

Programma van Eisen
Offerteaanvraag

Bijlage C
Wmo-Hulpmiddelen regio Alkmaar
2027 – 2028
(plus 4 optiejaren, 2029, 2030, 2031, 2032)

Gemeenten Alkmaar, Bergen, Castricum,
Dijk en Waard, Heiloo en Uitgeest

Inhoudsopgave

1. Begrippenlijst	3
2. Personeel opdrachtnemer	4
3. Communicatie.....	4
4. IWMO, declaraties en betalingsvoorwaarden	5
5. Opdracht	5
6. Selectiepassing	5
7. Levering	6
8. Onderhoud aan het Wmo hulpmiddel.....	8
9. Storingsmelding en reparatie	9
10. Inname Wmo hulpmiddel.....	10
11. Kwaliteit van de Wmo-hulpmiddelen	10
12. Functionaliteit van de Wmo-hulpmiddelen	11
13. Portaal	12
14. Klanttevredenheid.....	13
15. Klachten en meldingen	13
16. Verhuizing naar een andere gemeente	14
17. Voertuigen	14
18. Managementinformatie en overleg.....	15
19. Klachtenrapportage	16

1. Begrippenlijst

Onderstaande begrippen zijn aanvullend op de begrippen als genoemd in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en prevaleren boven de begrippen in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning indien van toepassing.		
Nr.	Begrip	Omschrijving
B3	Gebruiker	Een persoon aan wie door Opdrachtgever een Wmo hulpmiddel is toegekend op grond van de Wmo.
B4	Inschrijver	De natuurlijke rechtspersoon die een inschrijving doet.
B5	Klacht	Uiting (zowel schriftelijk als mondeling) van ongenoegen door de Gebruiker over de dienstverlening in de breedste zin van het woord door Opdrachtnemer. Meldingen die niet meteen telefonisch worden afgehandeld worden beschouwd als klacht.
B6	Levering	Het conform de overeengekomen specificaties vermeld in de overeenkomst gebruiksklaar bezorgen van de (aangepaste) Wmo-hulpmiddelen op de locatie van Gebruiker. Bij vervanging of hergebruik van een (aangepaste) hulpmiddel omvat de levering tevens het innemen en meenemen van het te vervangen hulpmiddel.
B7	Melding	Iedere uiting over de uitvoering van de dienstverlening die directe actie behoeft.
B8	Opdracht	De opdracht zoals beschreven in deze offerteaanvraag.
B9	Opdrachtgever	De zes deelnemende en samenwerkende gemeenten gezamenlijk, te weten de gemeenten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Dijk en Waard, Heiloo en Uitgeest, respectievelijk de individuele gemeente. Na oprichting van de gemeenschappelijke regeling vertegenwoordigd in de GISD regio Alkmaar.
B10	Opdrachtnemer	De Inschrijver aan wie de Opdracht is gegund.
B11	Regio Alkmaar	De zes deelnemende gemeenten gezamenlijk, te weten Alkmaar, Bergen (NH), Castricum, Dijk en Waard, Heiloo en Uitgeest.
B12	Selectiepassing	Een bijeenkomst met de Gebruiker en Opdrachtnemer met als doel een adequaat Wmo-hulpmiddel voor Gebruiker te selecteren.
B13	Wmo	Wet maatschappelijke ondersteuning 2015.
B14	Bruikleen-overeenkomst (B.O)	Een bruikleenovereenkomst is een overeenkomst waarbij de Opdrachtnemer een hulpmiddel "om niet" — dus gratis — in gebruik geeft aan de gebruiker uit naam van Opdrachtgever. Na gebruik of afloop moet dit hulpmiddel weer worden teruggeven. Deze overeenkomst moet bij afgifte worden getekend door de gebruiker.

2. Personeel opdrachtnemer

Code	Onderwerp	Minimale eisen
P1	Alle medewerkers met klantcontact	- Nederlandssprekend; - Representatief en Gebruikersgericht; - Communicatief vaardig; - Voldoende functionele vaardigheden om de uitvoerende functie goed uit te oefenen.
P2	Klachtencoördinator (of soortgelijke functie)	1 vaste medewerker waarvan de kwaliteit medewerkers een rechtstreeks telefoonnummer en e-mailadres hebben; - Nederlandssprekend; - Representatief en Gebruikersgericht; - Communicatief vaardig.
P3	Accountmanager (of contract-, relatie-vestigingsmanager)	1 vast aanspreekpersoon met mandaat welke gekoppeld is aan deze opdracht en de contactpersoon is van de contractmanager van opdrachtgever. - Persoonlijk werk-e-mailadres en mobielnummer wordt met de contractmanager gedeeld.

3. Communicatie

Code	Onderwerp	Eis
C1	Telefonische	Opdrachtnemer heeft een servicenummer voor Gebruikers. Er is sprake van een 24-uurs telefonische bereikbaarheid, gedurende 7 dagen in de week. Gebruikers worden maximaal 3 minuten in de wacht gehouden. Als er sprake is van een automatische terugbelservice, worden Gebruikers binnen 5 minuten teruggebeld. De Gebruiker betaalt niet meer dan zijn gebruikelijke belkosten.
C2	E-mail	Opdrachtnemer heeft een e-mailadres beschikbaar voor de inwoners. Op alle e-mails volgt een schriftelijke reactie binnen 5 werkdagen.
C3	Beveiligde e-mail	E-mails tussen aanbieder en gemeente, het systeem en de organisatie moeten zijn ingeregeld volgens de NTA7516 zodat er sprake is van interoperabiliteit. Dit betekent dat wij met elkaar kunnen mailen zonder dat er een aanvullende Tweefactorauthenticatie (2FA) nodig is. Hierdoor is er geen extra code vereist bij het verzenden en ontvangen van e-mails.
C4	Website	Aanbieder heeft een website waar inwoners relevante informatie kan vinden aangaande de afspraken met Regio Alkmaar. Tevens staat op de voorpagina een link / knop om klachten in te kunnen dienen. (Het formulier dient toegespitst te zijn op deze opdracht en geen onnodige gegevens op te vragen). *Wanneer alle inwoners gebruik maken van de portal mag het klachtenformulier daar ook in worden verwerkt. Voorwaarde is dat opdrachtgever het als gebruiksvriendelijk ervaart.
C5	Digitale toegankelijkheid	Websites, portals en eventuele apps moeten voldoen aan alle eisen op niveau A en AA van de norm WCAG 2.1.

4. IWMO, declaraties en betalingsvoorwaarden

Code	Onderwerp	Eis
I1	Landelijk berichtenverkeer	Opdrachtnemer volgt altijd de meest actuele regels uit het Informatiemodel iStandaarden van Zorginstituut Nederland. In dit model staan de afspraken over werkwijze, techniek en administratie. Opdrachtnemer gebruikt goed werkende software die alle aspecten van de iWmo-berichten ondersteunt. Zo kan hij registreren, communiceren en verantwoorden zoals het moet volgens de iStandaarden
I2	Administratieprotocollen	Opdrachtnemer gebruikt het juiste en actuele Standaard Administratieprotocol outputgericht van het Ketenbureau i-Sociaal Domein. Hij volgt eventuele extra richtlijnen, zoals die van Zorginstituut Nederland "Handreiking gebruik van iWmo-berichtenverkeer 3.2 door gemeenten en hulpmiddelenleveranciers". Opdrachtnemer stuurt de iWmo-berichten op tijd, correct en volledig naar Opdrachtgever.
I3	AGB code	Opdrachtnemer gebruikt in het landelijk berichtenverkeer de AGB-code die zij bij inschrijving heeft opgegeven. Het hanteren van andere AGB-codes is niet toegestaan.

5. Opdracht

Code	Onderwerp	Eis
O1	Opdracht	Opdrachtgever geeft opdracht aan Opdrachtnemer tot selectie en levering van het Wmo hulpmiddel voor een Gebruiker. Opdrachtgever geeft hierbij de categorie van het Wmo hulpmiddel aan. Opdrachtgever kan zich vooraf extern laten adviseren.
O2	Bevestiging opdracht	Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de opdracht aan Opdrachtgever.

6. Selectiepassing

Code	Onderwerp	Eis
S1	Na opdracht	Opdrachtnemer verzorgt de Selectiepassing na ontvangst van de opdracht van Opdrachtgever.
S2	Keuzevrijheid van de Gebruiker	Opdrachtnemer kan de Gebruiker, wanneer mogelijk, meerdere merken en/of typen Wmo-hulpmiddelen aanbieden binnen de subcategorie waarvoor Opdrachtgever opdracht heeft gegeven, op basis waarvan de Selectiepassing plaatsvindt.
S3	Keuzevrijheid + locatie passing	Wanneer de wens primair bij de inwoner ligt voor meer keuzes, kan de opdrachtgever aangeven dat passing enkel op locatie bij aanbieder plaatsvindt vanwege logistieke redenen.
S4	Onjuiste categorie Wmo hulpmiddel	Opdrachtnemer neemt contact op met Opdrachtgever als tijdens de Selectiepassing blijkt dat de categorie van het Wmo hulpmiddel voor Gebruiker niet voldoet. Opdrachtnemer motiveert zijn bevindingen.

		Opdrachtgever heeft uiteindelijk de doorslaggevende stem.
S5	Rijvaardigheid Gebruiker	Opdrachtnemer toetst de rijvaardigheid van Gebruiker bij de categorieën elektrische rolstoelen, scootmobielen en fietsen. Opdrachtnemer wijst Gebruiker op de mogelijkheden van het nemen van rijlessen als Opdrachtnemer inschat dat Gebruiker rijlessen nodig heeft en communiceert dit met Opdrachtgever.
S6	Locatie	De Selectiepassing vindt plaats op locatie van Gebruiker. Op verzoek van Gebruiker vindt de passing plaats op een andere locatie binnen Regio Alkmaar e.o. (uitzondering TS3).
S7	Derde	Op verzoek van Opdrachtgever en/of Gebruiker werkt Opdrachtnemer eraan mee, dat er een derde aanwezig is bij de Selectiepassing.
S8	Schoon	De Selectiepassing vindt plaats met schone Wmo-hulpmiddelen.

7. Levering

(landelijke standaarden)		
Code	Onderwerp	Eis
L1	Tijd	Opdrachtnemer houdt de tijd tussen opdrachtverstrekking en levering zo kort mogelijk. Zoveel als mogelijk vindt de levering gelijktijdig met de passing plaats.
L2	Maximale levertijd	De maximale levertijd geldt vanaf het moment van opdrachtverstrekking tot levering. Voor hulpmiddelen in categorie A legt Opdrachtgever maximaal een levertermijn van 30 werkdagen vast. - Onder categorie A vallen: - Elektrische rolstoel complex - Alle categorieën waarbij een zitorthese aangebracht moet worden - Hulpmiddelen, waarbij een specifieke aanpassing is vereist: Orthese; Gemoduleerde rugleuning of zitting; of Op maat gemaakte aanpassing, welke niet als modulaire aanpassing bij de Opdrachtnemer besteld kan worden. Voor hulpmiddelen in categorie B legt opdrachtgever maximaal een levertermijn van 20 werkdagen vast. - Onder categorie B vallen: - Alle hulpmiddelen, niet zijnde een hulpmiddel in categorie A.
L3	Levertijd	Opdrachtnemer communiceert de levertijd te allen tijde naar cliënt en Opdrachtgever. Ontbreekt voor cliënt een passend alternatief voor levering van het hulpmiddel dan treden Partijen in overleg. Na dit overleg kan Opdrachtgever de levertermijn verlengen of Opdrachtnemer verplichten een passend alternatief te bieden aan cliënt. Opdrachtnemer weigert deze verplichtingen slechts op redelijke gronden.

L4	Afwijken levertijd	Als naar het oordeel van Opdrachtnemer bij een levering van een maatwerkvoorziening levering niet haalbaar is binnen de termijnen bedoeld in dit artikel, maakt Opdrachtnemer dit voor het verstrijken van de termijn schriftelijk kenbaar aan Opdrachtgever en cliënt. Opdrachtnemer doet dit in ieder geval via een vooraf afgesproken communicatiekanaal. Opdrachtnemer betreft in de melding in ieder geval de levertijd en de communicatie met de cliënt over de vertraging. Het niet communiceren van deze informatie aan Opdrachtgever voor het verstrijken van de termijn bedoeld in lid 2 en 3 ziet Opdrachtgever als een tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst.
Lokale aanvullende eisen		
L5	Locatie	De levering vindt plaats op locatie van Gebruiker. Op verzoek van Gebruiker vindt de levering plaats op een andere locatie binnen Regio Alkmaar e.o.
L6	Derde	Op verzoek van Opdrachtgever en/of Gebruiker werkt Opdrachtnemer eraan mee, dat er een derde aanwezig is bij de levering.
L7	Instellen	Opdrachtnemer stelt het Wmo hulpmiddel in op Gebruiker bij levering.
L8	Unieke code	Opdrachtnemer rust elk Wmo hulpmiddel uit met een unieke code, waardoor het jaar van de 1 ^e levering zichtbaar is. Deze unieke code is blijvend bevestigd op het Wmo hulpmiddel.
L9	Informatie	Bij levering van het Wmo hulpmiddel verstrekt Opdrachtnemer zodanige informatie aan Gebruiker over gebruik, onderhoud en bediening van het hulpmiddel dat een veilig en deugdelijk gebruik van het hulpmiddel gegarandeerd is. Onder deze informatie valt o.a. een instructieles en een voor ieder toegankelijk instructieboekje in begrijpelijke Nederlandse taal.
L10	Bruikleenovereenkomst (B.O)	Opdrachtnemer sluit een bruikleenovereenkomst af met Gebruiker. Gebruiker ontvangt de bruikleenovereenkomst, door alle partijen getekend, bij levering. Binnen 5 werkdagen na levering koppelt Opdrachtnemer een exemplaar van de ondertekende bruikleenovereenkomst in hun eigen digitale systeem bij de desbetreffende gebruiker. Opdrachtgever kan ten allen tijde de getekende bruikleenovereenkomst opvragen bij Opdrachtnemer. Digitale aanlevering vindt plaats binnen 5 werkdagen. Opdrachtgever stelt het format van de bruikleenovereenkomst vast, op voorstel en in overleg met Opdrachtnemer. De bruikleenovereenkomst bevat minimaal de volgende onderdelen: 1. Omschrijving hulpmiddel met merk en type 2. Omschrijving van alle modulaire aanpassingen 3. Omschrijving van alle individuele aanpassingen 4. Eventuele verzekeringsnummers 5. Unieke code van het hulpmiddel, waaruit ten minste het 1e jaar van levering blijkt 6. Eisen aan Gebruiker 7. Als een goed huisvader met het hulpmiddel om te gaan 8. Hoe om te gaan bij verlies of schade 9. Verbod op uitlenen of verhuren 10. Wanneer teruggave of ontbinding van de bruikleenovereenkomst 11. Geen aanpassingen doen

		12. Eigen verantwoordelijkheid bij meenemen op vakantie 13. Uitleg bruikleen 14. Datum en plaats van overdracht 15. Telefoonnummer van Opdrachtnemer en werkwijze bij storing of schade 16. Naam gemeente 17. Onderhoud en reparaties aan het Wmo hulpmiddel
L11	Bruikleenovereenkomst bij gewenningslessen	Wanneer er gewenningslessen plaatsvinden wordt er een andere bruikleenovereenkomst ondertekend. Daarin staat alles uit TL10 opgenomen met als toevoeging dat er gewenningslessen hebben plaatsgevonden.
L12	Controle door Opdrachtgever	Na levering van het Wmo hulpmiddel is Opdrachtgever gerechtigd het geleverde te controleren. Opdrachtnemer is bij deze controle op verzoek van Opdrachtgever aanwezig.
L13	Bevestiging levering	Opdrachtnemer bevestigt de levering aan Opdrachtgever via het iWMO berichtenverkeer.
L14	Derden op verzoek Opdrachtnemer	Alle redelijke en aantoonbare meerkosten die voortvloeien uit het inschakelen van een derde partij, komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Deze kosten zullen door de Opdrachtgever worden verrekend met openstaande facturen of separaat worden gefactureerd.
L15	Bonus / malus	In de overeenkomst staan afspraken over bonus / malus met betrekking tot de levertijden (ROVK art. 1.12)

8. Onderhoud aan het Wmo hulpmiddel

(landelijke standaarden)		
Code	Onderwerp	Eis
ON1	Onderhoud	Opdrachtnemer pleegt adequaat onderhoud teneinde blijvend te kunnen voldoen aan de kwaliteitseisen die volgen uit wet- en regelgeving en deze overeenkomst.
Lokale aanvullende eisen		
ON2	Adequaat onderhoud	Als schade ontstaat door niet adequaat onderhoud, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de hieruit voortkomende kosten.
ON3	Locatie	Onderhoud vindt plaats op locatie van Gebruiker. Op verzoek van Gebruiker vindt het onderhoud plaats op een andere locatie binnen Regio Alkmaar e.o.
ON4	Datum van onderhoud	Opdrachtnemer registreert in de webapplicatie als bedoeld in artikel 13 wanneer onderhoud aan het Wmo hulpmiddel heeft plaatsgevonden.
ON5	Tijdelijk vervangend Wmo hulpmiddel	Als de Gebruiker als gevolg van het niet tijdig inzetten van een vervangend middel kosten moet maken, wordt de Gebruiker gecompenseerd voor deze kosten door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer legt in de kwartaalrapportages vast of zij compensatie heeft verleend.

9. Storingsmelding en reparatie

(landelijke standaarden)										
Code	Onderwerp	Eis								
S1	Storing melden	Cliënten kunnen vierentwintig uur per dag en zeven dagen per week bij Opdrachtnemer een storing melden. De cliënt kan de storing melden op een voor cliënten rechtstreeks bereikbaar servicenummer en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing tegen het standaardtarief. Opdrachtnemer biedt een passend alternatief voor cliënten die geen gebruik kunnen maken van het servicenummer.								
S2	Servicenummer	Het rechtstreeks bereikbaar servicenummer is bemand door ter zake kundig personeel dat is toegerust de cliënt op vriendelijke wijze te woord te staan. Opdrachtnemer communiceert op begrijpelijke wijze met de cliënt. Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding.								
S3	Reparatielocatie	Opdrachtnemer voert reparaties waar mogelijk uit op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt. Indien cliënt onderweg gestrand is door de storing voert Opdrachtnemer voor zover mogelijk de reparatie ter plekke uit. Is dit niet mogelijk dan brengt Opdrachtnemer het hulpmiddel naar een reparatielocatie en de cliënt op een veilige wijze naar een locatie binnen de geografische grenzen van de opdrachtgever met een marge van 25 kilometer buiten deze grenzen. Dit transport is voor eigen rekening van Opdrachtnemer.								
S4	Vervangend hulpmiddel	Indien een reparatie niet op locatie is uit te voeren dan voorziet Opdrachtnemer binnen 24 uur de cliënt kosteloos van een vervangend – functioneel gelijkwaardig – hulpmiddel.								
S5	Communicatie	Opdrachtnemer communiceert op begrijpelijke wijze over de reparatietijd en de reparatielocatie met de cliënt.								
S6	Respons- en reparatietijden	Opdrachtnemer houdt de volgende maximale respons- en reparatietijden aan: <table><tr><th>Ernst melding</th><th>Termijn</th></tr><tr><td>Cliënt kan het hulpmiddel zonder reparatie niet gebruiken en cliënt is volledig afhankelijk van het hulpmiddel</td><td>Aanwezigheid van een medewerker van of namens Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 uur na melding. Hersteltijd van uiterlijk 1 werkdag na melding</td></tr><tr><td>Cliënt kan het hulpmiddel zonder reparatie niet gebruiken en cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel</td><td>Hersteltijd van uiterlijk 2 werkdagen na melding</td></tr><tr><td>Cliënt kan het hulpmiddel zonder reparatie nog veilig gebruiken</td><td>Hersteltijd van uiterlijk 5 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met cliënt, voordat de 5 werkdagen zijn verstreken na melding</td></tr></table>	Ernst melding	Termijn	Cliënt kan het hulpmiddel zonder reparatie niet gebruiken en cliënt is volledig afhankelijk van het hulpmiddel	Aanwezigheid van een medewerker van of namens Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 uur na melding. Hersteltijd van uiterlijk 1 werkdag na melding	Cliënt kan het hulpmiddel zonder reparatie niet gebruiken en cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel	Hersteltijd van uiterlijk 2 werkdagen na melding	Cliënt kan het hulpmiddel zonder reparatie nog veilig gebruiken	Hersteltijd van uiterlijk 5 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met cliënt, voordat de 5 werkdagen zijn verstreken na melding
Ernst melding	Termijn									
Cliënt kan het hulpmiddel zonder reparatie niet gebruiken en cliënt is volledig afhankelijk van het hulpmiddel	Aanwezigheid van een medewerker van of namens Opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 uur na melding. Hersteltijd van uiterlijk 1 werkdag na melding									
Cliënt kan het hulpmiddel zonder reparatie niet gebruiken en cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel	Hersteltijd van uiterlijk 2 werkdagen na melding									
Cliënt kan het hulpmiddel zonder reparatie nog veilig gebruiken	Hersteltijd van uiterlijk 5 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met cliënt, voordat de 5 werkdagen zijn verstreken na melding									

10. Inname Wmo hulpmiddel

(landelijke standaarden)		
Code	Onderwerp	Eis
IN1	Inname	Nadat Opdrachtgever de opdracht tot inname heeft gegeven aan Opdrachtnemer, haalt Opdrachtnemer binnen 8 werkdagen op.
Lokale invullende eisen		
IN2	Inname bij vervanging	Wanneer een hulpmiddel wordt vervangen wordt het oude hulpmiddelen meteen meegenomen nadat het nieuwe hulpmiddel wordt geleverd.
IN3	Hulpmiddel andere leverancier	Wanneer dit een hulpmiddel van een andere leverancier betreft geeft Opdrachtnemer de inname door aan de leverancier van wie het hulpmiddel is en zorgt dat deze naar hen terug wordt gebracht (innemen, afmelding, contract met leverancier hulpmiddel).
IN4	Vervanging Wmo hulpmiddel	Er kunnen twee situaties aan de orde zijn: 1) Technische vervanging, omdat het oude middel of een onderdeel daarvan technisch afgekeurd is of omdat het hulpmiddel niet meer voldoet qua maatvoering (bijvoorbeeld te groot of te klein). De categorie hulpmiddel is nog passend. Tijdens de looptijd van het contract en met uitzondering van kindvoorzieningen, mag deze vervangingen direct uitvoeren en meld dit in managementinformatie aan de gemeente. 2) Functionele vervanging, omdat de situatie van de klant is verslechterd en het hulpmiddel niet meer functioneel is. Er is een andere categorie hulpmiddel noodzakelijk. De gemeente doet een nieuw onderzoek en geeft opdracht tot levering voor een andere categorie hulpmiddel. Het oude middel wordt daarna pas ingenomen. Indien de klant zich bij een functionele vervanging meldt bij de leverancier, dan zal de leverancier contact opnemen met de gemeente.

11. Kwaliteit van de Wmo-hulpmiddelen

Code	Onderwerp	Eis
K1	Kwaliteit	Opdrachtnemer garandeert dat de door hem in te zetten Wmo-hulpmiddelen en bijbehorende accessoires/en of het maatwerk van goede kwaliteit zijn en volledig voldoen aan de specificaties en de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, veiligheid en afwerking. Het betreft hier de gestelde kwaliteitsnormen in de geldende (Europese) richtlijnen en de wet- en regelgeving uitgedrukt in de toepasselijke bepalingen uit de Wet Medische hulpmiddelen, Richtlijn Medische hulpmiddelen (MDD), Medical Device Regulation (MDR) en de vigerende NEN, EN / ISO / CE / EMC – normen. Specifiek voor vervoer in personenauto's gelden de normen voortkomend uit de code Veilig Vervoer Rolstoelinzittenden (VVR). Voor wat betreft reiniging en onderhoud voldoet Opdrachtgever aan de WIP richtlijnen.

12. Functionaliteit van de Wmo-hulpmiddelen

Code	Onderwerp	Eis
F1	Functionaliteit	Wmo-hulpmiddelen zijn volledig passend en adequaat compenserend in relatie tot de specifieke indicatie van de Gebruikers en zijn geschikt voor het gestelde gebruiksdoel.
F2	Technische levensduur	De te leveren Wmo-hulpmiddelen hebben een minimale technische levensduur van drie jaar vanaf moment van levering bij herbruik. Nieuwe Wmo-hulpmiddelen hebben vanaf moment van levering een minimale technische levensduur van 7 jaar. Kinder-, douche- en toilet-hulpmiddelen hebben vanaf moment van levering een minimale technische levensduur van 5 jaar.
F3	Officiële informatie	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen allen van fabriekswegen voldoen aan het gestelde in het programma van eisen. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever officiële informatie van de fabrikant/importeur, van het product, toe te voegen waaruit een en ander duidelijk blijkt.
F4	State of Art	De toegepaste technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten) is conform de huidige stand van zaken in vergelijkbare producten, in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen. Opdrachtnemer past geen technologieën toe die achterhaald zijn en zich aan het einde van de life cycle bevinden.
F5	Proven Technology	Opdrachtnemer gebruikt uitsluitend bewezen technologieën (techniek, materialen en ontwerpconcepten). De technologieën zijn tenminste gedurende meerdere jaren algemeen en succesvol toegepast in vergelijkbare producten, in vergelijkbare markten en vergelijkbare toepassingen.
F6	Bedieningsgemak	Het bedieningsgemak is eenvoudig, begrijpelijk en conform de verwachtingen en de mogelijkheden van de specifieke Gebruiker.
F7	Beperking	Wmo-hulpmiddelen kennen weinig beperkingen voor de Gebruiker (in de ruimste zin van het woord) in het gebruik van het hulpmiddel.
F8	Complexiteit	Het concept van de Wmo-hulpmiddelen is eenvoudig en logisch opgebouwd, vanuit logische, identificeerbare onderdelen en bouwstenen, dat er voor zorgt dat het gebruik en het onderhoud zoveel mogelijk volgens logische stappen kan plaatsvinden.
F9	Veiligheid	Wmo-hulpmiddelen zijn veilig in gebruik voor zowel de Gebruiker als voor derden.
F10	Accessoires	Opdrachtnemer levert accessoires bij Wmo-hulpmiddelen indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de Gebruikers dit in relatie tot het Wmo hulpmiddel noodzakelijk maakt.
F11	Aanpassingen	Opdrachtnemer voert aanpassingen aan Wmo-hulpmiddelen uit indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de Gebruikers dit in relatie tot het hulpmiddel noodzakelijk maakt. Het staat de leverancier vrij om extra gewenste aanpassingen op verzoek van Gebruiker te leveren. In voorkomende situaties ondervindt Opdrachtgever daarvan op geen enkele wijze nadelige consequenties, zowel in financiële of kwalitatieve zin als bij het retourneren aan Opdrachtnemer van het Wmo hulpmiddel na afloop van de

		Gebruiksperiode. Eventuele kosten zijn voor rekening van de Gebruiker.
F12	Gebruikte Wmo-hulpmiddelen	Herbruik opties - Met een normaal verwachte rest levensduur (in relatie tot technische levensduur van minimaal 7 jaar of 5 jaar), - Voor elektrisch aangedreven hulpmiddelen geldt dat deze niet ouder dan 5 jaar zijn, tenzij een langere periode door de fabrikant wordt gegarandeerd; - Voor manuele hulpmiddelen geldt dat deze niet ouder dan 5 jaar zijn, tenzij een langere periode door de fabrikant wordt gegarandeerd.

13. Portaal

Code	Onderwerp	Eis
P1	Portaal	Opdrachtnemer heeft een systeem waar de inwoner (of diens zorgdrager) en de gemeente op in kan loggen.
P2	Logboek	Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een digitaal logboek gekoppeld aan de gebruiker (beveiligde webapplicatie) welke te allen tijde actueel en te raadplegen is door Opdrachtgever.
P3	Onderhoud	Alle data van preventief onderhoud worden vastgelegd.
P4	Reparaties	In het logboek wordt tevens de datummelding, type reparatie, datum afhandeling, bijzonderheden en contacten met inwoners vastgelegd.
P5	Aanvang	Het logboek is gekoppeld aan het hulpmiddel en bevat alle relevante gegevens over het hulpmiddel zoals bouwjaar en soort hulpmiddel en eventuele individuele of modulaire aanpassingen.
P6	Overdracht	Bij overname van het park door een andere Opdrachtnemer draagt Opdrachtnemer het complete bestand actuele logboekgegevens over aan de nieuwe Opdrachtnemer.
P7	Nadere portaalvereisten	Opdrachtnemer is in het bezit van een beveiligde webapplicatie waarmee inzage wordt gegeven in de Wmo-hulpmiddelen. Per hulpmiddel zijn in elk geval de volgende items inzichtelijk: • Kenmerk van de gemeente • NAW gegevens van de Gebruiker / zorgportaalnummer; • Categorie en subcategorie van het Wmo hulpmiddel; • Merk en type van het Wmo hulpmiddel; • Bouwjaar van het Wmo hulpmiddel; • Status met data opdrachtverstrekking en oplevering; • Eventuele individuele of modulaire aanpassingen; • Datums van onderhoud met eventuele specificaties; • Staat van het Wmo hulpmiddel met eventuele specificaties; • Reparaties, waaronder datum melding, type reparatie, datum afhandeling

14. Klanttevredenheid

Code	Onderwerp	Eis
K1	Klanttevredenheidsonderzoek	Opdrachtnemer voert doorlopende klanttevredenheidsonderzoeken uit.
K2	Rapportage	Opdrachtgever ontvangt ieder kwartaal en rapportage van de uitslag van KT1.
K3	Samenwerking KTO	Indien gewenst werkt opdrachtnemer mee aan een separaat klanttevredenheidsonderzoek door of in opdracht van de Opdrachtgever.
K4	Adviesorganen gemeenten	Indien gewenst door Opdrachtgever kan er een overleg worden geïnitieerd met gemeentelijke adviesraden waaraan Opdrachtnemer deelneemt.

15. Klachten en meldingen

Code	Onderwerp	Eis
KM1	Meldpunt voor klachten	Opdrachtnemer communiceert het telefoonnummer, postadres, formulier op de website en een klachten e-mailadres voor klachten, via de internetsite en op de toegestuurde schriftelijke communicatiemiddelen.
KM2	Meldings-procedure	Opdrachtnemer neemt meldingen in ontvangst en lost deze zo snel mogelijk op. Wanneer deze niet meteen naar tevredenheid worden afgedaan worden deze vermeld in het klachtenoverzicht.
KM3	Klachten-procedure	Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch, via klachtenformulier op de website en/of per e-mail zijn ingediend en stuurt een ontvangstbevestiging met verloop van afhandeling.
KM4	Termijn	Indiener van een klacht ontvangt binnen 5 kalenderdagen nadat Opdrachtnemer de klacht heeft ontvangen, een antwoord met een inhoudelijke reactie van Opdrachtnemer. Voor telefonische klachten geldt dit vanaf de meldingsdatum van de klacht. Voor schriftelijk binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.
KM5	Doorsturen klachten	Opdrachtgever stuurt klachten die bij haar worden ingediend door naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor adequate afhandeling en informeert beide partijen.
KM6	Klachten-registratie	Opdrachtnemer registreert van elke klacht de volgende gegevens: • Gemeente • Naam indiener en /of gebruiker hulpmiddel • Contactgegevens • Categorie en inhoud • Datum indienen klacht • Wijze van afhandeling • Inhoudelijke afhandeling klacht (melding) • Gegrond of ongegrond Indiener tevreden of ontevreden met reactie
KM 10	Nationale Ombudsman	Wanneer een klacht wordt opschaaft naar de Nationale Ombudsman dient Opdrachtnemer alle medewerking te verlenen.

16. Verhuizing naar een andere gemeente

Code	Onderwerp	Eis
V1	Verhuizing	Opdrachtgever volgt de Handreiking gebruik van iWmo-berichtenverkeer 3.2 door gemeenten en hulpmiddelenleveranciers.
V2	Van Wmo naar WLZ	Bij een verhuizing van de Gebruiker naar een Wlz instelling meldt Opdrachtgever dit aan de Opdrachtnemer. Binnen twee maanden na deze melding onderzoekt Opdrachtnemer of aan de Wlz instelling het hulpmiddel en de dienstverlening overgedragen kan worden aan (een van) de gecontracteerde hulpmiddelenleverancier(s) bij de Wlz instelling. Gedurende deze twee maanden betaalt Opdrachtgever de huur van de Wmo-hulpmiddelen van de Gebruiker door aan Opdrachtnemer.

17. Voertuigen

Code	Onderwerp	Eis
VO1	Duurzaamheid	De bij de uitvoering van de opdracht in Regio Alkmaar in te zetten voertuigen ten behoeve van aflevering aan de cliënt, passing en selectie en inname van de hulpmiddelen zijn zoveel mogelijk zero-emissie, dragen bij aan een zo laag mogelijke uitstoot. Niet zero-emissie voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
VO2	Vervanging	Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
VO3	Zero emissie gebieden	Wanneer gedurende de looptijd van het contract door een of meer gemeenten zero emissie gebieden worden aangewezen dient de opdrachtnemer hierop te anticiperen en zorg te dragen dat er voldoende voertuigen zijn welke binnen deze gebieden mogen rijden voldoen om te voldoen aan de uitvoeringsafspraken.

18. Managementinformatie en overleg

<i>Het staat de opdrachtgever vrij voor en tijdens uitvoering van het contract extra informatie op te vragen of wijzigingen in de lay-out te verlangen.</i>		
Code	Onderwerp	Eis
M1	Periodiek overleg	Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt minimaal eenmaal per kwartaal fysiek overleg plaats over de uitvoering van de opdracht. Tijdens dit overleg worden de managementrapportage, de klachtenrapportage en de storings-/reparatie rapportage en (de voortgang van) het plan van aanpak van Opdrachtnemer besproken.
M2	Frequentie	Het staat de Opdrachtgever vrij extra overleggen te initiëren wanneer de overeenkomst of omstandigheid daarom vraagt.
M3	Management-rapportage	Opdrachtnemer levert per kwartaal en uiterlijk de 15 ^{de} van de opvolgende maand van elk kwartaal aan Opdrachtgever een management-rapportage met daarin opgenomen minimaal de volgende gegevens in een totaaloverzicht en opgesplitst per gemeente: • Overzicht aantal Wmo-hulpmiddelen per categorie en subcategorie; • Overzicht "leeftijd" van de Wmo-hulpmiddelen; • Aantal dat kwartaal geleverde hulpmiddelen per categorie en subcategorie; • Aantal dat kwartaal ingenomen hulpmiddelen per categorie en subcategorie; • Aantal vervangen hulpmiddelen (door huidige leverancier) • Aantal ingenomen hulpmiddelen (incl bouwjaar en afgiftedatum in deze overeenkomst) • Overzicht levertijden per maand, categorie en subcategorie, voorzien van reden bij overschrijding van de levertijd. Onder externe reden valt: - op verzoek inwoner - bij een maatwerkvoorziening waarbij de leverancier van de opdrachtnemer niet tijdig levert Alle andere redenen zijn interne redenen en vallen onder het % voor de bonus beschreven in de overeenkomst.
M5	Storings-/reparatie analyse	Opdrachtnemer levert per kwartaal en uiterlijk de 15 ^{de} van de opvolgende maand van elk kwartaal aan Opdrachtgever een storing- / reparatieanalyse met daarin opgenomen minimaal de volgende gegevens opgesplitst per gemeente: • Aantal reparaties (uitgesplitst nieuw of 2dehands ingezet hulpmiddel); • Aantal storingen; • Aantal periodiek onderhoud per producttype • Binnen of buiten tijdsafspraken. <i>*de opdrachtgever kan ten allentijden per uitstaand hulpmiddel separaat een overzicht opvragen.</i>
M6	Format rapportages	Opdrachtgever stelt de formats van de rapportages onder Eisen MR3, MR4 en MR5 vast, op basis van een voorstel van Opdrachtnemer. Deze moeten in basis ten allen tijden proactief toegestuurd worden door de opdrachtnemer.

19. Klachtenrapportage

Code	Onderwerp	Eis
KR1	Klachtenrapportage	Opdrachtgever ontvangt uiterlijk op de 15de van de maand een duidelijke leesbaar opgemaakte rapportage in Excel met daarin de ingediende klachten (en meldingen) en de inhoudelijke afhandeling per klacht. Deze rapportage wordt per gemeente opgemaakt en gaan in cc naar de contractmanager. In de implementatie spreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de routing en adressering af. Er staat minimaal in opgenomen: • De datum van indiening; • De datum van afdoening; • De aard van de ingediende klachten; • Op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klachten zijn afgehandeld; • Of de klachten gegrond of ongegrond zijn; • Of de klachten wel of niet tot tevredenheid van de indiener is afgehandeld en indien van toepassing: de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de indiener zijn afgehandeld.

In de implementatiefase na gunning worden nadere werkafspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer ter uitvoering van het programma van eisen uitgewerkt in een Handboek wmo-hulpmiddelen