, dan koppelt opdrachtnemer dit gemotiveerd terug aan opdrachtgever. Levering in een andere categorie is alleen toegestaan na toestemming van opdrachtgever. - Indien opdrachtgever een hulpmiddel in de buitencategorie heeft geselecteerd, brengt opdrachtnemer een offerte uit aan opdrachtgever voor het goedkoopst passende hulpmiddel. Nadat opdrachtgever akkoord is gegaan met de offerte, kan opdrachtnemer tot levering overgaan.
20.	<p>Wanneer tijdens de procedure op enig moment blijkt dat meer begeleiding, expertise en overleg nodig is, wordt op initiatief van opdrachtnemer of opdrachtgever onderling contact gelegd. Hieronder de procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zorgen voor een vaste contactpersoon voor de gebruiker (inzet casemanagement); - Opdrachtnemer levert pro actief informatie aan opdrachtgever, ten aanzien van de stand van zaken van de passing en/of levering; - Op het moment dat opdrachtnemer of opdrachtgever constateert dat specifieke deskundigheid nodig is om te komen tot een passende levering, is het aan opdrachtnemer om, in het geval hij daar niet zelf over beschikt, deze deskundigheid in te kopen/extern te beleggen. De eventuele kosten hiervan zijn voor opdrachtnemer. - In het geval meerdere passingen nodig zijn, voert opdrachtnemer deze uit, zo nodig in aanwezigheid van opdrachtgever en/of behandelaars en/of externe adviseur. <p>Wanneer er sprake is van complex maatwerk of een complexe situatie moet de inwoner centraal worden gezet. Vanuit de opdrachtgever wordt gekeken op welke wijze zo vroeg mogelijk kan worden ingezet op de juiste beantwoording van de aanvraag en ondersteuning van de inwoner. Deze procedure is van toepassing bij bijvoorbeeld (snel) progressieve aandoeningen.</p>

21.	<p><i>Procedure bij vervanging</i></p> <p>Indien een hulpmiddel in verband met technische afschrijving vervangen moet worden, kan opdrachtnemer binnen dezelfde categorie een vervangend hulpmiddel leveren. Hiervoor hoeft opdrachtnemer geen toestemming te vragen aan opdrachtgever. Indien opdrachtnemer bij vervanging van een hulpmiddel constateert dat een hulpmiddel uit een andere categorie meer passend is, meldt opdrachtnemer dit aan opdrachtgever met een onderbouwing. Na akkoord van opdrachtgever, kan opdrachtnemer overgaan tot levering van het hulpmiddel uit de andere categorie.</p>
22.	<p><i>Procedure bij verhuizing</i></p> <p>Bij verhuizing van de gebruiker vanuit de gemeente werkt opdrachtnemer mee aan overname of overdracht van het hulpmiddel. Hierbij wordt aangesloten bij het Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing.</p>

	Passing
23.	<p>De opdrachtnemer garandeert passing in overeenstemming met de door de opdrachtgever geïndiceerde categorie inclusief opties en/of aanpassingen. Bij de passing maakt opdrachtnemer gebruik van het hulpmiddel dat voor de desbetreffende gebruiker zal worden ingezet of van een daarmee vergelijkbaar hulpmiddel. Het hulpmiddel past bij de gevraagde categorie en functionele pakket van eisen.</p>
24.	<p>Tijdens de passing beoordeelt opdrachtnemer welk type/merk hulpmiddel het best passend is, welk type/merk hulpmiddel geleverd zal worden en op welke wijze het hulpmiddel technisch moet worden uitgevoerd om te voldoen aan het functioneel programma van eisen, inclusief de noodzakelijke opties en aanpassingen.</p>
25.	<p>Uitgangspunt is dat de passing plaatsvindt op de verblijfslocatie van de gebruiker. In geval opdrachtnemer beschikt over een servicelocatie, kan de passing ook daar plaatsvinden. De voorkeur van de gebruiker is hierin leidend. Alle passingen van hulpmiddelen, inclusief transport van en naar de paslocatie van het hulpmiddel, dienen kosteloos te worden uitgevoerd.</p>

	Kwaliteit dienstverlening en personeel
26.	<p>Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de opdracht medewerkers in te zetten die zodanig gediplomeerd en/of vakbekwaam zijn dat zij de dienstverlening adequaat kunnen bieden.</p> <p>Voor de adviserende taken dient opdrachtnemer een gediplomeerd ergotherapeut, bewegingstechnoloog of fysiotherapeut in te zetten. Voor het uitvoeren van het onderhoud en de reparaties dient opdrachtnemer te beschikken over een service- monteur en een adaptatietechnicus.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert permanente deskundigheidsbevordering van de medewerkers die voor of namens opdrachtnemer betrokken zijn bij de levering, de reparatie en/of het onderhoud van het hulpmiddel.</p> <p>Alle medewerkers die opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de klanten (zowel technisch adviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de hulpmiddelen en doen geen toezeggingen aan de klant. Zij adviseren en ondersteunen de klant onpartijdig. Het personeel dient gediplomeerd en/of vakbekwaam te zijn om advies te geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te voeren. Van medewerkers met fysiek klantcontact dient een VOG algemeen profiel 85 in het personeelsdossier opgenomen te zijn. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat (en in goed Nederlands) te woord te staan en te helpen.</p>

27.	In specifieke gevallen en zonder meerkosten, wijst opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever een vaste adviseur toe aan een gebruiker.
------------	---

Communicatie en bereikbaarheid	
28.	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer stemt bij het eerste contact met gebruiker de best passende wijze van communicatie af (b.v. telefonisch, per post en/of per e-mail). • Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de gebruiker, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. • De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers bejegenen de gebruiker respectvol, eerbiedigen zijn privacy, informeren hem over de te maken keuzes en overleggen hierover met hem. • Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat haar serviceafdeling bij calamiteiten 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar is tegen het lokale tarief. Voor alle overige dienstverlening op werkdagen tijdens kantooruren. • Opdrachtnemer verstrekt voor de gebruiker begrijpelijke informatie en maakt voor de gebruiker duidelijke afspraken en houdt zich hieraan. • Als een gemaakte afspraak niet kan doorgaan informeert opdrachtnemer de gebruiker minimaal 24 uur van tevoren. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de gebruiker. • Opdrachtnemer informeert de gebruiker bij passing en/of levering van een hulpmiddel over algemene zaken als contactgegevens (regulier en bij calamiteiten), levertijden, klachtenregeling en privacyreglement. • Opdrachtnemer informeert de gebruiker proactief over de verwachte leverdatum, en informeert deze als een levering vertraging oploopt.
29.	Opdrachtnemer draagt zorg voor 24-uurs telefonische bereikbaarheid, alle dagen van het jaar, tegen maximaal het lokale tarief. De gebruiker wordt bij telefonisch contact persoonlijk te woord gestaan. Indien gebruik wordt gemaakt van een terugbelservice, wordt gebruiker binnen 2 werkdagen teruggebeld.
30.	Opdrachtnemer dient voor opdrachtgever telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn tijdens werkdagen (maandag t/m vrijdag) tijdens kantooruren 08:30-17:00uur.

Levertijden	
31.	Opdrachtnemer levert in alle gevallen zo snel mogelijk en in ieder geval binnen de gestelde levertijden het juiste hulpmiddel inclusief opties en aanpassingen. <ol style="list-style-type: none"> 1. De levering van een hulpmiddel al dan niet met standaard aanpassingen vindt binnen maximaal 10 werkdagen na opdracht plaats. 2. De levering van een hulpmiddel met extra opties vindt binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht plaats. 3. De levering van een hulpmiddel met individuele maatwerk aanpassingen of van een hulpmiddel die niet in de standaard categorie past vindt binnen maximaal 30 werkdagen na opdracht plaats.
32.	Als het hulpmiddel niet op tijd geleverd kan worden, zorgt de leverancier voor een tijdelijk, functioneel hulpmiddel zonder meerkosten. Dit gebeurt in overleg met de opdrachtgever en de gebruiker.

	Aflevering Hulpmiddel
33.	Opdrachtnemer levert het hulpmiddel bij gebruiker aan huis af. Bij vervanging neemt opdrachtnemer het oude product kosteloos mee retour.
34.	Opdrachtnemer verstrekt bij aflevering van een hulpmiddel informatie aan de gebruiker over gebruik, onderhoud en bediening van het hulpmiddel, zodat een veilig en deugdelijk gebruik van het hulpmiddel mogelijk is. Opdrachtnemer verstrekt daarbij een Nederlandstalige handleiding. Ook wordt de gebruiker duidelijk geïnformeerd over de wijze waarop de serviceverlening (met betrekking tot o.a. reparatie, onderhoud en klachtenprocedure) geregeld is.
35.	Opdrachtnemer stelt bij aflevering het hulpmiddel op de gebruiker af.
36.	Bij verstrekking van een elektrisch hulpmiddel geeft opdrachtnemer bij aflevering aan de gebruiker 1 uur rijvaardigheidstraining (is inbegrepen in de prijs). Onder rijvaardigheidstraining verstaat opdrachtgever zowel de technische bediening van het hulpmiddel als het gebruik in de woning en/of de woonomgeving van de gebruiker. Hier valt ook het gebruik van de stalling onder. Als meer dan 1 uur aan rijvaardigheidstraining nodig is, kan opdrachtgever aan opdrachtnemer opdracht geven tot het geven van extra training(en). Opdrachtnemer voert deze aanvullende rijvaardigheidstraining uit en communiceert de uitkomst naar de opdrachtnemer.
37.	Als tijdens de aflevering blijkt dat de gebruiker niet veilig gebruik kan maken van het af te leveren hulpmiddel, gaat opdrachtnemer niet tot levering over. Opdrachtnemer meldt dit direct aan opdrachtgever.
38.	Opdrachtgever draagt bij elektrisch aangedreven hulpmiddelen in voorkomende gevallen zorg voor de aanwezigheid van een adequate stallingsmogelijkheid bij gebruiker. Als dit in incidentele situaties niet gerealiseerd kan worden, staat opdrachtnemer toe dat een hulpmiddel onder een afdak of hoes wordt geplaatst.
39.	Opdrachtnemer sluit met gebruiker een bruikleenovereenkomst af.
40.	Opdrachtnemer stuurt binnen 5 werkdagen na levering van het hulpmiddel een bevestiging hiervan aan opdrachtgever. Deze informatie-uitwisseling vindt plaats via iWmo.

	Beschikbaarheid van hulpmiddelen tijdens service, onderhoud en reparatie
41.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat gebruikers altijd over een passend en adequaat hulpmiddel beschikken. Bij service of onderhoud op een andere locatie, of wanneer reparatie niet binnen de gestelde termijnen mogelijk is, levert opdrachtnemer kosteloos een gelijkwaardig vervangend hulpmiddel. Dit hulpmiddel is in goede staat en voldoet aan alle technische eisen. Hulpmiddelen moeten te allen tijde in volwaardige conditie worden geleverd en gehouden.
42.	Indien opdrachtnemer tijdens een onderhoudsbeurt constateert dat een hulpmiddel langere tijd niet gebruikt is, dan meldt opdrachtnemer dit bij opdrachtgever. Hierbij leest opdrachtnemer bij vervoersvoorzieningen de kilometerstand uit.

	Calamiteiten/Reparatie
43.	<p>Onder calamiteit wordt verstaan: een onverwachte gebeurtenis die het onmiddellijk onbruikbaar zijn van het hulpmiddel tot gevolg heeft en ernstig nadeel voor het functioneren van client als gevolg heeft.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert bij een calamiteit dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de opdrachtnemer neemt binnen 1 uur na melding contact op met de inwoner. - de reparatie binnen 2 uur na contact tussen opdrachtnemer en inwoner is uitgevoerd. <p>Opdrachtnemer garandeert dat de overige reparaties binnen maximaal 3 werkdagen na melding zijn uitgevoerd.</p> <p>De reparatie vindt, afhankelijk van de omstandigheid waarin de gebruiker verkeert, ter plekke, dan wel bij de gebruiker thuis plaats.</p>
44.	Als de problemen met het hulpmiddel ter plekke niet kunnen worden verholpen, zorgt opdrachtnemer ervoor dat de gebruiker thuiskomt. Eventuele kosten hiervan komen voor rekening van opdrachtnemer.

	Inzet SROI
45.	Opdrachtnemer is verplicht jaarlijks SROI in te zetten. De omvang van deze inzet is minimaal gelijk aan 2% van de opdrachtwaarde van opdrachtnemer in het kader van deze aanbesteding in het betreffende jaar.

	Klanttevredenheid
46.	Opdrachtgever voert jaarlijks een (ervarings-)onderzoek uit onder de gebruikers van hulpmiddelen in de Hoeksche Waard naar de kwaliteit van de leveringen en service.

	Klachtenafhandeling
47.	<p>Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid over de uitvoering van de ondersteuning en/of de opdrachtnemer als zodanig.</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling. Opdrachtnemer legt in de klachtenregeling in ieder geval vast: de informatie aan en communicatie hierover met de gebruiker, de te doorlopen procedure na indiening van een klacht, en de mogelijkheden voor de gebruiker in het geval de klacht niet naar zijn/haar tevredenheid is opgelost.</p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een klachtenprocedure, die voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten van klanten. Een klacht dient door opdrachtnemer binnen 1 werkdag na binnenkomst te zijn opgepakt, door contact met klant op te nemen. De klacht moet binnen 10 werkdagen zijn afgehandeld.</p> <p>Opdrachtnemer stelt zijn klachtenprocedure in werking in het geval een klacht wordt ingediend.</p>
48.	<p>Klachten worden ingediend en geregistreerd bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer bevestigt schriftelijk elke klacht die hij heeft ontvangen, zowel aan de gebruiker als aan de opdrachtgever en meldt ook de termijn waarin te voorzien is dat de klacht adequaat is opgelost. Opdrachtnemer houdt opdrachtgever en gebruiker op de hoogte.</p> <p>Opdrachtnemer verwacht dat een overzicht over de klachten onderdeel uitmaakt van de managementrapportage.</p>

	Verantwoording, monitoring, overleg
49.	<p>Opdrachtnemer voert per kwartaal met opdrachtgever evaluatiegesprekken, onder andere over de algehele gang van zaken, (kritische)prestatie indicatoren, onderlinge samenwerking, verbeterpunten en voortgang operationele zaken. Deze gesprekken vinden ten minste viermaal per jaar plaats. Daarnaast kan opdrachtgever, al dan niet periodiek, een overleg initiëren op uitvoeringsniveau. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking.</p>
50.	<p>Opdrachtnemer voert één keer per jaar met opdrachtgever een strategisch overleg om ontwikkelingen en innovaties in de markt te bespreken.</p>
51.	<p>Opdrachtgever monitort de gemaakte afspraken uit het beschrijvend document en de PvE op basis van:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het resultaat van het klanttevredenheidsonderzoek; 2. de uitvoering van de werkafspraken; 3. de op basis van de facturatie verkregen gegevens; 4. de managementrapportage. <p>Deze punten worden door opdrachtgever met opdrachtnemer besproken in de evaluatiegesprekken.</p>

	Managementrapportage
52.	<p>Opdrachtnemer levert eenmaal per kwartaal een managementrapportage, inclusief een tekstuele toelichting, volgens een onderling afgestemde format. Opdrachtnemer levert deze rapportage binnen 10 werkdagen na afloop van ieder kwartaal digitaal aan opdrachtgever aan.</p> <p>Indien opdrachtgever het noodzakelijk acht, kan de frequentie voor de te leveren managementinformatie worden aangepast.</p> <p>Indien opdrachtgever in de uitvoering van de dienstverlening nog andere relevante gegevens wenst, dan worden deze kosteloos door opdrachtnemer.</p>

	Sancties
53.	<p><u>Niet leveren bij ingangsdatum overeenkomst</u></p> <p>Indien opdrachtnemer op de ingangsdatum van de overeenkomst niet start met de levering van hulpmiddelen, kan opdrachtgever een direct opeisbare boete opleggen van € 2.500 per dag tot een maximum van € 100.000. De overige rechten van opdrachtgever, zoals het recht op nakoming en/of schadevergoeding, blijven onverminderd van kracht.</p>
54.	<p><u>KPI's en algemene boetebepaling</u></p> <p>In paragraaf 3.2.4. van het Beschrijvend document zijn de KPI's beschreven en de sancties hierop. De KPI's betreffen: levertijden en klanttevredenheid.</p> <p>Daarnaast is er de algemene boetebepaling beschreven.</p>

	Waarde overname
55.	<p>Opdrachtnemer draagt het hulpmiddelenbestand na afloop van de overeenkomst over aan de opvolgende opdrachtnemer. De waarde waarvoor de nieuwe opdrachtnemer het hulpmiddel dient over te nemen, wordt bepaald op basis van de historische Bruto Catalogus Prijs (BCP) per hulpmiddel (=oorspronkelijke bruto catalogusprijs in het bouwjaar van het hulpmiddel) verminderd met een 30% korting, met lineaire afschrijving in 7 jaar (voor alle kindervoorzieningen en voor alle bad-, douche-, toilet- voorzieningen geldt 5 jaar) naar een vaste restwaarde van €100,- exclusief BTW. Eventuele accessoires vormen wel een onderdeel van de waarde. Door opdrachtgevers gekocht maatwerk vormt geen onderdeel van de waarde. De afschrijvingsperiode gaat in op datum bouwjaar/maand van het hulpmiddel. Na respectievelijk 5 of 7 jaar heeft het hulpmiddel een vaste restwaarde van € 100,- exclusief BTW.</p>

	Activa registratie
56.	Opdrachtnemer houdt een registratie per hulpmiddel bij waarin opgenomen de historische aanschafwaarde en de datum van eerste inzet van het desbetreffende hulpmiddel. Opdrachtnemer dient op verzoek van opdrachtgever de registratie te overleggen.

	iWmo-berichtenverkeer
57.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van het landelijke systeem van elektronisch berichtenverkeer van iWmo. Opdrachtgever en opdrachtnemer werken zoveel als mogelijk volgens de richtlijnen van de iStandaarden (www.istandaarden.nl) en de richtlijnen in het administratieprotocol van iSociaal Domein (https://i-sociaaldomein.nl). Dit geldt onder andere voor de verwerking van toewijzings-, declaratie- en start/stopzorgberichten. De opdrachtgever stelt hiervoor bij implementatie de te gebruiken productcodes beschikbaar. Opdrachtnemer verleent zijn medewerking aan toekomstige doorontwikkeling van het berichtenverkeer.
58.	Het iWmo-berichtenverkeer geeft enige ruimte voor het maken van afspraken tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Bijvoorbeeld als het gaat om het gebruik van commentaarvelden of het gebruik van het relatierecord. Dit zal na gunning nader worden afgestemd en vastgelegd.

	Facturatie
59.	De opdrachtnemer stuurt een factuur via het iWmo-berichtenverkeer in de vorm van een 323 bericht. De facturen moeten binnen vier weken na afloop van de maand worden ingediend. Goedgekeurde factuurregels worden binnen 30 werkdagen na ontvangst betaald.
60.	Opdrachtgever betaalt de huur vanaf de eerste dag van de volgende maand na levering. Bij inname wordt het tarief in de lopende maand nog gefactureerd. (Facturatie methode 1-31)

	Signalering
61.	Indien opdrachtnemer signaleert dat het verstrekte hulpmiddel niet meer geschikt is of niet/nauwelijks gebruikt wordt, meldt opdrachtnemer dit aan opdrachtgever. Hierbij wordt ook gebruik gemaakt van de uit te lezen kilometerstanden.
62.	Conform artikel 3.4 (Wmo 2015), doet de aanbieder bij de toezichthoudende ambtenaar, bedoeld in artikel 6.1 (Wmo 2015), onverwijld melding van: <ul style="list-style-type: none"> -iedere calamiteit die bij de verstrekking van een voorziening heeft plaatsgevonden; -geweld bij de verstrekking van een voorziening.

	Verzekeringen en schade
63.	Opdrachtnemer sluit voor motorisch aangedreven hulpmiddelen ten behoeve van de gebruiker een aansprakelijkheidsverzekering met volledige dekking ten aanzien van letsel en zaakschade af. Deze kosten komen voor rekening van de opdrachtnemer.
64.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de reparatie van schade aan het hulpmiddel én draagt de kosten daarvan. Met uitzondering van de kosten van reparaties die aantoonbaar te wijten zijn aan opzet, oneigenlijk gebruik, schuld en/of grove nalatigheid van gebruiker.