

WERKAFSPRAKENBOEK

Versie 1.3

Wmo
Hulpmiddelen

01/02/2025 t/m 31/01/2031



Inhoudsopgave

1. Algemene informatie.....	3
1.1 Betrokken partijen.....	3
1.2 Contractinformatie	4
1.3 Versiehistorie	4
2. Communicatie.....	5
2.1 Overlegstructuur.....	5
2.2 Managementinformatie.....	5
2.3 Uitwisseling (de cliënt)gegevens.....	5
2.4 iWmo berichtenverkeer	6
3. Aanvraag t/m levering	7
3.1 Indicatiestelling en aanvraag voor een levering.....	7
3.2 Telefonische intake en maken van een afspraak.....	7
3.3 Selectie en passing	7
3.4 Instructie, informatievoorziening en aflevering	8
3.5 Bruikleenovereenkomst	8
3.6 Aanpassingen aan reeds uitstaande hulpmiddelen	8
3.7 Vervanging reeds uitstaande middelen	8
4. Evalueren, verlengen en beëindigen	9
4.1 Verlengen hulpmiddelen	9
5. Service, reparatie en onderhoud.....	9
5.1 Bereikbaarheid	9
5.2 Uitgangspunten reparaties	9
5.3 Verzekering.....	9
5.4 Schaderegelingen	10
6. Overzicht termijnen en KPI's.....	11
6.1 Levering.....	11
6.2 Reparaties	11
6.3 Inname	11
7. Opbouw prijzen en indexatie	12
7.1 Uitgangspunten	12
7.2 Persoonsgebonden budget (PGB)	12
7.3 Indexering.....	12
8. Dienstverlening, kwaliteitsborging en -meting.....	12
8.1 Klanttevredenheidsonderzoek.....	12
8.2 Klachten	13
9. Overige.....	13
9.1 Algemeen	13
9.2 Social Return On Investment (SROI).....	14

10. iWmo procesafspraken	14
10.1 Toewijzen	14
10.1.1 Informatie in toewijzing	14
10.1.2 Actuele toewijzingen	15
10.1.3 Bijlagen bij aanvraag	15
10.1.4 Koop zonder onderhoud	15
10.1.5 Start levering hulpmiddel	15
10.1.6 Proef/zichtplaatsingen	15
10.1.7 Overige aanvragen	16
10.1.8 Diensten	16
10.1.9 Collectieve voorzieningen	16
10.2 Productcodewijziging en vervanging / aanpassingen	16
10.2.1 Productcode wijziging in aanvraagtraject	16
10.2.3 Vervanging binnen dezelfde productcode	16
10.2.4 Vervanging buiten initiële productcode of bij verandering van volume	16
10.2.5 Aanpassingen aan uitstaand hulpmiddel	17
10.3 Beëindiging en inname	17
10.3.1 Beëindiging vanuit Leverancier of belanghebbende	17
10.3.2 Beëindiging geïnitieerd door gemeente	17
10.3.3 Verstrekkingen met bepaalde tijd	18
10.4.1 Declaratie	18
10.4.2 Crediteren	19
10.5 Wijzigen van gemeente (verhuizing) / Leverancier	19
10.5.1 Verhuizen binnen huidige gemeente	19
10.5.2 Verhuizen naar andere gemeente of domein (hulpmiddel blijft)	19
10.5.3 Overstappen naar andere Leverancier binnen contract (hulpmiddel blijft)	19
10.6 Indexatie	19
Bijlage 1: Overzicht codes Reden Wijziging Toewijzing	20
Bijlage 2: Product- en tarievenoverzicht (inclusief BTW)	21
Bijlage 3 Verdeling de cliënt indien geen keuze wordt gemaakt	23

1. Algemene informatie

1.1 Betrokken partijen

Dit document betreft informatie over:

- De inhoud en de eisen horende bij het inkoopdocument (september 2024) van de inkoopprocedure Open House “Wmo Hulpmiddelen” van de gemeente Lelystad en de hiertoe behorende bijlagen;

- De gedurende het aanbestedingstraject gepubliceerde Nota's van Inlichtingen;
- Aanvullende werk- en procesafspraken.

De gemeente Lelystad heeft hiervoor een overeenkomst gesloten met vier Leveranciers. Kersten, Medipoint, Meyra en Welzorg. In dit document "Leverancier".

De opdracht betreft het leveren van Wmo hulpmiddelen, inclusief de daarbij behorende diensten en het beheer van bij de eindgebruiker en van Gemeente Lelystad in gebruik zijnde Wmo Hulpmiddelen. De vier Leveranciers nemen binnen dit contract de huur, incidentele koop, onderhoud en servicedienstverlening van Wmo Hulpmiddelen voor hun rekening.

1.2 Contractinformatie

Ingangsdatum contract Einddatum contract	1 februari 2025 31 januari 2031
Optie verlenging	1x 1 jaar (t/m 31-01-2032) en aansluitend 1x 1 jaar (t/m 31-01-2033)
Gecontracteerde partijen: Per 01-02-2025	Kersten Hulpmiddelen B.V. Medipoint WMO B.V. Meyra Retail en Services B.V. Welzorg Nederland B.V.

1.3 Versiehistorie

Document, naam Status	WAB 1.3 Hulpmiddelen 2025 definitief
Verspreiding	In- en extern

Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
1.0	16-03-2025	SS	Basisdocument opgesteld
1.1	25-03-2025	SS	Feedback verwerkt
1.2	01-04-2025	SS	Aanpassingen na afstemming op 31-03-2025
1.3	01-05-2025	SS	Feedback verwerkt

2. Communicatie

2.1 Overlegstructuur

Leverancier en Gemeente Lelystad hebben minimaal tweemaal per jaar een contractoverleg waarin de voortgang van het contract wordt besproken.

Soort overleg	Frequentie
Strategisch (plenair) overleg <i>Gericht op:</i> <i>Gezamenlijke KPI's</i> <i>Overkoepelende thema's waaronder WAB</i>	2x per jaar
Operationeel (individueel) overleg <i>Gericht op:</i> <i>Managementrapportage(s)</i> <i>Individuele thema's</i>	2 x per jaar

NB: Indien noodzakelijk/gewenst worden er tussentijdse overlegmomenten gepland.

2.2 Managementinformatie

- Leverancier verstrekt managementinformatie per kwartaal, middels een managementrapportage.
- Leverancier verstuurt aan het einde van elk kwartaal voor de 20e van de maand (volgend op een kwartaal) een rapportage (of stelt deze via het portaal beschikbaar) aan de contractmanager (zie communicatiematrix) 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
- Leverancier maakt voor de rapportage gebruik van eigen format.

2.3 Uitwisseling (de cliënt)gegevens

- Gegevensuitwisseling en het verstrekken van een opdracht tot levering (toewijzingsbericht) of het beëindigen van de opdracht (intrekking van de toewijzing) vindt plaats via het iWmo berichtenverkeer. Gemeente Lelystad verstuurt deze berichten middels de applicatie CiVision van Pink Roccade (het back officesysteem van de gemeente). Aanvullende communicatie vindt plaats per mail.
- Leverancier verwerkt informatie met betrekking tot iWmo berichten in eigen applicatie. De gemeente (Wmo consulenten, Wmo administratief medewerkers en Medewerkers IC en Kwaliteit) kunnen gebruik maken van de klantenportalen van de Leveranciers, waardoor er inzicht is in:
 - o de status van aanvragen
 - o de status van een levering of reparatie op eindgebruiksniveau
 - o inzien welke middelen er bij welke eindgebruikers uitstaan
- Inloggegevens voor (nieuwe) gebruikers zijn op te vragen via de contactpersoon (zie communicatiematrix).

Kersten

Url klantenportaal: <https://portaal.kerstenhulpmiddelen.nl/>

Medipoint

Url klantenportaal: <https://klantenportal.medipoint.nl/>

Meyra

Url klantenportaal: <https://www.portaal.meyra.nl>

Welzorg

Url klantenportaal: <https://gemeenten.welzorg.nl>

2.4 iWmo berichtenverkeer

- Leverancier gebruikt het landelijke digitale berichtenverkeer iWmo voor het ontvangen van toewijzingsberichten en Leverancier verstuurt via het digitale berichtenverkeer:
 - Start en stopberichten*
 - Declaraties
- *Zie hoofdstuk 10 voor concrete afspraken met betrekking tot het iWmo berichtenverkeer.
- De in het toewijzingsbericht (iWmo 301-bericht) verstuurde start- en einddatum zijn leidend voor het verstrekken van de voorziening.

3. Aanvraag t/m levering

3.1 Indicatiestelling en aanvraag voor een levering

- Inwoner meldt zich bij het Sociaal wijkteam (hierna afgekort als SWT) met ondersteuningsvraag.
- SWT brengt de hulpvraag van de inwoner in kaart. Inwoner wordt of doorverwezen naar een voorliggende voorziening of er volgt een onderzoek (keukentafelgesprek).
- SWT stelt na een onderzoek een ondersteuningsplan (OSP) op. Indien deze ondertekend wordt door de inwoner dan wordt de aanvraag voorgelegd aan de medewerker WMO team. Inwoners hebben keuzevrijheid en kunnen bij hun aanvraag aangeven van welke Leverancier zij een hulpmiddel willen ontvangen. (Zie bijlage 3 voor de verdeling indien er geen Leverancierskeuze is gemaakt).
- Wmo Consulent (Gemeente Lelystad) beoordeelt de aanvraag en neemt een besluit op het wel of niet toekennen van de maatwerkvoorziening.
- Indicatiestelling van eindgebruikers vindt in alle gevallen door de gemeente plaats. Leveranciers voeren geen indicaties uit;
 - Uitgangspunt bij deze indicatie is de inzet van de goedkoopst adequate oplossing (basisvoorziening).
 - De indicatie vindt plaats op categorieniveau, eventueel onder vermelding van de functionele uitgangspunten.
 - Verandering naar een andere categorie is uitsluitend mogelijk na overleg en akkoord met/ van de consulent.
- Aanvraag gebeurt onder generale machtiging (tot levering) binnen alle categorieën (zie bijlage 2 voor een overzicht), met uitzondering van de producten: 11K50, 11H99, 12K97, 12H98, 12H99, 13K00, 13H98, 13H99. Voor deze producten wordt een offerte per mail gestuurd ter accordering.
- Indien om functionele/technische redenen de basisvoorziening niet voldoet en een meer functioneel uitgebreidere voorziening nodig is, motiveert de Leverancier dit in het selectie- en passingrapport als aanvulling op de indicatie.
- Leverancier 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.
- Aanvragen worden gedaan via het iWmo berichtenverkeer, aanvullende documenten of informatie kunnen worden verstuurd per mail via;

Welzorg	kernteamleverenc@welzorg.nl
Kersten Hulpmiddelen	wmolelystad@kerstenhulpmiddelen.nl
Medipoint	wmo.weesp@medipoint.nl
Meyra	amersfoort@meyra.nl

- Beschikking gaat naar inwoner. Deze wordt afgegeven in stuks en wordt als kopie toegevoegd aan het dossier van Inwoner.
- Leverancier ontvangt een iWmo 301-bericht met daarin de *Toewijzing* voor inwoner. De toewijzing bevat de start- en einddatum van *Beschikking* aan Inwoner.

3.2 Telefonische intake en maken van een afspraak

- Leverancier neemt in de basis binnen 2 werkdagen na aanvraag/ opdrachtverstrekking contact op met de eindgebruiker.
- Tijdens dit contact;
 - wordt het leveringsproces toegelicht en wordt er aangegeven hoeveel dagen er gemoeid zijn met de passing en hoeveel met de levering;
 - worden de eindgebruiker situatie, zijn eigenschappen en zijn wensen uitvoerig besproken, om te komen tot een pasmiddel dat in zoveel mogelijk gevallen direct kan worden achtergelaten;
 - wordt contactinformatie van de Leverancier gegeven voor later opkomende vragen;
 - wordt een afspraak gemaakt.

3.3 Selectie en passing

- 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.
- Leverancier verzorgt op basis van het indicatieadvies, alle selecties en passingen.
- 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.

- Leverancier verzorgt selectie en passing vanuit het assortiment op basis van het indicatieadvies voor de cliënt, waarbij geldt dat binnen de functionele productgroep de goedkoopst adequate oplossing (basisvoorziening) wordt ingezet.
- Leverancier voorziet in het kosteloos aanbieden van **proefplaatsingen** (op incidentele basis) voor een periode van 14 dagen. Indien het hulpmiddel geschikt blijkt wordt de toewijzing verstuurd aan Leverancier met als ingangsdatum de dag van levering voor de proefplaatsing. Proefplaatsing leidt bij geschiktheid tot een opdracht aan dezelfde Leverancier. (Zie ook procesafspraken in hoofdstuk 10.1.6)
- Elke door Leverancier verzorgde selectie en passing wordt vastgelegd in een selectie- en passingrapport. Op verzoek van Gemeente Lelystad dient de Leverancier dit rapport te kunnen overleggen.

3.4 Instructie, informatievoorziening en aflevering

- Leverancier verzorgt, indien door de cliënt gewenst, of voor goed gebruik van het hulpmiddel noodzakelijk, een demonstratie van het hulpmiddel op locatie van de cliënt bij aflevering.
- Indien voor regulier gebruik noodzakelijk, verzorgt Leverancier het oefenen (**één gewenning-les**) met het hulpmiddel (zoals bijvoorbeeld een scootmobiel, elektrische driewielfiets of elektrische rolstoel) op locatie van de 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. Leverancier 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 Leverancier neemt contact op met de Wmo consulent om vervolgafspraken te maken.
- Aflevering vindt plaats op het door de cliënt gewenste afleveradres (binnen Gemeente Lelystad) van de cliënt, zonder bijkomende kosten.
- Leverancier verstrekt, in voorkomende gevallen, vooruitlopend op het definitieve hulpmiddel, kosteloos een tijdelijk hulpmiddel. Uitgangspunt hierbij is het mobiel houden van de cliënt.
- Leverancier zorgt ervoor dat er contactgegevens worden geregistreerd van een door de cliënt aangewezen contactpersoon bij noodgevallen.
- Leverancier 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.
- Technische levensduur is de periode waarin op basis van all-in onderhoud de technisch-functionele gebruiksduur door Leverancier wordt gegarandeerd.
- Leverancier stelt een gelijkwaardig hulpmiddel beschikbaar indien het product voor het einde van de technische levensduur van de productgroep wordt afgekeurd.
- Levertijden staan genoemd in hoofdstuk 6.

3.5 Bruikleenovereenkomst

- Leverancier gaat met de cliënt een Bruikleenovereenkomst aan waarin heldere afspraken staan over goede omgang met het hulpmiddel en de verantwoordelijkheden van eindgebruiker voor goed eigenaarschap. De Bruikleenovereenkomst biedt mogelijkheid om schade ten gevolge van nalatigheid of onjuist gebruik te verhalen op eindgebruiker.

3.6 Aanpassingen aan reeds uitstaande hulpmiddelen

- Alle aanpassingen kunnen zonder tussenkomst/ (her)indicatie van de gemeente (deze zijn immers afgekocht) worden uitgevoerd door de Leverancier. M.u.v. de producten op offertebasis. Deze na-aanpassingen zijn huur verhogend en dienen middels een offerte ter accordering worden aangeboden. Indien de hulpvraag in de loop van de jaren is gewijzigd dient heronderzoek plaats te vinden. (Zie ook procesafspraken in hoofdstuk 10.2.5)

3.7 Vervanging reeds uitstaande middelen

- (Huur)middelen die door de Leverancier geleverd zijn en vervangen dienen te worden (bijvoorbeeld bij technische afkeur) gedurende de contractperiode, kunnen door Leverancier vervangen worden zonder tussenkomst/ (her)indicatie van de gemeente, mits de productgroep niet wijzigt, m.u.v. de producten op offertebasis.

4. Evalueren, verlengen en beëindigen

4.1 Verlengen hulpmiddelen

- Gemeente Lelystad gaat bij het toekennen van een maatwerkvoorziening uit van “passend beschikken”. De duur van de toegekende voorziening is afhankelijk van de beperkingen van de cliënt en de mate waarin verwacht kan worden dat de situatie nog kan verbeteren.
- Indien het behoud van het hulpmiddel gewenst is na de einddatum van een tijdelijke toewijzing/beschikking dan zal de cliënt een nieuwe hulpaanvraag moeten doen bij het Sociaal Wijkteam.
- Het is de eigen verantwoordelijkheid van een cliënt om bij afloop van de geldigheidsduur van een lopende indicatie tijdig (uiterlijk 10 weken voor afloop) een nieuwe aanvraag te doen voor de voortzetting hiervan.
- Indien de nieuwe aanvraag niet tijdig wordt gedaan (en het ondertekende Ondersteuningsplan niet voor de einddatum is ontvangen) dan dient het hulpmiddel ingenomen te worden
- Bij een tijdelijke verstrekking van een hulpmiddel wordt na het verstrijken van de einddatum geen huur door Gemeente Lelystad vergoed als er geen tijdige verlenging van de *Toewijzing* is afgegeven. Indien het hulpmiddel niet wordt opgehaald dan is dit voor risico van de Leverancier. Wanneer het behoud van het hulpmiddel noodzakelijk* is ontstaat er pas nieuw recht op vergoeding vanaf de startdatum van de nieuwe toewijzing.
**Noodzaak wordt door de Wmo consulent vastgesteld, op basis van een verlengingsaanvraag vanuit de inwoner. Zie hoofdstuk 10.3.3 voor de procesafspraken met betrekking tot tijdelijke toewijzingen.*

5. Service, reparatie en onderhoud

5.1 Bereikbaarheid

- Leverancier garandeert beschikbaar 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.
- Leverancier zorgt ervoor dat eindgebruikers op de hoogte zijn van het storingsnummer.
- Na storingsmelding dient Leverancier zo spoedig mogelijk ter plaatste te zijn en aan te vangen met de herstelwerkzaamheden. Voor de cliënten die gebruik maken van een rolstoel en/of scootmobiel garandeert Leverancier dat er een gekwalificeerde monteur binnen de termijnen zoals vermeld in hoofdstuk 6.2 ter plaatse zal zijn voor het verrichten van onderhoud en reparatie:

5.2 Uitgangspunten reparaties

- 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 De cliënt zonder het hulpmiddel (zowel binnen- als buitenshuis).
- Uitsluitend de kosten van reparaties die aantoonbaar te wijten zijn aan opzet, oneigenlijk gebruik, schuld en/of grove nalatigheid van eindgebruiker, zijn niet inbegrepen in de kosten van het (all-in) onderhoud en kunnen door Leverancier worden verhaald op eindgebruiker.
- Indien er sprake is van herhaaldelijke schades die aantoonbaar te wijten zijn aan opzet, oneigenlijk gebruik, schuld en/of grove nalatigheid van de cliënt, kan de Leverancier een beroep doen op de schaderegeling zoals beschreven in hoofdstuk 5.4.

5.3 Verzekering

- Leverancier verzorgt zonder bijkomende kosten zelf of in overleg met de cliënt het aanbrengen van de verzekeringsplaatjes.
- Gemeente Lelystad accepteert geen cascorisico, anders dan genoemd in de schaderegelingen (zie hoofdstuk 4.4). Leverancier is zelf verantwoordelijk voor eventuele verzekeringen zoals de (WA- en casco) verzekeringen van de gemotoriseerde hulpmiddelen, zowel bij huur als eventuele koop. Zonder voor Gemeente Lelystad bijkomende kosten.

5.4 Schaderegelingen

Regeling 1 - Schade door oneigenlijk gebruik

De kosten van normaal gebruik komen niet voor rekening van de gebruiker. Daaronder vallen zaken als slijtage, preventief en periodiek onderhoud en schades aan het hulpmiddel als er een keer iets misgaat. Alleen als er duidelijk sprake is van (meerdere) schades door opzet of nalatigheid kan, in nauw overleg tussen de gemeente en Leverancier, besloten worden de kosten te verhalen op de veroorzaker en als zodanig vastgelegd.

- Bij vermoeden van oneigenlijk gebruik (bijvoorbeeld bij ongebruikelijke schade of regelmatig terugkerende reparatieverzoeken) of schending van de in de bruikleenovereenkomst gemaakte afspraken, verstuurt de Leverancier van het hulpmiddel een waarschuwingsbrief aan de eindgebruiker, gemeente vergoedt deze schade niet.
 - De hulpmiddelenLeverancier maakt een melding van de situatie bij de contract- en relatiemanager, zodat er een dossier opgebouwd kan worden;
 - De kosten hiervan kunnen door de hulpmiddelenLeverancier worden verhaald op de eindgebruiker. Het staat de hulpmiddelenLeverancier vrij om deze kosten voor eigen rekening te nemen.
- Bij ongewijzigd gedrag en nieuwe schade zijn er twee opties:
 1. Bij nieuwe schade door oneigenlijk gebruik binnen 6 maanden van voorgaande waarschuwingsbrief stemt Leverancier af met gemeente of door leveren noodzakelijk is. Indien noodzakelijk wordt 50% van de betreffende schade door gemeente vergoedt en worden toekomstige schades door oneigenlijk gebruik vergoedt door de gemeente. Gemeente spant zich in om het gedrag van de cliënt hierin aan te passen, bijvoorbeeld door een huisbezoek of brief aan de cliënt. Indien doorleveren niet noodzakelijk is kan Leverancier het hulpmiddel terug in nemen.
 2. Bij een nieuwe schademelding door oneigenlijk gebruik buiten 6 maanden na voorgaande waarschuwingsbrief, stuurt Leverancier een tweede waarschuwingsbrief en informeert eindgebruiker dat bij een nieuwe schade mogelijk het hulpmiddel wordt ingetrokken. Gemeente vergoedt deze schade niet. De kosten hiervan kunnen door de hulpmiddelenLeverancier worden verhaald op de cliënt.
 - De hulpmiddelenLeverancier maakt een melding van de situatie bij de contractbeheerder. De contractbeheerder voegt dit toe aan het dossier.
- Indien, na de inname van het middel, de gemeente opnieuw een toewijzingsbericht stuurt, dient de Leverancier opnieuw te leveren en gelden de volgende afspraken:
 - In de beschikking worden duidelijke afspraken gemaakt om herhaling van het oneigenlijk gebruik te voorkomen in de toekomst;
 - Middelen worden pas geleverd indien de stalling in orde is;
 - Indien bij het herverstrekte middel opnieuw schade ontstaat als gevolg van oneigenlijk gebruik zal gemeente deze schade vergoeden conform de goedkoopst passende oplossing als blijkt dat:
- Reparatie noodzakelijk is
 - Reparaties zonder goedkeuring van de gemeenten worden in beginsel alleen vergoedt als de veiligheid van het gebruik zonder reparatie in geding is.

Regeling 2 - Schade door diefstal

- Diefstal wordt voor 50% van de restwaarde van het hulpmiddel vergoed om Leverancier tegemoet te komen in de te maken kosten voor het verlies van het hulpmiddel en vervanging hiervan.
- Vergoeding wordt enkel toegekend wanneer er aangifte is gedaan.
- Een kopie van de aangifte dient bij het verzoek tot vergoeden van schade te worden toegevoegd.

Afhandeling van facturen m.b.t. de schaderegelingen vindt buiten het iWmo berichtenverkeer plaats.

Zie hoofdstuk 10.1.8 voor de procesafspraken met betrekking tot de facturatie.

6. Overzicht termijnen en KPI's

6.1 Levering

Actie/ Type levering	Doorlooptijd
Contact met eindgebruiker	Binnen 2 werkdagen na melding/ opdracht
Selectie en passing	Binnen 5 werkdagen na datum opdracht tot passing en selectie Passing en levering binnen 7 werkdagen na opdracht heeft de voorkeur.
Levering Standaardvoorziening (volgens specificaties).	Streven is om uiterlijk 15 werkdagen na opdracht/goedkeuring offerte te leveren.
Levering voorzieningen met extra opties	Streven is om uiterlijk 30 werkdagen na opdracht/goedkeuring offerte te leveren.
Levering Individueel maatwerk en buitenkern voorzieningen	Volgens aangegeven datum in de offerte
Offerte	5 dagen na verzoek of 5 werkdagen na passing indien nodig.

6.2 Reparaties

Beperkt afhankelijk, mobiliteit in geding	De cliënt is buitenhuis	De 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	De cliënt is buitenhuis	De 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

6.3 Inname

Actie	Doorlooptijd
Inname hulpmiddel	Binnen 5 werkdagen na melding
Inname hulpmiddel bij overlijden en direct melding door nabestaande	In overleg met nabestaande

7. Opbouw prijzen en indexatie

7.1 Uitgangspunten

- Er is sprake van een vaste categorie indeling 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.
** Onder all-in tarieven wordt verstaan: huurprijs inclusief: administratie, overhead, materiaal, reis-verblijf, verzekeringen, transport, belastingen, heffingen, aflevering, service en onderhoud, ophalen, schoonmaak, voorraadbeheer, kosten voor rapportage en overleg en alle eventuele overige kosten. zijn bij de prijzen inbegrepen.*
- Een hulpmiddel wordt enkel in de categorie “overige” (rol-, vervoers- of woonvoorziening) verstrekt als het een maatwerkproduct betreft dat niet meer herverstrekt kan worden voor iemand anders. Dat betekent dus dat een hulpmiddel dusdanige maatwerk aanpassingen nodig heeft, dat herinzet onwaarschijnlijk is.
- 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 het Triageteam 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 de Wmo consulent te worden goedgekeurd.
- De middelen worden in principe gehuurd. In uitzonderingsgevallen kan de gemeente kiezen voor koop. Koop zal voornamelijk voorkomen bij;
 - Douche- en toiletvoorzieningen met een kostprijs (werkelijke verkoopprijs aan de gemeente inclusief btw) van € 600 of minder, worden 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.
 - Ortheses
 - Voor de producten op offertebasis kan gemeente de keuze maken om te kopen. Voor hulpmiddelen uit deze categorie geldt dat na opdracht eerst een offerte wordt uitgebracht indien met motivatie kan worden aangetoond dat het niet binnenpakket past. Indien de Wmo consulent hiermee akkoord is beoordeelt Leverancier wat als best passend en goedkoopste wordt beschouwd en stuurt dan wel een offerte voor huur dan wel voor koop. Wanneer de Wmo consulent met bepaalde motivatie hiervan wenst af te wijken kan hierover het contact worden gelegd. Levering vindt niet eerder plaats dan nadat de gemeente een akkoord heeft gegeven op de koop- dan wel huurofferte.
- Voor producten op offertebasis geldt een percentage van 4% van de BCP (van de totale configuratie) als maandelijks huurtarief (excl. btw).
- De productgroepen kennen een dekkingpercentage van 100%.

7.2 Persoonsgebonden budget (PGB)

- Houders van een, door Gemeente Lelystad verstrekt PGB, kunnen tegen gelijke voorwaarden een voorziening aanschaffen bij de Leverancier. Mits de eigenschappen van de voorziening ook gelijk zijn aan de voorziening zoals die normaliter geleverd zou worden binnen de raamovereenkomst.

7.3 Indexering

- Met ingang van 1 januari 2026 wordt er jaarlijks indexering toegepast (met uitzondering van 1 januari van het jaar waarop de overeenkomst eindigt per 31 januari) op basis van:
 - Definitieve OVA jaar T-1 (30%)
 - CPI huishoudens september (jaarmutatatie van oktober t/m september) (70%)
- Indexatie vindt plaats op basis van de prijzen exclusief BTW.

8. Dienstverlening, kwaliteitsborging en -meting

8.1 Klanttevredenheidsonderzoek

- 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 Leverancier;
- Service en dienstverlening in algemene zin;
- Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren;
- Responsetijden na melding schade/repairatie;
- Aflevering van hulpmiddelen;
- Gebruikersinstructie.

Leverancier dient hieraan volledige medewerking te verlenen.

De resultaten van het onderzoek zullen integraal onderdeel uitmaken van de periodiek te houden evaluaties.

- Het personeel dat door de Leverancier wordt ingezet voor contact met de cliënten beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift op een voor de de cliënt begrijpelijke wijze.
- Het personeel dat door de Leverancier wordt ingezet voor contact met Gemeente Lelystad beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

8.2 Klachten

- De Leverancier heeft een adequate klachtenprocedure, waarin elke klacht* wordt geregistreerd, de wijze van afhandeling wordt vastgelegd en waarvan rapportage naar Gemeente Lelystad plaatsvindt.
* Een klacht is in principe elke uiting van ongenoegen, maar als hij direct wordt opgelost, hoeft hij niet geregistreerd te worden. Formeel ingediende klachten moeten worden geregistreerd en teruggekoppeld worden via de managementrapportage.
- De Leverancier biedt mogelijkheid tot inzage in verloop van aanvragen aan Gemeente Lelystad (bijv. de Wmo consulent). Inzage wordt bij voorkeur middels een portal georganiseerd.

9. Overige

9.1 Algemeen

- 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.
- De Leverancier informeert Gemeente Lelystad schriftelijk, en waar nodig ook de cliënt, terstond over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.
- De Leverancier aanvaardt volledige productaansprakelijkheid voor de door haar geleverde hulpmiddelen en de daarop aangebrachte aanpassingen, en de totale samenstelling van hulpmiddel en bijbehorende aanpassingen.
- De door Leverancier 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 Gemeente Lelystad te worden bevestigd.
- De cliënten hebben keuzevrijheid in het kiezen van een Leverancier. Mocht de cliënt geen keuze maken, dan wordt Leverancier bepaald op basis van onderstaande indeling van de Sociaal wijkteams. Zie bijlage 3.
- Bij interne en/of externe ontwikkeling, waarbij in redelijkheid niet van één der Partijen kan worden verwacht dat hij uitvoering blijft geven aan de Overeenkomst hebben Partijen de bevoegdheid de Overeenkomst op te zeggen.
- De Overeenkomst wordt jaarlijks geëvalueerd op de bereikte kwalitatieve, kwantitatieve en/of financiële resultaten. Wanneer bij deze jaarlijkse evaluatie blijkt dat de resultaten achterblijven bij hetgeen (contractueel, operationeel en/of financieel) is overeengekomen en deze het gevolg zijn van aan Leverancier toe te rekenen tekortkomingen en Leverancier, ook na voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling waarbij een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog na te komen, volhardt in deze tekortkoming(en), dan bestaat de mogelijkheid de Overeenkomst te ontbinden met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, mede gelet op de duur van de Overeenkomst.
- In geval er na eindigen van de looptijd van de Overeenkomst met de leverancier van hulpmiddelen, een nieuwe Overeenkomst wordt afgesloten met een andere leverancier, worden onderstaande rekenregels gehanteerd voor het berekenen van de restwaarde van het huurbestand:
 1. Uitgangspunt is historische aanschafprijs (= historische bruto catalogusprijs +/- 15%) inclusief alle modulaire en individuele aanpassingen indien deze gehuurd zijn. Modulaire en individuele aanpassingen die zijn aangekocht door Gemeente Lelystad mogen niet worden meegenomen in de prijsberekening;
 2. Voor hulpmiddelen voor volwassenen wordt een afschrijftermijn van 84 maanden gehanteerd;
 3. Voor kindershulpmiddelen wordt een afschrijftermijn van 60 maanden gehanteerd;
 4. Alle hulpmiddelen worden in de genoemde termijnen lineair (in maanden berekend) afgeschreven. Een aangebroken maand geldt als een gehele maand;

5. Na het verstrijken van de economische afschrijftermijn (van 60 of 84 maanden) wordt voor alle hulpmiddelen een rest-overnamewaarde van € 90,00 gehanteerd.

9.2 Social Return On Investment (SROI)

- 2% van de totale opdrachtsom wordt besteed aan inzet SROI.
- De inzet van de SROI-verplichting hoeft niet per se binnen de opdracht te worden uitgevoerd. Afstemming over de SROI verloopt via het Werkbedrijf.

10. iWmo procesafspraken

Zorg Instituut Nederland heeft een handreiking opgesteld voor het gebruik van iWmo berichtenverkeer, zie link: [handreiking-gebruik-van-iwmo-berichtenverkeer-3.2-door-gemeenten-en-hulpmiddelenLeveranciers-huur--vaste-prijs.pdf](#)

Voor de duur van dit contract (of tot nader order) is met elkaar afgesproken om het 315-bericht *Verzoek om Toewijzing* (vanuit de Leverancier) niet te gebruiken.

10.1 Toewijzen

Binnen iWmo werken we middels “specifiek toewijzen”. Hierbij geeft de gemeente in het 301-bericht aan wat de toegewezen productcode is, zie hiervoor bijlage 2. Wanneer de productcode voor de gemeente duidelijk is, wordt er door de gemeente een *Toewijzing* (301-bericht) naar Leverancier gestuurd. Dit kan bij een vaste prijs. Bij een variabele prijs is er altijd eerst afstemming nodig om het zorgvolume (het tarief) vast te stellen, dit zal veelal middels een offerte en buiten het berichtenverkeer om gaan.

Indien een Wmo consulent twijfelt welke productcode de best passende oplossing is voor de belanghebbende kan de Wmo consulent aan Leverancier advies vragen. Deze aanvraag loopt niet via het berichtenverkeer maar via een telefonisch consult of via de mail van Leverancier. Wanneer de productcode na afstemming duidelijk is, stuurt de gemeente een *Toewijzing* (301-bericht).

10.1.1 Informatie in toewijzing

Eenheid van toewijzen

Leverancier ondersteunt toewijzen op “vaste prijs” en “variabele prijs”.

Input	Vaste prijs	Variabele prijs	Opmerking
Toewijzingsnummer	12345	12345	Door systeem gegenereerd uniek nummer
Productcategorie	11 12 13	11 12 13	
Productcode	11H01	11H99	Codes eindigend op 98 of 99 voor variabele prijs. Contractafhankelijk kunnen er nog meer codes als variabel worden ingericht
Toewijzingsdatum	14-02-25	14-02-25	Datum van verzending
Ingangsdatum	01-02-25	01-02-25	Ingangsdatum van de toewijzing
Einddatum	Einddatum van een passende beschikkingsduur	Dag voor indexeringsdatum	Vaste prijs: Indien “levenslang” wordt toegekend dan wordt als einddatum 31-12-2099 ingevuld.
Volume	1	Eurocenten (incl. BTW) *	

Eenheid	82 (stuks)	83 (bedrag)	
Frequentie	4 (maandelijks)	4 (maandelijks)	4 = Huur; 6 = Eenmalig koop
Commentaarveld	- Consulent - Contactgegevens van contactpersonen - Evt. specifieke eisen t.b.v. de aanvraag (bijv. lengte/gewicht)	- Consulent - Contactgegevens van contactpersonen - Referentienummer Leverancier	

* Voor het volume bij een variabele prijs moet eerst afstemming buiten het berichtenverkeer om plaatsvinden, dit kan middels een offerte.

10.1.2 Actuele toewijzingen

In ieder 301-bericht worden alle actuele/lopende toewijzingen opgenomen. Bij wijzigingen op meerdere voorzieningen dienen deze in één bericht te worden aangeboden. Het verzenden van meerdere 301-berichten (bijvoorbeeld bij categoriewissel of meerdere voorzieningen) kan leiden tot een probleem in de volgorde van de berichten. Volgens de iStandaarden mag er niet eerder een tweede 301-bericht worden verzonden dan dat het 302-bericht is ontvangen.

10.1.3 Bijlagen bij aanvraag

Het is belangrijk dat uitsluitend de relevante informatie van het Programma van Eisen (PvE) in het commentaarveld wordt toegevoegd omdat het **niet** mogelijk is om een bijlage toe te voegen in het 301-bericht. Indien er bij een aanvraag een uitgebreide bijlage gedeeld moet worden met de Leverancier, dan wordt dit vermeld in het "Commentaarveld" van het 301-bericht. **Na** versturen van het 301-bericht wordt vervolgens een beveiligde mail naar Leverancier gestuurd met in de onderwerpregel het toewijzingsnummer en het PvE in de bijlage.

NB: zolang de bijlage niet is verzonden, kan de aanvraag uit het 301-bericht niet worden opgepakt.

10.1.4 Koop zonder onderhoud

Aanvragen voor eenmalige koop voorzieningen zonder onderhoud (bijvoorbeeld eenvoudige douche- en toiletvoorzieningen) kunnen via iWmo verwerkt worden middels het gebruik van de frequentie 6 (eenmalige declaratie over de periode en periodiciteit 1 (totaal binnen geldigheidsduur toewijzing)).

1. Wanneer er vaste prijzen zijn afgesproken voor de koopvoorzieningen kan er direct een *Toewijzing* (301-bericht) met de juiste productcode worden ingestuurd met de daadwerkelijke einddatum (t.b.v. de berekening van de eigen bijdrage).
2. Wanneer het variabele prijzen (buitenpakket) voorzieningen betreft stuurt de gemeente eerst een aanvraag per mail. Leverancier zal aan de hand van de aanvraag een offerte naar de gemeente sturen. Indien de gemeente akkoord gaat met de offerte zal er een *Toewijzing* (301-bericht) naar Leverancier worden verstuurd met de daadwerkelijke einddatum (t.b.v. de berekening van de eigen bijdrage).

Eenmalige koopvoorzieningen worden na het verzenden van het *Start Zorg* (305-bericht) en de eenmalige *Declaratie* middels het 323-bericht, niet verder opgevolgd in het berichtenverkeer (geen inname en geen vervolgdeclaratie).

10.1.5 Start levering hulpmiddel

De Leverancier stuurt, uiterlijk binnen 5 werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop het hulpmiddel is geleverd, een *Start Zorg* (305-bericht). De begindatum in de *Start Zorg* is gelijk aan de datum van ondertekening van de bruikleenovereenkomst. Hiermee is het niet meer noodzakelijk, dat de Leverancier een kopie van de bruikleenovereenkomst naar de gemeente stuurt. Na ontvangst van de *Start Zorg* door de gemeente, stuurt de gemeente binnen drie werkdagen een retourbericht (306-bericht).

De bruikleenovereenkomst wordt door Leverancier opgeslagen in het cliëntdossier in het portaal en is daardoor raadpleegbaar voor de Medewerker interne controle van de gemeente.

Stalling

Indien er geen stallingsmogelijkheid is wordt er gewacht met leveren tot dat de stalling is geregeld. Gemeente Lelystad zorgt voor het aanwezig zijn van een eventueel stroompunt.

10.1.6 Proef/zichtplaatsingen

Proefplaatsingen kunnen per mail worden aangevraagd. Leverancier levert voorzieningen op proef voor een periode van 14 dagen. Indien de evaluatie positief is, stuurt de gemeente een *Toewijzing* (301-bericht) met een toewijzingsingangsdatum gelijk aan **startdatum van de proefplaatsing** en in het commentaarveld "*Proefplaatsing product XX*".

10.1.7 Overige aanvragen

Overige aanvragen waarbij er niet direct een voorziening geleverd kan of hoeft te worden, lopen niet via iWmo. De gemeente kan contact opnemen met de vestiging. Indien niet direct de juiste productcategorie kan worden vastgesteld, dan kan dit leiden tot een pasverzoek. Indien er gegronde redenen zijn om te twijfelen aan de toe te wijzen productcategorie, kan buiten het berichtenverkeer om een verzoek tot passing worden gedaan. Bij twijfel is het advies altijd eerst met een adviseur van Leverancier te schakelen, voordat aanvraag trajecten worden opgestart.

10.1.8 Diensten

De diensten zoals bijvoorbeeld rijlessen en de schaderegeling worden buiten het berichtenverkeer om aangevraagd en gefactureerd.

- **Rijlessen**

Na overeenstemming over het aantal te geven/gegeven rijlessen (met een maximum van 3 lessen) stuurt Leverancier een factuur naar wmozorg@lelystad.nl, onder vermelding van de naam, adres en de geboortedatum van de betreffende cliënt.

Facturen worden door de administratief medewerker WMO opgeslagen in het cliëntdossier en verwerkt via productcode 12K60 in CiVision en betaald aan Leverancier.

- **Schaderegeling**

Na een akkoord op het te vergoeden bedrag m.b.t. schades als gevolg van oneigenlijk gebruik of diefstal stuurt Leverancier een factuur naar cmwmo@lelystad.nl, onder vermelding van de naam, adres en de geboortedatum van de betreffende cliënt.

Facturen worden door de administratief medewerker WMO opgeslagen in het cliëntdossier en verwerkt via productcode 12K96 in CiVision en betaald aan Leverancier.

10.1.9 Collectieve voorzieningen

Collectieve voorzieningen blijven buiten het berichtenverkeer in verband met het ontbreken van Burger Service Nummers (BSN). Deze voorzieningen worden periodiek buiten het berichtenverkeer om gefactureerd.

- Gemeente Lelystad stuurt jaarlijks een opdrachtnummer naar Leverancier met het verzoek dit nummer als kenmerk op de factuur te vermelden.
- Leverancier stuurt per kwartaal 1 factuur met het totaal aantal voorzieningen in de uitleenpool met een uitsplitsing naar rolstoelen en scootmobielen.
- Leverancier informeert de gemeente via cmwmo@lelystad.nl indien er wijzigingen zijn in het uitstaande bestand zodat de hoogte van de aangemaakte verplichting kan worden aangepast.
- Leverancier stuurt de factuur in PDF-formaat digitaal per mail naar crediteuren@lelystad.nl t.a.v. Crediteuren administratie. *NB: Zonder vermelding van het kenmerk kan de factuur niet in behandeling worden genomen en zal deze aan Leverancier worden geretourneerd.*
- Facturen worden door de Contractmanagement ondersteuner gecontroleerd en indien akkoord betaalbaar gesteld via het centrale financiële systeem van Gemeente Lelystad.

10.2 Productcodewijziging en vervanging / aanpassingen

10.2.1 Productcode wijziging in aanvraagtraject

Indien tijdens een passing of intake blijkt dat de belanghebbende niet geholpen is met de toegewezen productcode, stuurt Leverancier buiten het berichtenverkeer om een verzoek via triageteam@lelystad.nl aan de gemeente om de productcode aan te passen. Bij akkoord, stuurt de gemeente eerst een nieuwe *Toewijzing* (301-bericht) met de juiste productcode met een ingangsdatum gelijk aan de ingangsdatum van de oude toewijzing. Daarna trekt de gemeente de oude toewijzing direct in door de einddatum van de oude toewijzing gelijk te zetten aan de ingangsdatum van de oude toewijzing met Reden Wijziging Toewijzing code 13 "Verwijderd". De nieuwe *Toewijzing* en de *Beëindiging* van de oude toewijzing worden in één 301-bericht verzonden.

Alle Reden Wijziging Toewijzing codes zijn te vinden in bijlage 1.

10.2.3 Vervanging binnen dezelfde productcode

Bij een (technische) vervanging in dezelfde productcategorie is er geen communicatie via iWmo. De reden hiervoor is dat de productcode en dus ook de *Toewijzing* gelijk blijven waardoor er geen financiële consequentie is. Leverancier koppelt de lopende *Toewijzing* aan de nieuwe voorziening.

10.2.4 Vervanging buiten initiële productcode of bij verandering van volume

Indien een andere productcode en/of volume nodig is, is er eerst afstemming buiten het berichtenverkeer om met de gemeente. Leverancier laat de gemeente weten wat de verwachte leverdatum van het nieuwe is. Na akkoord van de

gemeente stuurt de gemeente een nieuwe *Toewijzing* middels een 301-bericht met de juiste productcode en/of volume.

Ingeval van een vervanging stuurt de gemeente een *Beëindiging* (301-bericht) met Reden Wijziging code 05 (herbeoordeling: verkorting toewijzing – wijziging bestaand hulpmiddel) met als einddatum de laatste dag van de maand waarin de Leverancier heeft aangegeven te kunnen leveren.

Op het moment dat de levering op een later moment plaatsvindt kan de Leverancier dit melden via wmozorg@lelystad.nl en zal de einddatum van de toewijzing worden aangepast, zodat de maand waarin het middel daadwerkelijk is geleverd gedeclareerd kan worden. Met deze werkwijze is de gemeente in staat om grip te kunnen houden op de toewijzingen met een onbepaalde tijd en de mogelijkheid tot dubbele facturatie.

Leverancier stuurt bij levering (vervanging) een *Start Zorg* (305-bericht) voor de nieuwe voorziening en een *Stop Zorg* (307-bericht) voor de vervangen (opgehaalde) voorziening. Leverancier

10.2.5 Aanpassingen aan uitstaand hulpmiddel

In de basis zijn aanpassingen afgekocht waardoor het berichtenverkeer niet benodigd is. De aanpassingen worden aangevraagd per mail of de belanghebbende kan zelf contact opnemen met Leverancier.

Wanneer de aanpassingen **niet** zijn afgekocht (bijvoorbeeld bij de overige categorieën) betekent dat de gemeente een nieuwe *Toewijzing* (301-bericht) verstuurd naar Leverancier. Het volume van de nieuwe toewijzing is gelijk aan het volume zoals opgesteld in de offerte m.b.t. de aanpassingsorder (indien dit volume akkoord bevonden wordt).

De lopende toewijzing (toewijzing zonder aanpassing) wordt pas gesloten wanneer Leverancier het *Stop Zorg* (307 - bericht) heeft verstuurd. De gemeente weet op voorhand niet wanneer de aanpassing geleverd wordt.

10.3 Beëindiging en inname

Indien de *levering* van het hulpmiddel beëindigd moet worden (bv. bij overlijden, verhuizing, etc.), kan dit vanuit twee kanten bekend worden:

- Proces van beëindigen start bij *Leverancier*
- Proces van beëindigen start bij gemeente

10.3.1 Beëindiging vanuit Leverancier of belanghebbende

Start van inname door de Leverancier is toegestaan bij overlijden, vanuit een verzoek van de nabestaande van de cliënt. Leverancier stuurt in deze situatie een *Stop Zorg* (307-bericht) aan de gemeente met de einddatum. De einddatum wordt door de gemeente overgenomen in het 301-Beëindigingsbericht met Reden Wijziging code 02 (cliënt overleden), zodat de rechtmatigheid wordt ingetrokken.

Indien de Leverancier signaleert dat een middel niet meer wordt gebruikt of wanneer de cliënt dit meldt bij Leverancier, kan dit worden gemeld bij de gemeente via wmozorg@lelystad.nl zodat de toewijzing kan worden beëindigd en het hulpmiddel kan worden ingenomen.

10.3.2 Beëindiging geïnitieerd door gemeente

Indien een wijziging in de BRP (Basisregistratie Personen) wordt doorgevoerd (bv. overlijden of verhuizing naar een andere gemeente) van een cliënt die een hulpmiddel in gebruik heeft, zal de gemeente een gewijzigde toewijzing (beëindiging met de bijbehorende code Reden Wijziging) naar Leverancier sturen. De code die gebruikt wordt als Reden Wijziging, is afhankelijk van de gebeurtenis. Een overzicht van de codes die gebruikt kunnen worden is te vinden in bijlage 1 (Overzicht codes Reden Wijziging Toewijzing).

Gemeente zal de toewijzingseinddatum op de laatste dag van de betreffende maand zetten (waarbij minimaal rekening wordt gehouden met 5 werkdagen vanaf de dagtekening van verzending van het 301-bericht).

Voorbeeld: Bij verwerking van een wijziging op 28-2-2025 + 5 werkdagen voor ophalen, dan komen we uit op 7-03-2025. De einddatum in de Toewijzing wordt dan 31-03-2025.

De Leverancier zal de beëindiging met Reden Wijziging in behandeling nemen en het hulpmiddel innemen. Na inname zal een *Stop Zorg* (307-bericht) gestuurd worden ter bevestiging van de inname. De einddatum in het bericht is gelijk aan de einddatum uit de toewijzing. Na ontvangst van het *Stop Zorg* (307-bericht) door de gemeente, stuurt de gemeente binnen drie werkdagen een retourbericht (308-bericht).

10.3.3 Verstrekkingen met bepaalde tijd

Volgens het Ketenbureau iSociaal Domein is de gemeente niet verplicht om een beëindigingsbericht te sturen indien er sprake is van een tijdelijke toekenning. Gemeente Lelystad wil als pilot (voor een duur van zes maanden) de volgende procesafspraken maken om te voorkomen dat hulpmiddelen worden opgehaald die volgens een cliënt nog wel nodig zijn:

- Gemeente Lelystad stuurt periodiek een overzicht met aflopende toewijzingen en vermeld hierbij of het middel opgehaald dient te worden of niet. Dit wordt bepaald op basis van de aan- of afwezigheid van een verlengingsaanvraag in het dossier van cliënt.
- Aanvullend daarop wordt de Leverancier door de Wmo consulent geïnformeerd op het moment dat zij een verlengingsverzoek oppakken, zodat er geen actie hoeft worden ondernomen om het hulpmiddel op te halen.
- Indien Leverancier 1 maand voor de einddatum geen bericht heeft ontvangen over een (in behandeling zijnde) verlengingsaanvraag en nog geen verlenging van de toewijzing heeft plaatsgevonden, dan wordt de cliënt gebeld voor het plannen van de inname.
- Indien de cliënt aangeeft het hulpmiddel niet meer nodig te hebben dan kan het middel door Leverancier worden ingenomen uiterlijk op de einddatum van de *Toewijzing*.
- Zodra de leverancier contact heeft gehad met de cliënt en deze aangeeft dat het middel moet blijven staan dan worden de volgende stappen gezet:
 1. De Leverancier informeert de gemeente door een mail te sturen naar triageteam@lelystad.nl. In dit bericht wordt de naam en de geboortedatum van de cliënt vermeld en de reactie op het innameverzoek.
 2. De gemeente verzoekt het Sociaal wijkteam een heronderzoek uit te voeren.
 3. De gemeente stuurt een nieuwe *Toewijzing* voor een periode van (zes) maanden, in aansluiting op de huidige toewijzing.

In dit geval hoeft het middel **nog niet** door Leverancier te worden opgehaald.

Het (definitieve) besluit om het hulpmiddel te laten staan of op te halen ligt bij de Gemeente Lelystad en niet bij de Leverancier. Op basis van de herbeoordeling van indicatie kunnen er twee soorten acties volgen vanuit Gemeente Lelystad:

1. **De noodzaak voor het behoud van het hulpmiddel wordt opnieuw vastgesteld.**
De gemeente stuurt een nieuwe *Toewijzing* voor een bij de situatie passende periode, in aansluiting op de eerder verstuurd tijdelijke toewijzing.
2. **De noodzaak voor het behoud van het hulpmiddel wordt NIET opnieuw vastgesteld.**
De gemeente stuurt een *Beëindiging* (301-bericht) met Reden Wijziging code 05 (herbeoordeling: verkorting toewijzing). Gemeente zal de toewijzingseinddatum op de laatste dag van de betreffende maand zetten (waarbij minimaal rekening wordt gehouden met 5 werkdagen vanaf de dagtekening van verzending van het 301-bericht).

10.4 Financiering

10.4.1 Declaratie

Na afloop van iedere maand worden de *leveringen* gedeclareerd. Leverancier declareert met het berichtenverkeer de **geleverde** producten in overeenstemming met de toegewezen producten.

Het berichtenverkeer heeft een vaste declaratiemethode van maandelijks declaratie (1-31). Waarbij de maand van **levering** (m.u.v. levering op de eerste dag van de maand) niet gedeclareerd wordt en de maand van ophalen, ongeacht datum van ophalen, geheel gedeclareerd wordt. Indien er op het moment van declaratie 305-berichten missen, mogen de bijbehorende prestaties niet afgekeurd worden.

Leverancier stuurt bij het declareren het 323-bericht naar de gemeente voor geleverde producten in overeenstemming met de toegewezen producten. De gemeente beantwoordt een declaratiebericht binnen tien werkdagen na ontvangst met een declaratie-antwoord (325-bericht). In de bericht(controle) zal de gemeente beoordelen in hoeverre de declaratie rechtmatig is.

In het antwoord-bericht wordt aangegeven welke prestaties zijn afgewezen en welke prestaties zijn toegekend. Hiervoor hoeft geen overzicht buiten het berichtenverkeer om gestuurd te worden. Ook wordt het totaalbedrag meegegeven, dat toegekend wordt op basis van de toegekende prestaties. De afgewezen prestaties kunnen door de Leverancier in een nieuw declaratiebestand gecorrigeerd worden aangeleverd.

Concreet (conform CAK-eigenbijdrage):

De declaratie start in de maand volgend op de datum van levering. Alleen als de datum van levering gelegen is op de eerste van de maand, wordt de volledige maand gedeclareerd.

Indien de leverdatum en innamedatum van een hulpmiddel in dezelfde maand vallen, mag deze maand volledig gedeclareerd worden.

Daarbij geldt dat indien bijvoorbeeld de toewijzing eindigt op 15 september en er is één stuk per maand toegewezen, er voor de maand september een stuk mag worden gedeclareerd. Ook geldt dat indien er in euro's per maand is toegewezen, het volledige eurobedrag per maand gedeclareerd mag worden.

10.4.2 Crediteren

Eventuele declaratie-uitval dient tussen gemeente en Leverancier opgelost te worden voor de eerstvolgende declaratie-ronde. Wanneer toewijzingen onjuist gedeclareerd én toch goedgekeurd zijn, zullen er afspraken gemaakt worden om dit te corrigeren in overleg tussen betreffende partijen.

10.5 Wijzigen van gemeente (verhuizing) / Leverancier

10.5.1 Verhuizen binnen huidige gemeente

Indien de belanghebbende verhuist binnen de huidige gemeente is enkel een adreswijziging noodzakelijk. De adreswijziging kan door de gemeente doorgegeven worden via het portaal of per mail. Ook kan de belanghebbende zelf een adreswijziging doorgeven bij Leverancier.

10.5.2 Verhuizen naar andere gemeente of domein (hulpmiddel blijft)

Indien de klant verhuist naar een andere gemeente, stuurt de gemeente een 301-bericht met Reden Wijziging code 07 (verhuizing naar een andere gemeente) met een einddatum twee maanden in de toekomst.

Indien de klant verhuist naar een WLZ-instelling stuurt de gemeente een 301-bericht met Reden Wijziging code 06 (uitstroom naar ander domein) met een einddatum twee maanden in de toekomst. De twee maanden welke Leverancier standaard hanteert is conform het landelijk verhuisconvenant. Het is belangrijk dat bij de initiële beëindiging, de gemeente de einddatum al twee maanden in de toekomst zet. Indien de voorziening eerder wordt opgehaald of wordt overgenomen door de nieuwe Leverancier of de vestiging van Leverancier in de nieuwe gemeente, zal er een *Stop Zorg* (307-bericht) volgen met de daadwerkelijke einddatum.

10.5.3 Overstappen naar andere Leverancier binnen contract (hulpmiddel blijft)

Bij ontevredenheid van een cliënt over (de dienstverlening van) een Leverancier mag de cliënt bij de gemeente aangeven te willen overstappen naar een andere Leverancier, met opgave van de reden. Dit mag maximaal 1 keer per jaar. De Wmo consulent van de gemeente neemt contact op met de huidige Leverancier, als er sprake is van een niet opgeloste klacht, om samen in kaart te brengen of een overstap wordt gezien als de enige oplossing. Indien is beoordeeld dat een overstap de enige optie is dan volgt onderstaande administratieve afhandeling van het overstapverzoek.

De gemeente stuurt een *Beëindiging* 301-bericht met als einddatum de laatste dag van de lopende maand en Reden Wijziging code 09 (overstap naar andere aanbieder) naar de huidige Leverancier. Daarnaast stuurt de gemeente een *Toewijzing* 301-bericht naar de nieuwe Leverancier met de opmerking "Cliënt wil overstappen van [...naam huidige Leverancier...]". De overstapdatum is per de eerste van de volgende maand. De nieuwe Leverancier stuurt een *Start Zorg* (305-bericht) met als datum de eerste van de volgende maand en de oude Leverancier stuurt een *Stop Zorg* (307-bericht) met als datum de laatste van de voorgaande maand.

10.6 Indexatie

Voorafgaand aan de maand van indexatie komen gemeenten en Leverancier tot overeenstemming van de geïndexeerde categorieprijzen, tot 2 cijfers achter de komma, incl. BTW. De geïndexeerde categorieprijzen worden in de maand van indexering in de systemen van gemeente en Leverancier doorgevoerd.

Naast de categorieprijzen wordt voorafgaand aan de maand van indexering een bestand uitgewisseld met de toewijzingen op variabele prijs. Per toewijzing wordt het na indexatie vastgestelde bedrag per maand vastgesteld en overeengekomen. De toewijzingen op variabele prijs worden met als ingangsdatum de eerste dag van de maand van indexering aangemaakt. Het moment waarop deze toewijzingen verzonden worden, wordt afgestemd tussen gemeente en Leverancier. Daarnaast wordt in het commentaarveld van deze toewijzingen vermeld dat het om indexering gaat.

Bijlage 1: Overzicht codes Reden Wijziging Toewijzing

Deze lijst is gekoppeld aan de toewijzing, waarbij een gemeente kan aangeven wat de reden van de wijziging van de betreffende toewijzing is.

Code	Omschrijving	Gebeurtenis
02	Clïënt overleden	Bij overlijden van de <i>gebruiker</i>
03	Contractwijziging	Bij overgang naar nieuwe contracten en gebruik van nieuwe <i>productcodes</i> en/of uitvoeringsvariant
04	Herbeoordeling: verlenging toewijzing	Bij verlengen van de einddatum in de toewijzing (indien einddatum vooraf is gevuld)
05	Herbeoordeling: verkorting toewijzing	Wijziging bestaand hulpmiddel Bij voortijdig beëindigen van een toewijzing
06	Uitstroom naar ander domein	Bij overgang naar een andere wet
07	Verhuizing naar een andere gemeente	Bij verhuizing naar andere gemeente, hulpmiddel wordt ingenomen.
08	Wijziging leveringsvorm	Bij wijziging vorm van natura naar bijvoorbeeld een PGB
09	Overstap naar andere aanbieder	Wijziging <i>leverancier</i> met <i>levering</i> nieuw hulpmiddel
10	Overgang naar nieuwe bekostigingssystematiek	Wordt niet gebruikt
11	Gemeentelijke herindeling	Bij samengaan van gemeente en gebruik van andere gemeentecodes
12	Geïnitieerd door aanbieder	Indien de toewijzing wordt ingetrokken als gevolg van een stopzorg of wijzigingsbericht.
13	Verwijderd	De toewijzing is ten onrechte afgegeven en wordt verwijderd. De toewijzing dient hierna als niet verzonden beschouwd te worden.
14	Administratieve correctie	Bij wijziging van 1) een nog niet geleverd hulpmiddel 2) een uitstaand hulpmiddel waarbij het hulpmiddel bij de <i>gebruiker</i> blijft. Bijvoorbeeld een wijziging van <i>leverancier</i> zonder <i>levering</i> nieuw hulpmiddel of fusie van <i>leveranciers</i>



Code 14 kan alleen gebruikt worden
in overleg met de vestiging

Bijlage 2: Product- en tarievenoverzicht (inclusief BTW)

Product code	Productnaam (categorie)	BTW	Tarief per maand	Eenheid	Freq.	Hoofdgroep beschrijving
11H01	Handmatig bewogen rolstoel, incidenteel	9%	€ 16,03	82	4	Handmatig bewogen rolstoel (Volwassen en kind)
11H02	Rolstoel semipermanent gebruik	9%	€ 63,11	82	4	Handmatig bewogen rolstoel (Volwassen en kind)
11H03	Rolstoel actief gebruik, vouwframe	9%	€ 68,70	82	4	Handmatig bewogen rolstoel (Volwassen en kind)
11H04	Rolstoel actief gebruik, vastframe	9%	€ 94,01	82	4	Handmatig bewogen rolstoel (Volwassen en kind)
11H06	Rolstoel voor permanent gebruik, kantelbaar	9%	€ 119,70	82	4	Handmatig bewogen rolstoel (Volwassen en kind)
11H07	Rolstoel passief-complex	9%	€ 98,73	82	4	Handmatig bewogen rolstoel (Volwassen en kind)
11H10	Rolstoel voor permanent gebruik, kantelbaar (met geïntegreerde duwondersteuning)	9%	€ 186,62	82	4	Elektrisch bewogen rolstoel (Volwassenen en kind)
11H11	Elektrische rolstoel voor gebruik in huis	9%	€ 292,05	82	4	Elektrisch bewogen rolstoel (Volwassen en kind)
11H12	Elektrische rolstoel voor buiten en binnen gebruik	9%	€ 391,72	82	4	Elektrisch bewogen rolstoel (Volwassen en kind)
11H21	Duwondersteuning, aankoppelbaar tbv begeleider	9%	€ 44,76	82	4	Duwondersteuning (duwhulpmiddel)
11H22	Elektrische aandrijving tbv gebruiker (alle varianten)	9%	€ 125,40	82	4	Duwondersteuning (hoepel ondersteuning alle varianten)
11H31	Buggy	9%	€ 34,66	82	4	Handmatig bewogen rolstoel (Kind)
11H32	Kinderduwwandelwagen	9%	€ 105,92	82	4	Handmatig bewogen rolstoel (Kind)
11K50	Rolstoelvoorziening, individueel maatwerk (koop)	9%	offerte	83	6	Kussens en ortheses (en andere maatwerk rolstoelvoorzieningen)
11H99	Overige rolvoorziening, individueel maatwerk (huur)	9%	offerte	83	4	Overige Rolvoorzieningen (huur)
12H00	Scootmobiel grote actieradius	9%	€ 115,49	82	4	Scootmobiel (max. 15 km/uur en 40 km actieradius)
12H01	Scootmobiel beperkte actieradius	9%	€ 78,37	82	4	Scootmobiel (max. 12 km/uur en 25 km actieradius)
12H02	Scootmobiel met kinderzitje	9%	€ 145,49	82	4	Scootmobiel (max. 15 km/uur en 40 km actieradius)
12H04	Scootmobiel extra geveerd	9%	€ 130,42	82	4	Scootmobiel (max. 15 km/uur en 40 km actieradius)
12H10	Aangepaste fiets	21%	€ 92,69	82	4	Aangepaste fiets

Product code	Productnaam (categorie)	BTW	Tarief per maand	Eenheid	Freq.	Hoofdgroep beschrijving
12H13	Driewiel fiets, zelfrijder, zonder trapondersteuning	9%	€ 66,22	82	4	Aangepaste fiets (basis) (incl. ligfiets-achtige)
12H14	Driewiel fiets, met trapondersteuning	9%	€ 136,39	82	4	Aangepaste fiets (complex) (incl. ligfiets-achtige)
12H20	Handbike, zonder ondersteuning	9%	€ 84,04	82	4	Handbike
12H22	Handbike, aankoppeldeel, elektrisch ondersteund	9%	€ 136,39	82	4	Handbike
12H30	Tandem (2-wieler) incl. trapondersteuning	21%	€ 154,81	82	4	Duofiets/tandem (twee wieler, incl. trapondersteuning)
12H40	Transportfiets / Rolstoelfiets, incl. trapondersteuning	9%	€ 195,45	82	4	Transportfiets / Rolstoelfiets (incl. trapondersteuning)
12H51	Aangepast autozitje	21%	€ 88,26	82	4	Autostoeltje (incl. swing-out systeem)
12K97	Vervoersvoorziening, individueel maatwerk (koop)	9%/ 21%	offerte	83	6	Overige vervoersvoorz., aanpassing (niet afgekocht of niet in beheer)
12H98	Overige vervoersvoorziening, laag BTW	9%	offerte	83	4	Overige vervoersvoorzieningen (huur)
12H99	Overige vervoersvoorziening, hoog BTW	21%	offerte	83	4	Overige vervoersvoorzieningen (huur)
13K00	Transferhulpmiddelen / Woonvoorziening, individueel maatwerk (koop)	9%/ 21%	offerte	83	6	Transferhulpm. (anders dan tillift) / woonvoorz. indiv. maatw. (complex)
13H01	Tillift actief	21%	€ 104,45	82	4	Transferhulpmiddelen (inclusief tilband)
13H02	Tillift passief	21%	€ 108,98	82	4	Transferhulpmiddelen (inclusief sling)
13K10	Douche- en toiletvoorzieningen, eenvoudig (koop)	9%/ 21%	BCP -/- 18 %	83	6	Douche- en toiletvoorzieningen < €600
13H12	Douche-/toiletstoel zwenkwielen / zelfrijder	9%	€ 38,08	82	4	Douche- en toiletvoorzieningen (basis)
13H13	Douche-/toiletstoel verstelbaar en/of kantelbaar	9%	€ 114,04	82	4	Douche- en toiletvoorzieningen (complex)
13H98	Overige woonvoorziening, laag BTW	9%	offerte	83	4	Overige Woonvoorzieningen (huur)
13H99	Overige woonvoorziening, hoog BTW	21%	offerte	83	4	Overige Woonvoorzieningen (huur)

Niet via iWmo

12K60	Rijlessen	9%	€ 103,55	82	6	Rijlessen (incl. voorrijkosten)
12K96	Schaderegeling Wmo Hulpmiddelen	9%	€ -	83	6	Overige vervoersvoorzieningen Reparatievoorziening niet in beheer

Bijlage 3 Verdeling de cliënt indien geen keuze wordt gemaakt

Voor 2025 is, in gezamenlijk overleg met de Leveranciers, onderstaande verdeling van toepassing. Dit zal elk jaar een kwadrant opschuiven en wordt meegenomen in de jaarlijkse actualisatie van het werkafsprakenboek.

 (wijkdeel N-W): Medipoint

 (wijkdeel N-O): Meyra

 (wijkdeel Z-W): Kersten

 (wijkdeel Z-O): Welzorg

