



OVERZICHT HULPMIDDELEN

EN DE GERELATEERDE DIENSTVERLENING

Datum	2 maart 2026	Versie	1.0
Onderdeel van	Inkoopkader Hulpmiddelen	Kenmerk	JWI181.2026.1255

Inhoud

1.	Aan wie verstrekt UWV hulpmiddelen	3
2.	De hulpmiddelen	3
2.1.	<i>Categorie: Passend Meubilair</i>	4
	Perceel Maatwerkmeubilair	4
	Perceel Chauffeursstoelen	5
	Perceel Verzorgingsmeubilair	6
2.2.	<i>Categorie: Communicatievoorzieningen</i>	7
	Perceel Communicatiehulpmiddelen	8
	Perceel Communicatiesoftware en ondersteunende IT-middelen	9
2.3.	<i>Categorie: Innovatie</i>	11
3.	De dienstverlening	12

1. Aan wie verstrekt UWV hulpmiddelen

UWV verstrekt hulpmiddelen aan personen die door een beperking ondersteuning nodig hebben om te kunnen deelnemen aan werk of onderwijs, voor zover zij hiervoor op grond van wet- en regelgeving in aanmerking komen. UWV verstrekt enkel die hulpmiddelen waarvoor geen andere partij, zoals bijvoorbeeld een werkgever of zorgverzekeraar, verplicht is ze te leveren. UWV beoordeelt of er sprake is van beperkingen of belemmeringen en of het inzetten van een voorziening noodzakelijk is. Daarbij wordt de volledige situatie van de persoon die de voorziening aanvraagt meegenomen en wordt afgewogen of de voorziening de belemmeringen voldoende vermindert om te kunnen (blijven) deelnemen. Deze beoordeling vindt plaats binnen de geldende wettelijke kaders.

Proces van aanvraag tot facturatie in het kort

Personen dienen een aanvraag in waarin ze aangeven met welk soort voorziening ze geholpen kunnen worden. UWV toetst of de aanvrager recht heeft op de voorziening. Nadat is vastgesteld dat het recht op de voorziening bestaat wordt het noodzakelijke hulpmiddel bepaald door de Arbeidsdeskundige (AD). Hierbij neemt hij de gehele situatie van de persoon in overweging en kijkt hij naar de totaaloplossing. Daarom moet er altijd eerst contact zijn tussen de leverancier en de AD voordat er actie wordt ondernomen zoals een passing of het plaatsen van een proefopstelling. Hiervoor is altijd vooraf goedkeuring nodig van UWV.

De AD bepaalt welk hulpmiddel passend is voor iemands specifieke beperking in relatie tot de werk- of onderwijssituatie. De AD maakt een filtering in de Catalogus waaruit de leveranciers komen die het gekozen hulpmiddel, of meerdere hulpmiddelen tezamen, kunnen leveren. Indien een samenstelling van een aantal hulpmiddelen nodig is, zoals een schoolstoel en schooltafel, adviseert de AD richting de persoon deze selectie van leveranciers die beide leveren. Zo borgen we dat personen slechts met één partij te maken hebben en dat de middelen onderling optimaal op elkaar zijn afgestemd. De persoon kiest uit die selectie de leverancier. Wanneer iemand geen voorkeur voor een leverancier heeft, dan geeft de AD een advies. Hieruit volgt doorgaans een passing waarbij wordt bepaald welk hulpmiddel het beste de belemmering compenseert. De AD heeft de eindbeslissing hierin. In samenspraak tussen AD, leverancier en de persoon wordt het specifieke hulpmiddel bepaald. Het hulpmiddel mag niet over gespecificeerd zijn, wat inhoudt dat het niet duurder of omvangrijker is dan strikt noodzakelijk om de belemmering te compenseren. Nadat vaststaat welk hulpmiddel zal worden verstrekt, volgt vanuit UWV een Inkooporder met daarop één of meerdere productcodes. Uitsluitend op basis van deze Inkooporder kan het hulpmiddel worden gefactureerd.

2. De hulpmiddelen

In dit overzicht zijn verschillende hulpmiddelen ondergebracht. Deze middelen zijn gebundeld in categorieën met ieder een aantal percelen. De specifieke voorwaarden of kenmerken zijn per Perceel beschreven.

Alle hulpmiddelen moeten voldoen aan wettelijke eisen op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu. U bent verantwoordelijk dat de hulpmiddelen overeenstemmen met alle toepasselijke Nederlandse en Europese product- en kwaliteitseisen. Bij de ontwikkeling of samenstelling van uw hulpmiddelen houdt u rekening met duurzaamheid door onderdelen indien mogelijk vervangbaar te maken, te kunnen herstofferen of anderszins voor herinzet geschikt te maken.

Wij willen dat personen hulpmiddelen van goede kwaliteit ter beschikking krijgen, waarmee ze in staat worden gesteld om deel te nemen aan werk of onderwijs.

De dienstverlening die verbonden is aan de hulpmiddelen

Bij het leveren van hulpmiddelen hoort ook dienstverlening zoals onder andere passing, reparatie en inname. Deze dienstverlening moet u leveren ongeacht voor welke categorie of welk Perceel u zich aanmeldt. De dienstverlening is opgenomen in hoofdstuk 3.

2.1. Categorie: Passend Meubilair

In deze categorie vragen we meubilair ter ondersteuning op school of op de werkplek en dat afwijkt van het standaard meubilair. Deze categorie kenmerkt zich doordat het meubilair opgebouwd moet kunnen worden ter compensatie van de individuele belemmeringen van de Gebruiker. Sommige hulpmiddelen zullen helemaal voor de Gebruiker aangepast moeten worden.

Personeel

U waarborgt dat het in te zetten personeel deskundig is in het passen en instellen van de hulpmiddelen, beschikt over gedegen kennis van ergonomie en Gebruikers zorgvuldig instrueert in het gebruik van het hulpmiddel zodat de werking, het onderhoud en de functionaliteit duidelijk worden overgebracht. Wij verwachten dat uw personeel continu bekwaam en geschoold is en ten minste één jaar ervaring heeft met het passen en instellen van deze hulpmiddelen. Nieuw personeel verricht deze werkzaamheden uitsluitend onder begeleiding van een collega met minimaal één jaar relevante ervaring.

Ervaringseis categorie Passend Meubilair

Voor deze categorie kunt u uitsluitend een aanvraag indienen voor een Perceel wanneer u binnen dat Perceel minimaal één jaar aantoonbare ervaring heeft in het aanpassen, leveren en het geven van instructies aan Gebruikers van die hulpmiddelen.

Bij uw aanvraag dient u de Referentieverklaring (bijlage 10) volledig ingevuld in, waarin u beschrijft op welke wijze u voldoet aan de gestelde ervaringseis. Uit uw referentieopdracht moet blijken dat u ten minste gedurende één jaar ervaring heeft met alle onderdelen uit de gevraagde ervaringseisen.

In deze categorie zijn de volgende middelen opgenomen:

- Schoolstoelen, schooltafels
- Trippelstoelen, bureaustoelen, zit-sta bureaus en zit-sta krukken
- Chauffeursstoelen voor diverse voertuigen
- Tilliften, aankleedtafels, toiletstoelen

Perceel Maatwerkmeubilair

De hulpmiddelen in dit Perceel moeten voor iedere Gebruiker op maat aangepast kunnen worden.

❖ **Schoolmeubilair**

Schoolmeubilair heeft tot doel om de leerling met een beperking zodanig fysiek te ondersteunen dat de belemmeringen worden gecompenseerd. De leerling kan de les volgen met een passende zitoplossing en/of aan een functioneel werkoppervlak. Het meubilair moet volledig op de individuele Gebruiker aangepast kunnen worden. U moet in staat zijn om passende oplossingen te bieden, ook voor kinderen met progressieve aandoeningen. Dit betekent dat complexe (modulaire) aanpassingen aan het meubilair uitgevoerd moeten kunnen worden. Maatvoeringen kunnen sterk variëren vanaf kind tot aan volwassen maatvoering. Deze hulpmiddelen worden vaak intensief gebruikt in een klas met andere kinderen en kunnen worden verplaatst tussen klaslokalen. Leverbaar met gangbare kleuren en accessoires.

Onder schoolmeubilair verstaan wij minimaal:

- *Schoolstoelen* zowel mechanisch als elektrisch (inclusief accu) verstelbaar, leverbaar met houten of gestoffeerde zitting;
- *Schooltafels* met een vast, deel- of verstelbaar blad eventueel met buikuitsparing, frame zowel mechanisch als elektrisch (inclusief accu) in hoogte verstelbaar en eventueel met beremde wielen.

Specifieke aanvullende eisen:*Instelmoment*

Schoolmeubilair wordt veel ingezet voor kinderen die nog in de groei zijn. Bij deze hulpmiddelen geldt daarom dat er periodiek, door u in te schatten op basis van het meubel en de groei van het kind, wordt gecontroleerd of het nog voldoende passend is en of de instellingen nog goed zijn. U geeft hiervoor op het Prijzenblad (bijlage 4) een vast bedrag per instelmoment op, inclusief voorrijkosten.

Verhuizing

Als schoolmeubilair naar een andere locatie moet worden verplaatst dan vragen wij u om dit middel te verhuizen. U geeft hiervoor op het Prijzenblad (bijlage 4) een vast bedrag op, inclusief voorrijkosten. Verhuizing kan alleen uitgevoerd worden na akkoord van UWV.

❖ **Werkmeubilair**

Werkmeubilair heeft tot doel om de Gebruiker met een beperking zodanig fysiek te ondersteunen dat de belemmeringen worden gecompenseerd. De Gebruiker is in staat om zijn werk uit te voeren met een passende zitoplossing en/of aan een functioneel bureau. Het meubilair moet opgebouwd en/of aangepast kunnen worden zodat het volledig passend is voor de specifieke belemmeringen van de Gebruiker.

Onder werkmeubilair verstaan wij minimaal:

- *Trippelstoelen* zowel mechanisch als elektrisch (inclusief accu) verstelbaar;
- *Bureaustoelen* op maat gemaakt met vormaanpassingen;
- *Zit-sta bureaus* elektrisch verstelbaar leverbaar met verschillende bladmaten en inclusief aanpassingen;
- *Zit-sta krukken* vast of dynamisch eventueel leverbaar met rugleuning.

Specifieke aanvullende eis:*Verhuizing*

Als werkmeubilair naar een andere locatie moet worden verplaatst dan vragen wij u om dit middel te verhuizen. U geeft hiervoor op het Prijzenblad (bijlage 4) een vast bedrag op, inclusief voorrijkosten. Verhuizing kan alleen uitgevoerd worden na akkoord van UWV.

Prijzen Maatwerkmeubilair

Voor het Perceel maatwerkmeubilair vragen wij per product een offerte op. Voor het periodiek instellen van schoolmeubilair vermeldt u een vaste prijs op het Prijzenblad (bijlage 4).

Perceel Chauffeursstoelen

De chauffeursstoel heeft tot doel om de Gebruiker met een beperking zodanig fysiek te ondersteunen dat de belemmeringen worden gecompenseerd. De Gebruiker is in staat om zijn voertuig te bedienen vanuit een goede zit. De chauffeursstoel kan in een verscheidenheid van voertuigen worden ingebouwd, zoals een personenauto, vrachtwagen, heftruck of kraan.

Specifieke aanvullende eisen:*Inbouwen op locatie*

Vaak kan het voertuig niet over een lange afstand verplaatst worden, daarom moet de chauffeursstoel ook op de werklocatie van de Gebruiker ingebouwd kunnen worden.

Terugplaatsen originele chauffeursstoel

Op ons verzoek plaatst u de originele stoel terug in het voertuig. Dit is aan de orde wanneer het voertuig weer voor ander personeel ingezet moet kunnen worden met de originele stoel. Hiervoor wordt bij u een offerte

opgevraagd. De chauffeursstoel is eigendom van de Gebruiker, wanneer hij de stoel niet meer in een volgend voertuig kan gebruiken bent u verplicht om de stoel in te nemen zodat deze hergebruikt of afgevoerd kan worden.

Prijzen Chauffeursstoelen

Voor het Perceel chauffeursstoelen vragen wij per product een offerte op.

Perceel Verzorgingsmeubilair

Verzorgingsmeubilair wordt ingezet ter ondersteuning bij dagelijkse verzorging, op een werk- of onderwijslocatie, van de Gebruiker met een beperking. De Gebruiker wordt gefaciliteerd in het maken van een transfer, is in staat om naar het toilet te gaan of kan worden omgekleed door een begeleider. In dit Perceel gaat het om mobiele of verrijdbare hulpmiddelen die geen ingrijpende aanpassingen aan een gebouw vergen. De eigenaar van het pand is verantwoordelijk voor eventuele bouwtechnische ingrepen.

Onder verzorgingsmeubilair verstaan wij minimaal:

- *Tilliften* elektrisch bedienbaar en mechanisch verrijdbaar, actief of passief. Eventueel leverbaar met tilbanden en tilzakken in verschillende maten;
- *Aankleedtafels* mechanisch of elektrisch verstelbaar, inclusief matras en beremde wielen. Leverbaar in verschillende maten en uit te breiden met accessoires;
- *Toiletstoelen* in volwassenen of kindermaatvoering, in de varianten over de pot heen, in hoogte verstelbaar, verrijdbaar, kantelbaar. Uit te breiden met verschillende accessoires.

Specifieke aanvullende eisen

Onderhoud

Monitoren, plannen en uitvoeren van eventuele verplichte keuringen of preventief onderhoud aan tilliften. U geeft hiervoor op het Prijzenblad (bijlage 4) een vast bedrag per keuring op, inclusief voorrijkosten.

Reparatie

Als er sprake is van functionele schade aan tilliften en aankleedtafels wordt de reparatie binnen 24 uur na melding uitgevoerd, maar altijd na telefonisch overleg hierover met de AD.

Verhuizing

Als verzorgingsmeubilair naar een andere locatie moet worden verplaatst dan vragen wij u om dit middel te verhuizen. U geeft hiervoor op het Prijzenblad (bijlage 4) een vast bedrag op, inclusief voorrijkosten. Verhuizing kan alleen uitgevoerd worden na akkoord van UWV.

Prijzen Verzorgingsmeubilair

Voor dit Perceel levert u op het Prijzenblad (bijlage 4) een gespecificeerde opgave van uw verzorgingsmeubilair. Deze middelen geeft u op met een vaste prijs per middel en bundelt u onder de door ons genoemde productlabels.

2.2. Categorie: Communicatievoorzieningen

In deze categorie vragen we hulpmiddelen die ervoor zorgen dat informatie of communicatie toegankelijk wordt gemaakt voor mensen met een beperking. Sommige middelen moeten passend gemaakt kunnen worden aan de individuele behoefte van de Gebruiker door bijvoorbeeld specifieke software of door het koppelen van diverse middelen aan het systeem van de werkgever of school.

Personeel

U waarborgt dat het in te zetten personeel deskundig is in het passen en instellen van de hulpmiddelen en Gebruikers zorgvuldig instrueert in het gebruik ervan, zodat de werking, het onderhoud en de functionaliteit duidelijk worden overgebracht. Wij verwachten dat uw personeel continu bekwaam en geschoold is en ten minste één jaar ervaring heeft met het passen en instellen van deze hulpmiddelen. Nieuw personeel verricht deze werkzaamheden uitsluitend onder begeleiding van een collega met minimaal één jaar relevante ervaring.

Ervaringseis categorie Communicatievoorzieningen

Voor deze categorie kunt u uitsluitend een aanvraag indienen voor een Perceel wanneer u binnen dat Perceel minimaal één jaar aantoonbare ervaring heeft met het leveren van communicatievoorzieningen en het geven van instructie aan de Gebruikers daarvan.

Bij uw aanvraag dient u de Referentieverklaring (bijlage 10) volledig ingevuld in, waarin u beschrijft op welke wijze u voldoet aan de gestelde ervaringseis. Uit uw referentieopdracht moet blijken dat u ten minste gedurende één jaar ervaring heeft met alle onderdelen uit de gevraagde ervaringseisen.

In deze categorie zijn de volgende middelen opgenomen:

- Brailleleesregels
- Elektronische hulpmiddelen voor het vergroten of voorlezen van tekst
- Andere communicatiehulpmiddelen (filterbrillen en ondertiteling bij groepsgesprekken)
- Specialistische Software
- Ondersteunende IT-middelen zoals laptops en tablets

Specifieke dienstverlening bij Communicatievoorzieningen

De dienstverlening die geleverd moet kunnen worden voor alle hulpmiddelen binnen deze categorie:

Extern consult

Op verzoek van de AD onderzoekt u welke omgevingsfactoren van invloed zijn op de werk-, les- of studieomgeving, wanneer dat nodig is t.b.v. het werkplekonderzoek van de AD. De uitkomst van het externe consult is het formuleren van een mogelijke oplossingsrichting. Een extern consult hoeft niet te leiden tot het afnemen van een product.

Systeemtoegankelijkheidsonderzoek

Voor de communicatievoorzieningen waarbij het noodzakelijk kan zijn onderzoekt u de (bedrijfs)applicaties die op de werk-, les- of studieomgeving worden gebruikt, met als resultaat een advies over een passende communicatievoorziening voor de Gebruiker dat bruikbaar is in combinatie met de IT-systemen.

Training

U leert de Gebruiker omgaan met de specifieke software of aanpassingen daaraan, eventueel in combinatie met de hardware, rekening houdend met de individuele omstandigheden. Het gaat hierbij niet om de instructie die nodig is om een middel te gebruiken.

Prijzen specifieke dienstverlening

Voor deze dienstverlening geeft u een uurtarief op in het Prijzenblad (bijlage 4).

Perceel Communicatiehulpmiddelen

De hulpmiddelen die hoofdzakelijk door ons worden besteld zijn opgenomen in dit Perceel. Het Perceel Communicatiehulpmiddelen bestaat uit de fysieke middelen ter ondersteuning op de werk- of onderwijslocatie.

❖ **Brailleleesregels**

Brailleleesregels zowel draagbaar als stationair in verschillende varianten. De leesregel moet bediend kunnen worden met commercieel gangbare screenreaders. Navigatie kan zowel via de brailleleesregel zelf als via het toetsenbord plaatsvinden.

Specifieke aanvullende eis:

Onderhoud

Preventief en correctief onderhoud aan leesregels, dit omvat schoonmaken en prepareren ter voorkoming van storingen en vervangen van aan slijtage onderhevige onderdelen bij normaal gebruik. U voert het onderhoud 1 keer per jaar uit, zolang gebruik wordt gemaakt van de brailleleesregel. Bij zeer intensief gebruik van de brailleleesregel kan het onderhoud maximaal 2 keer per jaar worden uitgevoerd. U geeft op het Prijzenblad (bijlage 4) een vast bedrag op per onderhoudsbeurt.

❖ **Elektronische hulpmiddelen voor het vergroten of voorlezen van tekst**

Onder deze hulpmiddelen verstaan we de beeldschermloep, tweede camera, koppeling digibord, bril met camera en de voorleesmachine.

Deze hulpmiddelen stellen de Gebruiker in staat om tekst tot zich te nemen. Daarnaast kan een leerling deelnemen aan de les waar tekst op een bord wordt getoond of waar geschreven lesmateriaal is. Indien van toepassing is er keuze uit verschillende talen, maar tenminste Nederlands en Engels.

Specifieke aanvullende eis:

Verhuizing

Elektronische hulpmiddelen zijn soms bevestigd in bijvoorbeeld een klaslokaal. Het kan nodig zijn dat een verhuizing van dat middel door een specialist moet worden uitgevoerd. U geeft hiervoor op het Prijzenblad (bijlage 4) een vast bedrag op, inclusief voorrijkosten. Verhuizing kan alleen uitgevoerd worden na akkoord van UWV.

❖ **Andere communicatiehulpmiddelen**

Hieronder verstaan wij bijvoorbeeld filterbrillen die zorgen voor het reduceren van de hoeveelheid licht en het verhogen van contrast. Voor Gebruikers met lichtgevoeligheid of contrastverlies vermindert een filterbril de vermoeidheid en het verhoogt de concentratie. Denk bijvoorbeeld ook aan een apparaat dat bij groeps gesprekken spraak omzet naar tekst, waarbij het apparaat voor de Gebruiker visueel herkenbaar maakt wie wat zegt. Indien bij een communicatiehulpmiddel een licentie van toepassing is, gelden daarvoor de voorwaarden zoals opgenomen in de SLA Communicatievoorzieningen (bijlage 6b).

Prijzen Communicatiehulpmiddelen

Voor dit Perceel levert u op het Prijzenblad (bijlage 4) een gespecificeerde opgave van uw communicatiehulpmiddelen. Deze middelen geeft u op met een vaste prijs per middel en bundelt u onder de door ons genoemde productlabels.

Perceel Communicatiesoftware en ondersteunende IT-middelen

In dit Perceel is het uitgangspunt de specialistische software. Daar waar het nodig is moet u de ondersteunende IT-middelen ook kunnen leveren. We stellen deze voorwaarde omdat het belangrijk is dat de software en hardware goed op elkaar en op de Gebruiker aansluiten en dat de installatie en training bij één partij ligt. Indien u uitsluitend software levert onder het kopje 'Andere specialistische software' waarbij geen hardware van toepassing is, dan geldt deze voorwaarde niet.

❖ **Specialistische software**

Software die de Gebruiker in staat stelt om informatie vanaf een computer tot zich te nemen waardoor bediening van de computer mogelijk wordt. De software is specifiek bedoeld om Gebruikers met een visuele of motorische beperking te ondersteunen doordat informatie bijvoorbeeld wordt vergroot, wordt voorgelezen, uitgevoerd in braille, of de bediening van de computer via spraakinvoer mogelijk is.

❖ **Andere specialistische software**

Software zoals stemtechnologie die fluisterspraak of aangedane spraak omzet naar een heldere verstaanbare stem of eyetracking waarmee bediening van een computer door oogbeweging mogelijk wordt gemaakt.

Specialistische en andere specialistische software wordt geleverd op basis van een licentie waarin de updates en upgrades zijn inbegrepen. U garandeert dat gedurende het gehele gebruik van de software de updates en upgrades van de software beschikbaar zijn. Ook biedt u technische ondersteuning, bijvoorbeeld wanneer een update een probleem veroorzaakt bij het gebruik van de software.

❖ **Ondersteunende IT-middelen**

Gespecialiseerde software kan geleverd worden in combinatie met hardware. Met hardware bedoelen we ondersteunende IT-middelen zoals een laptop of tablet waarop een besturingssysteem is geïnstalleerd. Om deze goed te kunnen bedienen kan een aangepast toetsenbord of muis noodzakelijk zijn. Ook kunnen accessoires zoals een tas voor de laptop nodig zijn. Al deze zaken vallen onder de noemer ondersteunende IT-middelen.

❖ **Scripting**

U bent in staat om scripts te schrijven om specifieke programma's te kunnen bedienen middels de geleverde schermuitlees- of vergrotingssoftware. De scripting zorgt ervoor dat de geleverde software optimaal functioneert met de specifieke programma's waar de Gebruiker mee werkt.

Prijzen (andere) Specialistische software

Voor de (andere) specialistische software geeft u op het prijzenblad (bijlage 4) voor de licentie een vast bedrag op per maand, dit is inclusief updates en upgrades. Indien naast de licentie ook het hulpmiddel een prijs heeft, dan vermeldt u deze op het prijzenblad onder het label 'Andere specialistische software'. Nadere afspraken over het gebruik van licenties zijn opgenomen in de SLA Communicatievoorzieningen (bijlage 6b).

Prijzen IT-ondersteunende middelen

Voor de IT-ondersteunende middelen vragen wij per product een offerte op.

Prijs Scripting

Voor deze dienstverlening geeft u een uurtarief op in het prijzenblad (bijlage 4).

2.3. Categorie: Innovatie

Deze categorie is in het Overzicht Hulpmiddelen opgenomen om ruimte te bieden aan leveranciers die hulpmiddelen hebben ontwikkeld die niet vallen onder de in dit document genoemde categorieën of onder andere inkooptrajecten van UWV én die een innovatief karakter hebben. Dit kan bijvoorbeeld gaan om hulpmiddelen voor een hele specifieke doelgroep, een nieuwe technologie of toepassing, of om een hulpmiddel dat nog niet eerder op de markt beschikbaar is geweest maar dat niet meer in de experimentele fase zit.

Specifieke aanvullende eis:

Voor dit Perceel kunt u een Aanvraag indienen met de specifieke eis dat u een uitgebreide omschrijving van het hulpmiddel geeft, voor welke doelgroep het bedoeld is, welke belemmering het weg kan nemen en wat de prijs is van het hulpmiddel. Voor hulpmiddelen gericht op een specifieke doelgroep toont u aan dat er behoefte is, bijvoorbeeld via gebruikersonderzoek of marktanalyse. Ook geeft u een onderbouwing waarom het middel vernieuwend is ten opzichte van de hulpmiddelen die via verschillende inkooptrajecten van UWV al beschikbaar zijn (kijk voor een globaal overzicht op <https://www.uwv.nl/nl/leveranciers/inkoop-voorzieningen>).

Beoordeling:

Voor dit Perceel geldt dat UWV eerst toetst of er vanuit de Gebruikers vraag is naar deze oplossing in relatie tot de werk- of onderwijssituatie. Ook toetsen wij of UWV de partij is die het middel mag verstrekken of dat dit onder de verantwoordelijkheid van bijvoorbeeld een zorgverzekeraar of gemeente valt. Bij twijfel over de bevoegdheid kunt u contact opnemen met UWV voor een voorafgaande toets.

Na het afsluiten van de Raamovereenkomst vindt er met u een gesprek plaats waarin met u afspraken gemaakt worden, deze afspraken worden in het hoofdstuk 'Afspraken en accountgesprekken' van de Service Level Agreement Innovatie (bijlage 6c) opgenomen.

Evaluatie:

UWV zal op basis van ervaringen, marktontwikkelingen, behoefte en aantal ingekochte innovatieve hulpmiddelen bepalen of het middel op den duur als standaard Perceel in het Overzicht Hulpmiddelen opgenomen zal worden. Dit kan bijvoorbeeld aan de orde zijn als meerdere leveranciers een variant op een hulpmiddel kunnen leveren of als er veel vraag naar is.

Uitgewerkt aanbod

Lever bij uw aanmelding een gedetailleerd aanbod met prijsopgave en onderbouwing waarom het hulpmiddel vernieuwend is.

3. De dienstverlening

De dienstverlening in dit hoofdstuk is onderdeel van de Raamovereenkomst en is daarom verplicht, ongeacht welk hulpmiddel u levert. Dienstverlening die heel specifiek geldt voor een bepaald hulpmiddel is opgenomen in hoofdstuk 2 bij dat hulpmiddel onder de noemer '*specifieke eisen*'.

Communicatie met de Gebruiker

Wij vinden het van belang dat er altijd een goede afstemming is tussen u en de Gebruiker van het hulpmiddel zodat de Gebruiker weet wat hij kan verwachten. Het is belangrijk dat u zich inspant voor een optimale samenwerking met betrokkenen zoals medewerkers van UWV, ouders/verzorgers van de Gebruikers, leveranciers en een ergotherapeut. Daarnaast houdt u rekening met de mogelijkheden en wensen van de Gebruiker, bijvoorbeeld bij de passing, onderhoud of reparatie aan het hulpmiddel. Gebruikers moeten bij alle processtappen zo min mogelijk hinder ondervinden. Dit faciliteert u in het bijzonder door afspraken snel te plannen en de locatie op de voorkeur van de Gebruiker af te stemmen.

Passing

De AD beslist welk hulpmiddel noodzakelijk is voor de Gebruiker. Vaak is het nodig om een hulpmiddel eerst te passen of uit te proberen. Dit is altijd het geval bij middelen die op maat gemaakt moeten worden ter compensatie van de specifieke belemmeringen van de Gebruiker. De AD overlegt met u wat er wordt verwacht, of een passing nodig is en of hij bij de passing aanwezig wil zijn. Wij verwachten dat u binnen 5 werkdagen, na het verzoek van de AD, contact opneemt met de Gebruiker om een afspraak voor de passing te plannen. De passing voert u uit binnen 3 weken, indien dit niet lukt vanwege omstandigheden van de Gebruiker zoals vakantie of afwezigheid of uw beschikbaarheid neemt u contact op met de AD. Indien de passing niet lukt binnen 3 weken vanwege uw beschikbaarheid neemt de AD contact op met de Gebruiker om andere opties te bespreken.

Wanneer er meerdere varianten zijn die vergeleken kunnen worden, of u heeft een geschikt middel voor herinzet, kijkt u welke werkwijze het beste past bij de situatie. Soms is het nodig dat een Gebruiker bij u op locatie komt, maar vaak gaat u met hulpmiddelen naar een locatie van de Gebruiker toe. Mocht tijdens de passing blijken dat het hulpmiddel adequaat is én de AD akkoord geeft dat het hulpmiddel geleverd mag worden, dan mag dit direct blijven staan. U stuurt dan de offerte in en ontvangt daarna een Inkooporder, welke nodig is om te kunnen factureren.

Special

Het kan voorkomen dat een Gebruiker een oplossing nodig heeft die niet in een Perceel is benoemd maar die qua aard van het middel wel onder dat Perceel zou passen. Voor deze middelen wordt een offerte bij u opgevraagd. Hierop kan de productcode van de Special worden gebruikt, deze productcode is standaard beschikbaar onder iedere afgesloten Raamovereenkomst. Wanneer blijkt dat een specifiek hulpmiddel onder de Special vaak wordt besteld, dan kunnen wij dit middel toevoegen aan het Perceel.

Levertijd, aflevering en instelling

Hulpmiddelen die u standaard in uw assortiment heeft en waarbij geen maatwerk van toepassing is, levert u binnen 10 werkdagen na ontvangst Inkooporder. Hulpmiddelen waarbij maatwerk aan de orde is, of die helemaal op maat gemaakt moeten worden kunnen een langere levertijd hebben. U streeft ernaar om deze hulpmiddelen binnen 40 werkdagen te leveren. U informeert de Gebruiker actief over de verwachte levertijd, de geplande aflevering en eventuele vertraging. Als de levertijd of de vertraging betekent dat de Gebruiker niet kan werken of naar school kan gaan, neemt u contact op met de AD. Een oplossing kan zijn dat u tijdelijk kosteloos een ander hulpmiddel inzet, of dat er uitgeweken moet worden naar een andere voorziening.

U levert het hulpmiddel af op de met de Gebruiker overeengekomen plaats en tijdstip. De Gebruiker moet altijd bij de aflevering aanwezig zijn zodat het hulpmiddel kan worden ingesteld. U geeft daarbij instructie over bediening, gebruik en onderhoud. Daarnaast overhandigt u een set met alle relevante informatie over onder

andere de bereikbaarheid van uw organisatie en hoe de Gebruiker moet handelen in geval van reparatie, calamiteit en dergelijke. U neemt verpakkingen weer mee en zorgt voor hergebruik of milieuvriendelijke afvoer.

Nazorg

Het is belangrijk dat de Gebruiker geholpen is met het geleverde hulpmiddel, daarom is contact na de levering of reparatie een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. U controleert daarbij onder andere of het hulpmiddel goed functioneert, of de belemmering naar verwachting wordt gecompenseerd, of de instellingen optimaal zijn en of er nog onduidelijkheid is over het gebruik of het onderhoud.

Garantie

Voor zowel nieuwe als herverstrekte hulpmiddelen geldt een garantietermijn van 2 jaar. Dit betekent kosteloze reparatie of zo nodig vervanging van het geleverde hulpmiddel, zodra er sprake is van een defect binnen de garantietermijn. De garantie dekt alle onderdelen, inclusief accu's. Garantie geldt bij normaal gebruik, dat wil zeggen dat het hulpmiddel wordt gebruikt volgens de geleverde instructies en voor het doel waarvoor het is gemaakt.

Reparatie

Een defect aan een hulpmiddel meldt de Gebruiker bij u. U beoordeelt of het defect onder de garantie valt. Valt een reparatie buiten de garantie dan meldt u de reparatie per mail aan UWV (u vindt de mailadressen in de Service Level Agreement), voorzien van prijsopgave, met in de onderwerpregel "REPARATIE" zodat de mail met voorrang kan worden behandeld. Na akkoord door UWV wordt de reparatie binnen 5 werkdagen uitgevoerd. Als de reparatie niet binnen die tijd uitgevoerd kan worden dan verzorgt u een tijdelijk vervangend product totdat de Gebruiker weer over zijn eigen middel kan beschikken. Als het niet mogelijk is om een vervangend product te leveren dan overlegt u dit met de AD.

Prijzen reparatie

Voor reparaties levert u een prijsopgave in de mail waarin u de reparatie meldt.

Inname

Hulpmiddelen die wij kopen verstrekken wij doorgaans in bruikleen aan de Gebruiker. Wij kunnen besluiten om een in bruikleen verstrekt hulpmiddel, onder bepaalde omstandigheden, door u te laten innemen. Bijvoorbeeld omdat:

- De Gebruiker het hulpmiddel niet langer nodig heeft omdat hij is gestopt met school of werk.
- Het hulpmiddel in een aansluitende opleiding of studie of ander werk als algemeen gebruikelijk wordt beschouwd.
- Het hulpmiddel niet langer de meest adequate oplossing is voor de Gebruiker.

Wanneer een verstrekt hulpmiddel moet worden ingenomen dan ontvangt u van ons een opdracht om het op te halen. Voor het innemen van hulpmiddelen kunt u geen kosten in rekening brengen.

Herinzet of milieuvriendelijke afvoer van hulpmiddelen

Wij beseffen dat grondstoffen steeds schaarser worden en dat delving en productie een negatieve impact op het milieu hebben. Wij verwachten dat u zich maximaal inzet voor duurzaamheid en hoogwaardig hergebruik, zodat hulpmiddelen zo lang mogelijk in gebruik blijven en we verantwoord omgaan met publieke middelen.

Herinzet

Wanneer u een hulpmiddel heeft ingenomen beoordeelt u of het middel, of onderdelen ervan, heringezet kunnen worden. Sommige hulpmiddelen kunnen opnieuw gebruikt worden en andere kunnen ingezet worden als tijdelijk vervangend middel. U registreert welke hulpmiddelen of onderdelen u beschikbaar heeft voor hergebruik, hieruit moet ten minste blijken wanneer de verwachte technische levensduur van het middel of onderdeel wordt bereikt. Een hulpmiddel dat u herinzet is schoon, zowel optisch als hygiënisch en voldoet volledig aan de technische eisen zoals NEN-normen.

Korting herinzet

Voor hulpmiddelen die u herinzet rekent u een korting van 20% ten opzichte van hetzelfde nieuwe hulpmiddel, deze korting vermeldt u op de offerte.

Milieuvriendelijke afvoer van hulpmiddelen

Wanneer herinzet van onderdelen of hulpmiddelen niet meer mogelijk is dan zorgt u voor milieuvriendelijke afvoer, zodanig dat hiermee aan alle relevante wettelijke eisen wordt voldaan.

Einde contract

We gaan een Raamovereenkomst met u aan voor onbepaalde tijd. Toch kan er tijdens de looptijd van het contract een situatie ontstaan waardoor de Raamovereenkomst wordt ontbonden of opgezegd. Wanneer dat het geval is willen wij in de eerste plaats dat de Gebruikers van de hulpmiddelen hier zo min mogelijk hinder van ondervinden. Daarom stellen wij verplicht dat u optimaal meewerkt om de Gebruikers zo goed als mogelijk te faciliteren.

Wanneer een Raamovereenkomst wordt beëindigd moet u, tenzij UWV in het concrete geval anders bepaalt, de dienstverlening aan de Gebruikers blijven borgen. U kunt dit zelf doen door de reparaties, innames en andere dienstverlening nog uit te voeren totdat het laatste hulpmiddel is ingenomen. Of u zoekt een andere partij die in staat is om alle dienstverlening op uw (specifieke) hulpmiddelen uit te voeren voor de resterende duur van het gebruik ervan. U zorgt voor overdracht van relevante gegevens over de hulpmiddelen en levert alle gegevens die noodzakelijk zijn om dienstverlening te kunnen bieden op uw middelen, dit houdt bijvoorbeeld in: merk en type, servicehistorie en technische levensduur.

In alle gevallen is er nauw overleg tussen u en uw Accounthouder van UWV, ook in het geval dat er geen partij wordt gevonden die de dienstverlening over kan nemen. Er wordt gezamenlijk een plan opgesteld over de afwikkeling van de Raamovereenkomst en de daaruit voortvloeiende verplichtingen.