

Bijlage 2 - Programma van Eisen

Behorende tot de aanbesteding “Wmo Hulpmiddelen DROSZ” van de gemeenten:



Referentie: 23.GZ.203

Versie: v1.0

Status: Definitief

Datum: 22-04-2026

Inhoud

Randvoorwaarden	3
Begrippenlijst	5
Categorieën en functionele eisen	7
Uitvoeringseisen dienstverlening	19
1. Algemene eisen	19
2. Personeel	21
3. Communicatie	22
4. Digitaal portaal	22
5. Rapportages	23
6. Facturatie	24
7. Publiciteit	24
8. Inwonertevredenheidsonderzoek en klachtenprocedure	24
9. Hulpmiddelen	25
10. Passing	26
11. Levering	28
12. Onderhoud en storingen	29
13. Inname	30
14. Afkeur en vervanging uitstaand hulpmiddel	31
15. Communicatie en reservering (deelhulpmiddelen)	32
16. Onderhoud en storingen (deelhulpmiddelen)	32
17. Rapportage (deelhulpmiddelen)	32
18. Deellocaties (deelhulpmiddelen)	33
19. Beoordeling toegang (deelhulpmiddelen)	33

Randvoorwaarden

Dit document is het Programma van Eisen en bevat de categorieën en functionele eisen voor de Wmo hulpmiddelen, evenals de uitvoeringseisen voor de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

Doel van de opdracht:

Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer dat deze in lijn met de omschreven productcategorieën en het Programma van Eisen:

- Wmo hulpmiddelen levert welke afgestemd en ingesteld zijn op de lichaamsmaten en de beperkingen van de Inwoner;
- zorgdraagt voor het onderhoud en reparatie(s) van het hulpmiddel vanaf het moment van Levering tot het moment van inname van het hulpmiddel;
- een signalerende en adviserende rol heeft richting de Opdrachtgever voor de inzet van de hulpmiddelen.

Categorieën:

Opdrachtgever heeft gekozen voor een assortiment van hulpmiddelencategorieën waarin alle op grond van de Wmo 2015 te verstrekken noodzakelijke hulpmiddelen worden ondergebracht.

De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in functionele en herkenbare categorieën, gerelateerd aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen. Onder iedere categorie vallen alle hulpmiddelen die, gelet op hun functionele doel, gebruikssituatie en mate van complexiteit, als gelijkwaardig kunnen worden beschouwd. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan hulpmiddelen die binnen deze functionele afbakening vallen, aan te merken als buiten het assortiment of buiten de betreffende categorie.

Aan de categorieën worden de volgende randvoorwaarden gesteld:

1. *Elke categorie is merk- en type onafhankelijk:* het is Opdrachtnemer toegestaan een eigen voorkeursassortiment te hanteren. Dit voorkeursassortiment is echter niet leidend. Als hiervan moet worden afgeweken dan valt het geselecteerde hulpmiddel onder dezelfde leveringsvoorwaarden en tarieven.
2. *All-in tarieven:* gedurende de contractperiode levert Opdrachtnemer de hulpmiddelen binnen de categorieën conform de overeengekomen all-in tarieven. Dit betekent dat Opdrachtnemer voor deze tarieven het hulpmiddel volledig functioneel en adequaat levert, inclusief alle noodzakelijke (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen (zowel standaard als individueel), alsmede levering, montage, instructie, onderhoud, reparaties, vervanging en overige dienstverlening die noodzakelijk is voor een goed en veilig gebruik van het hulpmiddel. Hiervoor worden geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Het is Opdrachtnemer nadrukkelijk niet toegestaan de beschikbare onderdelen, (Fabrieks-)opties, Accessoires en Standaard aanpassingen te beperken.
3. *Wijziging categorieën:* Opdrachtgever behoudt zich het recht om in overleg met Opdrachtnemer categorieën toe te voegen, verwijderen of aan te passen voor zover het geen wezenlijke wijziging van de opdracht betreft.

Koop (all-in):

De gemeenten Dalfsen, Raalte, Staphorst en Zwartewaterland kopen de hulpmiddelen op basis van de overeengekomen all-in eenheidsprijs koop. Het is een eenmalige vaste all-in vergoeding per categorie waartoe het hulpmiddel behoort. Dit is ongeacht welk hulpmiddel het binnen de categorie betreft en welke aanpassingen, instellingen en/ of accessoires noodzakelijk zijn, en met inbegrip van alle op de markt verkrijgbare hulpmiddelen die tot de betreffende categorie zijn te rekenen, zolang deze voldoen aan de eisen zoals omschreven in het Programma van Eisen

Het onderhoud en de servicedienstverlening voor de uitstaande hulpmiddelen worden uitgevoerd op basis van de overeengekomen all-in eenheidsprijs voor servicedienstverlening en onderhoud. Het is een maandelijkse vergoeding per categorie waartoe het hulpmiddel behoort. Dit geldt voor het uitvoeren van de servicedienstverlening (incl. verzekeringen) en onderhoud van het hulpmiddel ongeacht welk hulpmiddel het binnen de categorie betreft of welke onderdelen, (Fabrieks-)opties, Accessoires en Aanpassingen (standaard en individueel) op het hulpmiddel zijn aangebracht.

Uitzondering hierop zijn onderstaande categorieën die worden gekocht zonder servicedienstverlening en onderhoud.

- Categorie 12A: deze hulpmiddelen worden in eigendom aan Inwoner verstrekt.
- Categorie 1A, 4, 5 en 12B: deze hulpmiddelen dient Opdrachtnemer na einde gebruik door Inwoner in te nemen.

Huur (all-in):

De gemeente Ommen huurt de hulpmiddelen op basis van de overeengekomen all-in eenheidsprijs huur. De all-in eenheidsprijs huur is inclusief servicedienstverlening en onderhoud. Het is een maandelijkse vergoeding per categorie waartoe het hulpmiddel behoort. Dit is ongeacht welk hulpmiddel het binnen de categorie betreft en welke aanpassingen, instellingen en/ of accessoires noodzakelijk zijn, en met inbegrip van alle op de markt verkrijgbare hulpmiddelen die tot de betreffende categorie zijn te rekenen, zolang deze voldoen aan de eisen zoals omschreven in het Programma van Eisen. Dit is inclusief de servicedienstverlening (incl. verzekeringen) en onderhoud van het hulpmiddel ongeacht welk hulpmiddel het binnen de categorie betreft of welke onderdelen, (Fabrieks-)opties, Accessoires en Aanpassingen (standaard en individueel) op het hulpmiddel zijn aangebracht.

Uitzondering hierop zijn onderstaande categorieën die worden gekocht zonder servicedienstverlening en onderhoud.

- Categorie 12A: deze hulpmiddelen worden in eigendom aan Inwoner verstrekt.
- Categorie 5 en 12B: deze hulpmiddelen dient Opdrachtnemer na einde gebruik door Inwoner in te nemen.

Deelhulpmiddelen (all-in):

Onder deelhulpmiddelen worden verstaan hulpmiddelen die door meerdere inwoners worden gebruikt, en die beschikbaar worden gesteld via een poolvoorziening. Deelhulpmiddelen dienen te voldoen aan alle eisen zoals gesteld aan reguliere (individueel verstrekte) hulpmiddelen binnen de betreffende categorieën van het Programma van Eisen. Dit betekent dat deelhulpmiddelen functioneel, technisch en kwalitatief minimaal gelijkwaardig zijn aan de hulpmiddelen zoals opgenomen binnen het kernassortiment. Specifieke eisen ten aanzien van de dienstverlening rondom deelhulpmiddelen zijn aanvullend in dit Programma van Eisen opgenomen.

Voor deelhulpmiddelen geldt dat:

- deze volledig voldoen aan de eisen, prestaties, kwaliteitsnormen en uitrusting zoals beschreven per betreffende hulpmiddelencategorie;
- geen afwijkende (lagere) specificaties of kwaliteitsniveaus zijn toegestaan ten opzichte van individueel verstrekte hulpmiddelen;
- Opdrachtnemer de onderhoudsfrequentie en service-inzet zodanig inricht dat de beschikbaarheid, veiligheid en functionaliteit van deelhulpmiddelen te allen tijde minimaal gelijkwaardig is aan die van individueel verstrekte hulpmiddelen.

In afwijking van het voorgaande geldt voor de deelhulpmiddel dat deze aanvullend dienen te zijn uitgerust met:

- een handzender voor het bedienen van een elektrische toegangsdeur, inclusief het inregelen daarvan (indien van toepassing) bij een gesloten of openbare pool met interne stalling;
- een rollatorhouder, geschikt voor een standaard rollator.

Opdrachtgever is voornemens om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst deelhulpmiddelen pilotmatig en/of gefaseerd in te zetten binnen met name de volgende categorieën:

- Categorie 6A (scootmobiel)
- Categorie 7A, 7B, 7C en 7D (driewiel- en driewielligfietsen)

Begrippenlijst

Aanpassingen:

1. *Standaard aanpassingen*: aanpassingen aan het hulpmiddel met bestaande onderdelen zonnodig van een andere fabrikant.
2. *Individuele aanpassingen*: specifiek voor de Inwoner vervaardigd in relatie met zijn specifieke fysieke kenmerken, waarvoor (fabrieks-)Opties en/of Standaard aanpassingen voor de Inwoner geen oplossing bieden.

Accessoires:

Op het merk en type hulpmiddel aan te brengen/toe te voegen elementen die een functionele bijdrage bieden voor de Inwoner gelet op zijn/haar fysieke kenmerken en beperkingen en zijn/haar gebrek in de zelfredzaamheid.

Bruikleenovereenkomst:

De door de Inwoner ondertekende overeenkomst waarin de goede ontvangst, instructie en het gebruik van het hulpmiddel worden bevestigd, alsmede de rechten en plichten van de Inwoner en de toepasselijke servicedienstverlening worden vastgelegd. De Bruikleenovereenkomst wordt door Opdrachtnemer opgesteld overeenkomstig het door Opdrachtgever voorgeschreven en goedgekeurde model en wordt door Opdrachtnemer, namens dan wel onder verantwoordelijkheid van Opdrachtgever, met de Inwoner gesloten. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Bruikleenovereenkomst door de Inwoner wordt ondertekend en dat een exemplaar wordt opgenomen in het digitaal portaal.

Inwoner:

De cliënt als bedoeld in de Wmo 2015 die gebruik maakt/zal maken van een geleverd of te leveren hulpmiddel.

(Fabrieks-)opties:

Alle gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst bij het merk en type hulpmiddel behorende Accessoires en onderdelen en Standaard aanpassingen die behoren tot het leveringsprogramma van de producent van het betreffende hulpmiddel en die op dit betreffende hulpmiddel zijn toe te passen.

Heavy Duty

Hulpmiddel dat geschikt is voor Inwoners met een omvangrijk lichaamspostuur - zowel in lengte en/of breedte en/of lichaamsgewicht - en dat in dat kader ook is afgestemd op de betreffende lichaamsmaten en qua gewicht en qua gebruikersgemak en storingsgevoeligheid niet onder doet voor een hulpmiddel voor Inwoners met minder omvangrijk lichaamspostuur en/of gewicht.

Levering:

Het conform de overeengekomen specificaties door Opdrachtnemer gebruiksklaar verstrekken en afleveren van het hulpmiddel op de plaats van aflevering. Dat is inclusief instructie, rijles waar nodig en aanvaarding door Inwoner inclusief ondertekenen van de Bruikleenovereenkomst.

Mobiliteitsgarantie:

De Mobiliteitsgarantie betreft de resultaatsverplichting van Opdrachtnemer om te waarborgen dat de Inwoner gedurende een aaneengesloten periode van minimaal 7 jaar beschikt over een passend, functioneel en technisch deugdelijk hulpmiddel, inclusief alle daarvoor noodzakelijke (fabrieks-)opties, accessoires en (standaard en individuele) aanpassingen. Het risico dat een ingezet hulpmiddel (nieuw of hervorstrekt) gedurende de Mobiliteitsgarantie niet voldoet, ligt bij Opdrachtnemer. Dit kan, ongeacht de oorzaak, niet leiden tot aanvullende kosten voor Opdrachtgever, met uitzondering van aantoonbare verwijtbare schade of misbruik door de Inwoner, dan wel diefstal waarbij de Inwoner verwijtbaar heeft gehandeld.

Opdrachtnemer draagt er gedurende de garantieperiode zorg voor dat het hulpmiddel:

- blijvend voldoet aan de functionele eisen van de indicatie;
- technisch veilig, betrouwbaar en geschikt voor duurzaam gebruik;
- passend blijft bij de (veranderende) situatie van de Inwoner binnen de categorie.

Indien het hulpmiddel niet langer voldoet aan één of meer van deze criteria, is Opdrachtnemer verplicht het hulpmiddel onverwijld en zonder aanvullende kosten aan te passen of te vervangen. Vervanging of aanpassing van het hulpmiddel in het kader van de Mobiliteitsgarantie wordt geacht onderdeel te zijn van de oorspronkelijke levering. Opdrachtnemer is niet gerechtigd hiervoor een (aanvullende) koopprijs of andere vergoeding in rekening te brengen.

De Mobiliteitsgarantie is niet gekoppeld aan de leeftijd of eerdere gebruiksduur van het hulpmiddel, maar uitsluitend aan het gebruik door de Inwoner. De Mobiliteitsgarantie:

- vangt aan op het moment van eerste levering aan de Inwoner;
- eindigt na afloop van de garantieperiode, tenzij eerder beëindigd door beëindiging van het gebruik door de Inwoner;
- gaat opnieuw in bij verstrekking aan een andere Inwoner.

Na-aanpassing:

Aanpassingen aan een reeds verstrekt hulpmiddel vanwege bijvoorbeeld toenemende beperking van Inwoner.

Omruilgarantie:

Na koop van een hulpmiddel de garantie dat binnen drie maanden na aflevering Opdrachtnemer het geleverde hulpmiddel en/of de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-)Opties, Accessoires en Aanpassingen (standaard en individueel) kosteloos omruilt voor een passend hulpmiddel en/of de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (Fabrieks-)opties, Accessoires en Aanpassingen (standaard en individueel) wanneer op geschiktheid van het gebruiksdoel van het geleverde hulpmiddel en de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (Fabrieks-)opties, Accessoires en Aanpassingen (standaard en individueel) niet voldoet. Dit houdt in dat wanneer het geleverde niet blijkt te voldoen aan de verwachtingen ondanks Aanpassingen (standaard en individueel), refererend aan het moment van passing, deze op elk moment omgeruild dienen te worden door Opdrachtnemer voor wel passende hulpmiddelen en/of dienen Aanpassingen (standaard en individueel) aan het hulpmiddel te worden uitgevoerd.

Passing:

Het fysieke op locatie uit te voeren proces van passen van het hulpmiddel om, rekening houdend met de fysieke kenmerken van de Inwoner en de mogelijkheden en beperkingen van de Inwoner, vast te stellen welk hulpmiddel voor de Inwoner best passend is.

Categorieën en functionele eisen

Algemeen

- De leverancier levert een **all-in voorziening**. De voorziening is beschikbaar voor alle gebruikers binnen de doelgroep.
- Voor iedere gebruiker wordt een **functioneel compleet, duurzaam, adequaat en passend hulpmiddel** geleverd, afgestemd op de individuele fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen.
- De voorziening omvat **niet-limitatief** alle onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die noodzakelijk of passend zijn bij levering én gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst om tot een adequaat hulpmiddel te komen. Het hulpmiddel wordt volledig afgesteld en ingesteld voor veilig, adequaat en doelmatig gebruik.

Rolstoelen

Zie hieronder de omschrijving van de 4 categorieën.

Mogelijke onderdelen, accessoires en aanpassingen zijn onder meer:

- Verschillende zitbreedtes en zitdieptes
- Verschillende zithoogtes
- Comfortbeensteunen
- In hoogte verstelbare, wegneembare armsteunen
- In hoogte verstelbare duwhandvatten
- Kantelverstelling
- Hoofdsteun
- Werkblad
- Gordel / positioneringsgordel
- AD-kussens en hoezen
- Orthese
- Gepolsterde rugleuning (al dan niet gesingeld)
- Remverlenger / verlengde remmen
- Rugspanstang
- Zuurstoffleshouder
- Antitipsysteem
- Stok- of krukhouder (links of rechts te plaatsen)
- Banden/spaakbeschermers
- Rolstoelbevestiging voor gebruik in personenauto, rolstoeltaxi of collectief vervoer

1a. Handbewogen rolstoel kortdurend / incidenteel gebruik (11X01)	
<i>Gebruik:</i>	Voor alle lichaamsmaten, leeftijden en gewichten (inclusief Heavy Duty variant) toepasbaar. Kortdurend gebruik. Transportgebruik, waarbij gebruiker veelal geduwd wordt buitenshuis. Moet zich over korte stukken zelfstandig voortbewegen. Zelfstandig uitvoeren van ADL-activiteiten vanuit de voorziening. Voorzien van minimale functionele instel- en verstelbaarheid.
<i>Zithouding:</i>	De zithouding is beperkt instelbaar op gebruiker.
<i>Verplaatsen:</i>	De gebruiker wordt geduwd en/of rijdt zelfstandig
<i>Omgeving:</i>	Gebruik zowel binnenshuis als buitenshuis.
<i>Meeneembaarheid:</i>	Opvouwbaar, te verkleinen en licht van gewicht.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Transportgewicht basisframe maximaal 15 kg. • Achterwielen, quick release 24" met (semi) massieve banden. • Voorwielen zwenkbaar, (semi-) massieve banden. • "Slappe" zitmat met los zitkussen. • "Slappe" rugbekleding. • Standaard beensteunen wegzwenkbaar, afneembaar en instelbaar in onderbeenleng • Kuitband of hielbanden. • Armlleuningen, uitneembaar of wegklapbaar. • Remmen door de gebruiker te bedienen.

- Duwhandvatten in hoogte verstelbaar voor begeleider.
- Trapdop; geïntegreerd of rechts en/of links te plaatsen.
- Stokhouder

1b. Handbewogen rolstoel (semi)permanent gebruik (11X02)

Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten, leeftijden en gewichten (inclusief Heavy Duty variant) toepasbaar. Dagelijks langdurig, zelfstandig uitvoeren van ADL activiteiten en zelfstandig meeneembaar.
Zithouding:	De zithouding is goed instelbaar op de gebruiker.
Verplaatsen:	Door gebruiker goed verrijdbaar. Optimale en goed instelbare rijeigenschappen zijn essentieel.
Omgeving:	Gebruik zowel binnenshuis als buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Meeneembaar in auto
Standaard uitrustingsniveau:	<ul style="list-style-type: none"> • Transportgewicht basisframe maximaal 12 kg. • Vouwframe • Achterwielen quick release, in diverse maten leverbaar passend bij de lichaamsafmetingen van gebruiker. • Voorwielen in diverse inch maten, zwenkbaar, (semi) massieve banden • "Slappe" zitmat met los zitkussen danwel een gepolsterde zitting. • "Slappe" rugbekleding welke individueel instelbaar is, danwel gepolsterde rugbekleding. • Rugspanstang in geval van "Slappe" rugbekleding. • Rij-eigenschappen zijn goed instelbaar. • Maatvoering is passend bij gebruiker. • Zithouding instelbaar. • Standaard of comfort beensteunen uitneembaar/wegzwenkbaar, instelbaar in onderbeenlengte. • Voetplaten in hoek instelbaar. • Kuitband of hielbanden. • Kledingbeschermers of arMLEuningen, uitneembaar of wegklapbaar in hoogte instelbaar en/of verstelbaar. • Remmen door gebruiker te bedienen. • Duwhandvatten in hoogte verstelbaar voor begeleider. • Trapdop; geïntegreerd of rechts en/of links te plaatsen. • Antikiepesteunen. • Stokhouder.

1c. Handbewogen rolstoel actief gebruik (11X05)

Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten, leeftijden en gewichten (inclusief Heavy Duty variant) toepasbaar. Dagelijks langdurig, zelfstandig uitvoeren van ADL activiteiten. Al dan niet opklapbaar.
Zithouding:	Meerdere maten instelbaar of samenstelbaar (bijvoorbeeld L-frame of boxframe). Meerdere hoeken instelbaar of samenstelbaar.
Verplaatsen:	Door gebruiker goed verrijdbaar. Optimale en goed instelbare rijeigenschappen zijn essentieel.
Omgeving:	Gebruik zowel binnenshuis als buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Meeneembaar in auto
Standaard uitrustingsniveau:	<ul style="list-style-type: none"> • Transportgewicht basisframe maximaal 10 kg. • Vastframe • Achterwielen quick release, in diverse maten leverbaar passend bij de lichaamsafmetingen van gebruiker. • Voorwielen in diverse inch maten, zwenkbaar, (semi) massieve banden. • Zitmat met los zitkussen danwel gepolsterde zitting. • Rugbekleding voorzien van spanbanden. • Rij-eigenschappen zijn goed instelbaar.

- Maatvoering is passend bij gebruiker.
- Zithouding instelbaar en/of samenstelbaar.
- Kledingbeschermers of armleningen. Bij armleningen; uitneembaar of wegklapbaar en in hoogte instelbaar of verstelbaar.

1d. Rolstoel kantelbaar permanent gebruik (11X06)

Gebruik:	Voor alle lichaamsmaten, leeftijden en gewichten (inclusief Heavy Duty variant) toepasbaar. Continu gebruik met lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Rusten in de rolstoel is mogelijk. De rolstoel wordt vaak geduwd door derden.
Zithouding:	Zitondersteuning heeft de hoogste prioriteit. Zitcomfort is zeer belangrijk, stoel is voorzien van kantelverstelling, is in- en/of verstelbaar en is goed aanpasbaar. Meerdere maten bij voorkeur instelbaar. Meerdere hoeken bij voorkeur instelbaar. Voorzien van mechanische kantelverstelling.
Verplaatsen:	De meeste Inwoners worden geduwd een aantal Inwoners beweegt zich zelfstandig voort.
Omgeving:	Gebruik zowel binnenshuis als buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Meeneembaar in daartoe ingerichte voertuigen.
Standaard uitrustingsniveau:	<ul style="list-style-type: none"> • Achterwielen in diverse inch maten. • Voorwielen zwenkbaar, (semi-) massieve banden. • Gepolsterde zitting, rugleuning of zitkuip. • Zitunit continue instelbaar door begeleider. • Maatvoering is passend bij gebruiker. • Zithouding instelbaar, afhankelijk van de gewenste functionele zithouding. • Standaard of comfort beensteunen uitneembaar/wegzwenkbaar of eendelige beensteun, instelbaar in onderbeenlengte. • Voet- en kuitplaten aansluitend in hoek instelbaar. • Armleningen, uitneembaar of wegklapbaar in hoogte instelbaar en/of verstelbaar. • Hoofdsteun. • Remmen. • Duwhandvatten in hoogte verstelbaar voor begeleider. • Trapdop; geïntegreerd of rechts en/of links te plaatsen.

Elektrische aandrijfunits

2a. Elektrische aandrijfunits duwondersteuning t.b.v. begeleider (11X21)

Gebruik:	Ondersteuning voor derden die een rolstoel gebruiken passend in de omgeving waar de rolstoelgebruiker zich bevindt.
Actieradius:	Minimaal 12-15 kilometer op 1 acculading
Zithouding:	Niet van toepassing.
Verplaatsen:	Aansturing middels gashendel / knop / joystick (niet limitatief).
Omgeving:	Gebruik zowel binnenshuis als buitenshuis.
Meeneembaarheid:	Afneembaar en meeneembaar
Standaard uitrustingsniveau:	Snelheid maximaal 5,5 km/uur instelbaar naar lagere snelheden.

2b. Elektrische aandrijfunits gebruiker (11X22)

Gebruik:	Elektrische aandrijfunit gebruiker is ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van Inwoner.
Actieradius:	Minimaal 12-15 kilometer op 1 acculading
Zithouding:	Niet van toepassing.
Verplaatsen:	Aansturing d.m.v. hoepelsensors of joystick

<i>Omgeving:</i>	Gebruik zowel binnenshuis als buitenshuis.
<i>Meeneembaarheid:</i>	De elektrische aandrijfmotor is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op de rolstoel categorieën (incl. montage). Wielen en/of accu's zijn eenvoudig (zonder gereedschap) demonteerbaar van rolstoel.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	Snelheid maximaal 5,5 km/uur instelbaar naar lagere snelheden.

Elektrische rolstoelen

Mogelijke onderdelen, accessoires en aanpassingen zijn onder meer:

- Alle van toepassing zijnde en beschikbare in te stellen snelheden en te behalen actieradii vallen binnen de scope. Het is afhankelijk van de indicatie welke snelheid en actieradius er op dat moment voor de betreffende Inwoner nodig is.
- Elektrisch hoog-laag verstelling of combinatie van elektrische hoog-laag en kantelverstelling;
- Elektrische kantelverstelling of combinatie van elektrische hoog-laag en kantelverstelling;
- Elektrische rug(hoek)verstelling;
- Elektrische verstelbare (comfort) beensteunen of eendelige elektrisch verstelbare beensteun;
- Verschillende besturingsmogelijkheden (Niet limitatief bijvoorbeeld aansturing d.m.v. joystick / gashendel/ knop/ hoofdbediening/ zuigbediening).
- Zuurstoffleshouder;
- Gordel/houdingfixatiegordel;
- Instelbare vering;
- Werkblad;
- Orthese
- Comfort beensteunen mechanisch verstelbaar;
- Hoofdsteun
- Elektrische voetplaat;
- AD kussens en hoezen

3a. Elektrische rolstoel (11X12)	
<i>Gebruik:</i>	Voor alle lichaamsmaten, leeftijden en gewichten (inclusief Heavy Duty variant) toepasbaar. Inwoner heeft beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scootermobiel niet of niet volledig functioneel en adequaat is. Inwoner heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. Gebruik met mogelijk zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen / transfers vanuit de voorziening dan wel met behulp van transferhulpmiddelen. Gebruik kan zowel binnens- als buitenshuis zijn, Kan worden voorzien van complete functionele (elektrische) instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen (standaard en individueel) behorende bij complexe zitproblematiek. Voorziening is aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van gebruiker in combinatie met noodzakelijke individuele vervoersbehoefte.
<i>Actieradius:</i>	Minimaal 25 km op 1 acculading
<i>Zithouding:</i>	Meerdere maten bij voorkeur instelbaar. Meerdere hoeken bij voorkeur instelbaar. Meerdere zithoogten, zitbreedtes en zitdieptes leverbaar.
<i>Verplaatsen:</i>	Het type elektrische rolstoel wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsbehoefte. Voldoet aan alle toegestane maximale snelheden en afstanden. Instelbaar naar lagere snelheden
<i>Omgeving:</i>	Buitens-/ en/ of binnenshuis. Dit is afhankelijk van de mogelijkheden en de behoefte van de Inwoner.
<i>Meeneembaarheid:</i>	Rolstoel is niet verkleinbaar/opvouwbaar, maar geschikt om veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Drempels overbrugbaar tot maximaal 5 cm. • Programmeerbare rijkaracteristiek.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gepolsterde zitting, rugleuning of zitkuip. • Armleuningen, uitneembaar of wegklapbaar in hoogte instelbaar en/of verstelbaar. • Standaard of comfort beensteunen uitneembaar/wegzwenkbaar of eendelige beensteun, instelbaar in onderbeenlengte. • Anitkiepsteunen
--	--

3b. Elektrische rolstoel complex (11X13)	
<i>Gebruik:</i>	Als bij 3a
<i>Actieradius:</i>	Als bij 3a
<i>Zithouding:</i>	Als bij 3a
<i>Verplaatsen:</i>	Als bij 3a
<i>Omgeving:</i>	Als bij 3a
<i>Meeneembaarheid:</i>	Als bij 3a
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	Als bij 3a. Echter binnen de categorie 3b vallen de elektrische rolstoelen met orthese en/ of er besturing nodig is anders dan beschikbare bij het hulpmiddel behorende (fabrieke)sbesturing. Ander individueel maatwerk (zoals werkbladen of aangepaste beensteunen) vallen wel binnen categorie 3a.

Buggy/ Kinderwagen

Mogelijke onderdelen, accessoires en aanpassingen zijn onder meer:

- Fixatiemogelijkheden (gordels, borst-/schouderfixatie, zitbroekje e.d.);
- Mechanische kantelverstelling;
- Mechanische rughoekverstelling;
- In hoogte verstelbare duwbeugel;
- AD kussens en hoezen.

4. Buggy/Kinderduwwandelwagen (11X32)	
<i>Gebruik:</i>	Bedoeld voor kinderen of jongvolwassenen met beperkte lichaamslengte of voor gebruikers die nog niet aan een rolstoel toe zijn ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening buggy/kinderduwwandelwagen.
<i>Zithouding:</i>	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek.
<i>Verplaatsen:</i>	Door derden goed te verrijden.
<i>Omgeving:</i>	Gebruik zowel binnenshuis als buitenshuis.
<i>Meeneembaarheid</i>	Meeneembaarheid in auto is belangrijk, is zo nodig verkleinbaar en/of is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Wielen voorzien van (semi-) massieve banden. • Remmen. • Meerdere zitbreedtes en zitdieptes leverbaar. • Zithouding instelbaar en/of samenstelbaar. • Duwhandvatten/beugel. • In hoogte verstelbare duwbeugel.

5. Aangepast Autozitje (12X51)	
<i>Gebruik:</i>	Vervoer in de auto. De Inwoner kan goed en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald en is instelbaar en aanpasbaar afhankelijk van de problematiek van de Inwoner.
<i>Zithouding:</i>	De zithouding is stabiel en goed te fixeren.
<i>Verplaatsen:</i>	Door derden te plaatsen en fixeren en/of zwenkbaar vast te monteren.
<i>Omgeving:</i>	Niet van toepassing.

<i>Meeneembaarheid</i>	Te plaatsen in de auto op passagiersplek.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Te monteren op de achterbank van de auto. • Draaifunctie • Vier/vijfpunts fixatiesysteem.

Scootmobielen

Mogelijke onderdelen, accessoires en aanpassingen zijn onder meer:

- Alle van toepassing zijnde en beschikbare in te stellen snelheden en te behalen actieradii vallen binnen de scope. Het is afhankelijk van de indicatie welke snelheid en actieradius er op dat moment voor de betreffende Inwoner nodig is.
- Hoofdsteun;
- Houder voor zuurstoffles;
- Houder voor rollator;
- Plateauverhoger;
- Aangepaste hand- of voetgasbediening
- Extra spiegel;
- Alternatief stuur;
- Stoel in hoogte instelbaar;
- Stoel naar voor en achter verstelbaar door middel van stoelslede;
- Ruggleuning met lumbaalinstelling.

6a. Scootmobiel standaard (12X03)	
<i>Gebruik:</i>	Dagelijks, vervoer buitenshuis. Voor alle lichaamsmaten, leeftijden en gewichten toepasbaar.
<i>Actieradius en snelheid:</i>	Minimaal 35 kilometer op 1 lading Voldoet aan alle toegestane maximale snelheden en afstanden. Instelbaar naar lagere snelheden
<i>Zithouding:</i>	Gepolsterde, zwenkbare stoel met instelbare rughoek en in hoogte verstelbare armsteunen. Comfortabele standaard vering
<i>Verplaatsen:</i>	Bediening d.m.v. knijp of duimhendels (niet limitatief). Zo nodig ook uitvoerbaar met voetbediening.
<i>Omgeving:</i>	Gebruik buitenshuis als binnenshuis, waarbij de nadruk op buitenshuis ligt.
<i>Meeneembaarheid</i>	Meeneembaar in daartoe ingerichte voertuigen.
<i>Standaard Uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikersgewicht 150Kg. • Drempels overbrugbaar tot maximaal 5 cm. • Draaibare stoel met vergrendeling door gebruiker te bedienen inclusief een stoelslede. • Armleuningen opklapbaar in hoogte instelbaar. • Zithoogte instelbaar. • Stuurkolom in hoek verstelbaar. • Verlichting en richtingaanwijzers. • Spiegel. • Claxon. • Boodschappenmand voor of achter gemonteerd. • Stokhouder. Antikiepesteunen.

6b. Scootmobiel Extra (extra geveerd of Heavy Duty) (12X05)	
<i>Gebruik, Actieradius en snelheid, Zithouding, Verplaatsen, Omgeving, Meeneembaarheid, Standaard Uitrustingsniveau</i>	Als bij categorie 6a m.u.v. extra vering en/of gebruikersgewicht Voor gebruikers met specifieke zitproblemen en/of schokgevoeligheid waarvoor extra en/of extra zware vering nodig en noodzakelijk zijn. Dit kan een 3- of 4wiel-scootmobiel zijn.

Driewiel fietsen

Mogelijke onderdelen, accessoires en aanpassingen zijn onder meer:

- Achteruitrijautomaat;
- Enkelhandige rembediening;
- Stokhouder;
- Diverse fixatie en ondersteuningsmogelijkheden voor romp, voeten en onderbenen;
- Terugtraprem;

7a. Driewiel fiets (12X13)	
<i>Gebruik:</i>	Voor alle leeftijden en lichaamsmaten toepasbaar. Dagelijks, vervoer buitenshuis. De Inwoner rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewiel fiets. Voortbewegen met spierkracht gebruiker. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door Inwoner en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk.
<i>Zithouding:</i>	De fietshouding is instelbaar en waar nodig te ondersteunen.
<i>Verplaatsen:</i>	Inwoner rijdt zelf, kan zelfstandig op-/ en afstappen. Tijdens het rijden kan zelfstandig worden geremd.
<i>Omgeving:</i>	Buitenshuis op daartoe ingerichte wegen.
<i>Meeneembaarheid</i>	Niet van toepassing.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none">• Een wiel voor twee wielen achter, of twee wielen voor en een wiel achter• Zadelhoogte en hoek instelbaar.• Stuurhoogte en hoek instelbaar.• Aandrijving in freewheel uitvoering.• Minimaal 3 versnellingen, uitgezonderd de doortrap variant.• Remmen op voor en achterwielen.• Parkeerrem.• Slot éénhandig bedienbaar.• Gesloten kettingkast.• Verlichting.• Transportmand of bagagerek.• Niet-elektrisch ondersteund.

7b. Driewiel fiets met elektrische ondersteuning (12X14)	
<i>Gebruik:</i>	Als bij 7a
<i>Zithouding:</i>	Als bij 7a
<i>Verplaatsen:</i>	Als bij 7a
<i>Omgeving:</i>	Als bij 7a
<i>Meeneembaarheid:</i>	Als bij 7a
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	Als bij 7a m.u.v. aandrijving
<i>Aandrijving:</i>	Elektrische aandrijving (diverse soorten aandrijving mogelijk) Actieradius van minimaal 35 kilometer op 1 lading

7c. Driewiel zit/lig fiets (12X15)	
<i>Gebruik:</i>	Voor alle leeftijden en lichaamsmaten toepasbaar. Dagelijks, vervoer buitenshuis. De Inwoner rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewiel fiets en of driewiel fiets. Voortbewegen met spierkracht gebruiker. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door Inwoner en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk.

<i>Zithouding:</i>	De fietshouding is instelbaar waarbij Inwoner zit op een zitunit en waarbij de positie van de trapas ruim voor de zitunit ligt waardoor Inwoner een meer zittende c.q. liggende houding heeft waarbij de romp aanzienlijk wordt ondersteund door de zitunit.
<i>Verplaatsen:</i>	Inwoner rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Tijdens het rijden kan zelfstandig worden geremd.
<i>Omgeving:</i>	Buitenshuis op daartoe ingerichte wegen.
<i>Meeneembaarheid:</i>	Niet van toepassing.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Een wiel voor twee wielen achter, of twee wielen voor en een wiel achter • Zitunit in hoogte en hoek instelbaar. • Stuurhoogte en hoek instelbaar. • Aandrijving in freewheel uitvoering. • Remmen op voor en achterwielen. • Minimaal 3 versnellingen, uitgezonderd de doortrap variant. • Parkeerrem. • Slot éénhandig bedienbaar. • Gesloten kettingkast. • Verlichting. • Transportmand of bagagerek. • Niet- elektrisch ondersteund.

7d. Driewiel zit/lig fiets met elektrische ondersteuning (12X16)	
<i>Gebruik:</i>	Als bij 7c
<i>Zithouding:</i>	Als bij 7c
<i>Verplaatsen:</i>	Als bij 7c
<i>Omgeving:</i>	Als bij 7c
<i>Meeneembaarheid:</i>	Als bij 7c
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	Als bij 7c m.u.v. aandrijving
<i>Aandrijving:</i>	Elektrische aandrijving (diverse soorten aandrijving mogelijk) Actieradius van minimaal 35 kilometer op 1 lading

Duofiets- Ouderkindtandem en transportfiets

Mogelijke onderdelen, accessoires en aanpassingen zijn onder meer:

- Stokhouder;
- Diverse fixatie en ondersteuningsmogelijkheden voor romp, voeten en onderbenen;
- Terugtraprem;
- Diverse zadelluitvoeringen;
- Diverse stuuruitvoeringen.

8a. Duofiets- Ouderkind tandem (13X30)	
<i>Gebruik:</i>	Voor alle leeftijden en lichaamsmaten toepasbaar. Vervoer van Inwoner per fiets waarbij men achter of naast elkaar zit.
<i>Zithouding:</i>	De fietshouding is instelbaar.
<i>Verplaatsen:</i>	Inwoner fietst zelf mee, kan zelfstandig op- en afstappen. Tijdens het rijden kan zelfstandig worden geremd.
<i>Omgeving:</i>	Buitenshuis op daartoe ingerichte wegen.
<i>Meeneembaarheid</i>	Niet van toepassing.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Zitunit in hoogte en hoek instelbaar. • Stuurhoogte en hoek instelbaar. • Zadelhoogte in hoogte en hoek instelbaar. • Aandrijving in freewheel uitvoering.

	<ul style="list-style-type: none"> • Remmen op voor en achterwielen. • Minimaal 7 versnellingen. • Remmen op voorwiel en achterwiel. • Diverse fixatie en ondersteuningsmogelijkheden voor romp, voeten en onderbenen • Slot. • Gesloten kettingkast. • Bagagerek. • Niet- elektrisch ondersteund.
--	--

8b. Duofiets- Ouderkind tandem elektrisch ondersteund (12X32)	
<i>Gebruik:</i>	Als bij 8a
<i>Zithouding:</i>	Als bij 8a
<i>Verplaatsen:</i>	Als bij 8a
<i>Omgeving:</i>	Als bij 8a
<i>Meeneembaarheid:</i>	Als bij 8a
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	Als bij 8a m.u.v. aandrijving
<i>Aandrijving:</i>	Elektrische aandrijving (diverse soorten aandrijving mogelijk) Actieradius van minimaal 35 kilometer op 1 lading

9a. Transportfiets (12X41)	
<i>Gebruik:</i>	Voor alle leeftijden en lichaamsmaten toepasbaar. De Inwoner wordt gereden door derde. Transport kan plaatsvinden door een handbewogen rolstoel of duwwandelwagen te plaatsen of dat de inwoner een transfer kan maken naar een (afkoppelbaar) zitunit
<i>Zithouding:</i>	Voor afkoppelbaar zitunit in meerdere lichaamsmaten toepasbaar. Bij gebruik handbewogen rolstoel / duwwandelwagen nvt.
<i>Verplaatsen:</i>	Door een derde
<i>Omgeving:</i>	Buitenshuis
<i>Meeneembaarheid:</i>	nvt
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Zitunit in hoogte en hoek instelbaar. • Stuurhoogte en hoek instelbaar. • Zadelhoogte in hoogte en hoek instelbaar. • Aandrijving in freewheel uitvoering. • Diverse fixatie en ondersteuningsmogelijkheden voor romp, voeten en onderbenen • Mogelijkheden om de rolstoel of duwwandelwagen vast te zetten zodat er veilig vervoer kan plaatsvinden, conform landelijke vereisten • Remmen op de wielen. • Minimaal 7 versnellingen. • Remmen op voorwiel en achterwiel. • Slot. • Niet-elektrisch ondersteund.

9b. Transportfiets elektrisch ondersteund (12X42)	
<i>Gebruik:</i>	Als bij 9a
<i>Zithouding:</i>	Als bij 9a
<i>Verplaatsen:</i>	Als bij 9a
<i>Omgeving:</i>	Als bij 9a
<i>Meeneembaarheid:</i>	Als bij 9a
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	Als bij 9a m.u.v. aandrijving

<i>Aandrijving</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Elektrische aandrijving (diverse soorten aandrijving mogelijk) • Actieradius van minimaal 35 kilometer op 1 lading
--------------------	---

Handbike

10a. Handbike manueel (12X21)	
<i>Gebruik:</i>	Ondersteuning voor Inwoner in een rolstoel die handmatig grote vervoersafstanden wil kunnen overbruggen.
<i>Zithouding:</i>	Handbike is qua aandrijfbereik instelbaar aan de rolstoel te koppelen.
<i>Verplaatsen:</i>	Inwoner kan zelfstandig aan en af koppelen.
<i>Omgeving:</i>	Buitenshuis op daartoe ingerichte wegen.
<i>Meeneembaarheid:</i>	Niet van toepassing.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 7 versnellingen. • Aankoppelbaar d.m.v. subframe aan rolstoel. • Beremd. Aandrijving geschiedt door handkracht. • Slot

10b. Handbike elektrisch (volledig) ondersteund (12X23)	
<i>Gebruik:</i>	Als bij 10a
<i>Zithouding:</i>	Als bij 10a
<i>Verplaatsen:</i>	Als bij 10a
<i>Omgeving:</i>	Als bij 10a
<i>Meeneembaarheid:</i>	Als bij 10a
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	Als bij 10a m.u.v. aandrijving
<i>Aandrijving:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Elektrische aandrijving (diverse soorten aandrijving mogelijk) • Actieradius van minimaal 35 kilometer op 1 lading

Tillift

Mogelijke onderdelen, accessoires en aanpassingen zijn onder meer:

- Aangepaste tilbanden, tilmatten, douchematten/ banden, toiletbanden.
- Bij behoefte extra til-/ douche-/ toiletband.
- Twee, drie of vierpunts (elektrisch)kanteljuk

11a. Tillift actief (13X01)	
<i>Gebruik:</i>	Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Transfer van zit naar ondersteund staande houding, naar zittende houding. De Inwoner wordt in mindere of meerdere mate gestimuleerd actief deel te nemen aan de transfer. Gebruiker met zelfstandig transfer probleem, heeft een beperkte stafunctie en is afhankelijk van begeleiding bij de transfers.
<i>Zithouding:</i>	Transfer in ondersteund staande houding. Inwoner moet in minder mate actief deelnemen aan de transfer.
<i>Verplaatsen:</i>	De til/hefbeweging is elektrisch, mechanisch, manueel aangedreven of zelfstandig te gebruiken.
<i>Omgeving:</i>	Binnenshuis.
<i>Meeneembaarheid</i>	Niet van toepassing.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vast frame met maximale breedte van 70 cm. • Instelbare ondersteuning van voeten en knieën ten behoeve van het maken van de transfer. • Bij de voorzieningen met een tilband: <ul style="list-style-type: none"> ○ Passende tilband ten behoeve van optimale ondersteuning bij het begeleidend tot stand komen c.q. gaan zitten. ○ Doucheband

11b. Tillift passief (13X02)	
<i>Gebruik:</i>	Voor alle lichaamsmaten, leeftijden en gewichten (inclusief Heavy Duty variant) toepasbaar. Inwoner is niet in de mogelijkheid om zelfstandig een transfer te maken en/ of gebruik te maken van een actieve stalift.
<i>Zithouding:</i>	Transfer in liggende of halfzittende houding afhankelijk van de toe te passen tilhandeling. Actieve deelname van Inwoner is niet noodzakelijk.
<i>Verplaatsen:</i>	De til/hefbeweging is elektrisch aangedreven.
<i>Omgeving:</i>	Binnenshuis.
<i>Meeneembaarheid:</i>	Niet van toepassing.
<i>Standaard uitvoeringsniveau</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vast frame met maximale breedte van 70 cm. • Instelbare ondersteuning van voeten en knieën ten behoeve van het maken van de transfer. • Passende tilband ten behoeve van optimale ondersteuning bij het begeleidend tot stand komen c.q. gaan zitten. • Doucheband

Douche- en toiletvoorziening

Mogelijke onderdelen, accessoires en aanpassingen zijn onder meer:

- (enkelvoudige) Voet- en beensteun(en).
- Kanteling
- Hoofdsteun
- Aandrijving bij verplaatsing
- Mogelijkheid tot elektrische verstelbaarheid

12a. Douche- en toiletvoorziening en badvoorziening (13X11)	
<i>Gebruik:</i>	Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Gebruik in situaties waarin Inwoner steun nodig heeft bij het douchen, gebruik van het bad en/ of toilet. Inwoner is gedeeltelijk of geheel ADL-zelfstandig. Geschikt voor zittend douchen en- of toiletgang of extra zitondersteuning nodig in bad (kind).
<i>Zithouding:</i>	De zitbreedte / zitdiepte / zithoogte in diverse maten beschikbaar.
<i>Verplaatsen:</i>	Schuiven/tillen.
<i>Omgeving:</i>	Binnenshuis.
<i>Meeneembaarheid</i>	Niet van toepassing
<i>Standaard uitvoeringsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vast frame corrosiebestendig. • Rugleuning. • In hoogte verstelbaar • Armsteunen opklapbaar / verwijderbaar i.g.v. douche-/ toiletvoorziening. • Douchezitting i.g.v. douchevoorziening • Ondersteek of toiletemmer uitneembaar i.g.v. toiletvoorziening • Afdekzitting i.g.v. toiletvoorziening.

12b. Douche- en toiletvoorzieningen eenvoudig verrijdbaar (13X12)	
<i>Gebruik:</i>	Als bij 12a
<i>Zithouding:</i>	Als bij 12a
<i>Verplaatsen:</i>	Verrijdbaar
<i>Omgeving:</i>	Als bij 12a
<i>Meeneembaarheid:</i>	Als bij 12a
<i>Standaard uitvoeringsniveau:</i>	Als bij 12a m.u.v. verrijdbaarheid
<i>Verrijdbaarheid:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vier zwenkwielen waarvan minimaal twee beremd of hoepelwielen waarmee Inwoner zelf kan rijden. • Overrijdbaar over standaard toiletpot.

12c Douche- en toiletvoorzieningen complex (13X13)	
<i>Gebruik:</i>	Dagelijks. (zelf)verrijdbaar en (permanent) in hoogte en zithoek verstelbaar.
<i>Zithouding:</i>	De zithouding is instelbaar, Inwoner gebruikt eventueel een lighouding
<i>Verplaatsen:</i>	Verrijdbaar beremd.
<i>Omgeving:</i>	Binnenshuis
<i>Meeneembaarheid:</i>	Niet van toepassing
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vast frame corrosiebestendig. • Vier zwenkwielen waarvan minimaal twee beremd of hoepelwielen waarmee Inwoner zelf kan rijden. • Zitting met toiletuitsparing en rail met ondersteek of toiletemmer. • Kantelverstelling handmatig en/of elektrisch • Hydraulische verstelling van de werkhoogte. • Armsteunen. • Hoofdsteen.

12d. Douchebrancard / aankleedtafel verrijdbaar (13X17)	
<i>Gebruik:</i>	Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Gebruik in situaties waarin Inwoner liggend verzorgd moet worden door derden. De Inwoner heeft vaak een lage mate van ADL-zelfstandigheid. Inwoner kan goed op hoogte worden gewassen door derde.
<i>Zithouding:</i>	Lighouding biedt veiligheid en derde optimale ruimte om Inwoner te verzorgen.
<i>Verplaatsen:</i>	Verrijdbaar
<i>Omgeving:</i>	Binnenshuis
<i>Meeneembaarheid:</i>	N.v.t.
<i>Standaard uitrustingsniveau:</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Hoog-laag mechanisch / hydraulisch • Voldoende afwatering igv douchebrancard • Geschikt voor aan- en uitkleden

13. Extra rijles (12X60)	
	Deze categorie is alleen van toepassing als er meer dan 3 lessen noodzakelijk zijn.

Uitvoeringseisen dienstverlening

Onderstaande eisen zijn van toepassing op de volledige dienstverlening. Indien eisen specifiek van toepassing zijn op hulpmiddelen op basis van koop, huur of deelhulpmiddelen is dit aangegeven.

1. Algemene eisen																	
A	Opdrachtnemer is in bezit van het Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen.																
B	Alle door Opdrachtnemer te leveren hulpmiddelen en diensten voldoen vanaf het moment van Levering tot en met het moment van inname aan de geldende wet- en regelgeving, alsmede aan de in Nederland geldende normen, keurmerken en richtlijnen op het gebied van veiligheid, milieu en installatievoorschriften.																
C	Opdrachtnemer beschikt per gemeente over een actuele lijst van samenwerkingspartners (zoals fietsmakers) in relatie tot de opdracht en wijst Inwoners hier actief op. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij deze samenwerkingspartners zichtbaar is dat zij een samenwerking hebben met Opdrachtnemer.																
D	Opdrachtnemer verleent, op verzoek van Opdrachtgever, medewerking aan het opzetten en uitvoeren van (innovatieve) pilots gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.																
E	Op verzoek van Opdrachtgever organiseert Opdrachtnemer één keer per jaar per gemeente een kosteloze rijvaardigheidsdag, die plaatsvindt binnen de betreffende gemeente. Indien een dergelijke dag door een andere instantie binnen de betreffende gemeente wordt georganiseerd, verleent Opdrachtnemer hieraan kosteloos medewerking.																
F	Opdrachtnemer organiseert jaarlijks één kennissessie voor (nieuwe) Wmo consultants van Opdrachtgever. Tijdens deze sessie wordt in ieder geval de basiskennis over het hulpmiddelenassortiment overgedragen, evenals informatie over innovaties, trends en ontwikkelingen in de hulpmiddelenbranche. De sessie vindt fysiek plaats in de regio IJsselland.																
G	Inwoners kunnen kiezen voor een Persoonsgebonden Budget (PGB) in plaats van levering van een hulpmiddel in bruikleen. PGB-cliënten kunnen bij de Opdrachtnemer onder dezelfde (financiële) voorwaarden en condities een hulpmiddel aanschaffen als de Opdrachtgever. Eventuele meerkosten zijn voor rekening van de Inwoner.																
H	Bij verhuizing van de Inwoner naar een andere gemeente doet Opdrachtnemer een aanbod tot overname van gehuurde hulpmiddelen aan de hulpmiddelenleverancier in de betreffende gemeente, dan wel aan de gemeente waar de Inwoner zich vestigt.																
I	Bij verhuizing van de Inwoner naar een andere gemeente of bij overgang naar de Wlz, gelden de afspraken die door de Opdrachtgever zijn vastgelegd.																
J	Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verplichten om hulpmiddelen die in de voorgaande contractperiode zijn verstrekt en die niet binnen de nieuwe categorie-indeling vallen, te onderhouden. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor een vergoeding in de vorm van een onderhoudstarief van de categorie die het meest passend is. De vaststelling van deze categorie vindt plaats in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarbij Opdrachtgever leidend is.																
K	<p>Opdrachtnemer is verplicht om hulpmiddelen die in de voorgaande contractperiode zijn verstrekt en die in de nieuwe contractperiode terugkomen in te nemen. Opdrachtnemer is verplicht voor deze hulpmiddelen een overnamebedrag te betalen aan Opdrachtgever.</p> <p>Het overnamebedrag wordt als volgt bepaald: Opdrachtgever deelt de hulpmiddelen in de implementatiefase in de meest passende categorie in. Op basis van onderstaande tabel wordt het overnamebedrag vastgesteld als een percentage van de betreffende categorieprijs zoals opgenomen in het prijsformulier door Opdrachtnemer.</p> <table border="1" data-bbox="279 1870 1316 2004"> <thead> <tr> <th>L <1</th> <th>1>= L <2</th> <th>2>= L <3</th> <th>3>= L <4</th> <th>4>= L <5</th> <th>5>= L <6</th> <th>6>= L <7</th> <th>L >=7</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>86%</td> <td>71%</td> <td>57%</td> <td>43%</td> <td>29%</td> <td>14%</td> <td>7%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	L <1	1>= L <2	2>= L <3	3>= L <4	4>= L <5	5>= L <6	6>= L <7	L >=7	86%	71%	57%	43%	29%	14%	7%	0%
L <1	1>= L <2	2>= L <3	3>= L <4	4>= L <5	5>= L <6	6>= L <7	L >=7										
86%	71%	57%	43%	29%	14%	7%	0%										

	<i>L = leeftijd hulpmiddel in jaren</i>
L	Opdrachtnemer draagt zorg voor het duurzaam hergebruik van teruggekochte of ingenomen hulpmiddelen en, indien hergebruik niet mogelijk is, voor het milieuvriendelijk en maatschappelijke verantwoord afvoer daarvan.
M	<p>Opdrachtnemer is verplicht om per 1 juni 2027 het volledige uitstaande huurbestand van de gemeente Ommen aan hulpmiddelen over te nemen.</p> <p>Het overnamebestand is per 1 maart 2026 vastgesteld (Bijlage 4 Overnamebestand Ommen). Dit betreft een peildatum. Het daadwerkelijk over te nemen bestand kan hiervan afwijken, mede als gevolg van de toepassing van de overnamebepalingen in de tussenliggende periode. Opdrachtnemer houdt hiermee rekening.</p> <p>De overname vindt plaats conform de vastgelegde overnamebepaling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 75% van de bruto catalogusprijs minus een vaste restwaarde (€ 90,-). Deze uitkomst wordt gedeeld door de technische levensduur in maanden en vervolgens vermenigvuldigd met het aantal maanden dat het hulpmiddel is ingezet, op basis van deze berekening is de afschrijfsom bekend. • De bruto catalogusprijs minus de afschrijfsom is de overnamewaarde van het hulpmiddel. • Voor de hulpmiddelen geldt een afschrijvingsperiode van 7 jaar (84 maanden) met uitzondering van douche- en toilethulpmiddelen waarvoor een periode van 5 jaar (60 maanden) geldt.
N	De hulpmiddelen uit het overnamebestand (Bijlage 4 Overnamebestand Ommen) worden door Opdrachtnemer aangeboden tegen de door Opdrachtnemer geoffreerde huurprijzen per productcategorie, zoals opgenomen in het prijsformulier.
O	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de betaling voor de overname van het uitstaande huurbestand van de gemeente Ommen vóór aanvang van de nieuwe Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden.
P	Opdrachtnemer is bij einde van de Raamovereenkomst (zoals bijvoorbeeld na een nieuwe aanbesteding waar Opdrachtnemer niet gegund is), verplicht om de uitstaande hulpmiddelen van de gemeente Ommen tegen dezelfde voorwaarden (berekening van de waarde uitstaande huurbestand) als bij aanvang Raamovereenkomst, over te dragen aan de gemeente of door de gemeente te bepalen nieuwe Opdrachtnemer.
Q	<p>Opdrachtnemer is verplicht om vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst (1 januari 2027) het volledige uitstaande bestand aan hulpmiddelen van de koopgemeenten (Dalfsen, Raalte, Staphorst en Zwartewaterland) te onderhouden. Het onderhoud vindt plaats tegen de door Opdrachtnemer geoffreerde onderhoudstarieven, met inachtneming van eis 1J.</p> <p>Het uitstaande bestand is met peildatum 1 maart 2026 opgenomen als bijlage (Bijlage 3 - Uitstaand bestand hulpmiddelen DRSZ). Het daadwerkelijk uitstaande bestand per ingangsdatum van de Raamovereenkomst kan hiervan afwijken; Opdrachtnemer houdt hiermee rekening.</p>
R	In de eerste vier maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst worden de uitstaande hulpmiddelen door Opdrachtnemer kosteloos geschouwd. Indien geen schouw plaatsvindt, aanvaardt Opdrachtnemer de staat van onderhoud van de hulpmiddelen.
S	<p>In de eerste vier maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst voert Opdrachtnemer tevens een controle en registratie uit van de uitstaande hulpmiddelen uit het overnamebestand. Deze controle en registratie hebben tot doel vast te stellen of de betreffende hulpmiddelen fysiek overeenstemmen met de bestandsgegevens, en om ontbrekende gegevens aan te vullen of door de voorgaande Opdrachtnemer te laten aanvullen.</p> <p>De controle en de geconstateerde bevindingen kunnen nimmer leiden tot extra kosten voor Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtnemer en de voormalig Opdrachtnemer om eventuele afwijkingen in onderling overleg op te lossen.</p> <p>Verwijtbare gebreken zijn kosteloos door de voormalig Opdrachtnemer te herstellen, tenzij deze niet tijdig binnen vier maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst</p>

	<p>aan voormalig Opdrachtnemer zijn gemeld. In dat geval komt herstel voor rekening van Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtnemer rapporteert afwijkende bevindingen in de managementrapportage aan Opdrachtgever.</p>
T	Bij het einde van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer kosteloos mee te werken aan de overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst (al dan niet met een andere Opdrachtnemer) en actief bij te dragen aan een goede implementatie.
U	Opdrachtnemer is verplicht om tijdens de implementatieperiode (en vóór ingebruikname van het digitale portaal) een Data Protection Impact Assessment (DPIA) uit te voeren. Het digitale portaal mag niet in gebruik worden genomen zonder voorafgaande goedkeuring van Opdrachtgever op de uitgevoerde DPIA en de getroffen maatregelen.
V	Opdrachtnemer implementeert alle uit de DPIA voortvloeiende maatregelen die noodzakelijk zijn om de risico's voor betrokkenen te beperken, dit ter beoordeling van Opdrachtgever.
W	De DPIA wordt minimaal jaarlijks herhaald door Opdrachtnemer en moet positief worden afgesloten.
2. Personeel	
A	Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel is aantoonbaar vakbekwaam en, waar van toepassing, gediplomeerd voor het uitvoeren van de werkzaamheden, waaronder advisering, onderhoud en reparaties. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers passend zijn opgeleid en hun kennis en vaardigheden actueel houden door middel van bijscholing.
B	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn in staat Inwoners begrijpelijk en correct te woord te staan en duidelijke instructies te geven. Zij communiceren tijdig, volledig en correct met Inwoners.
C	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die in contact staan met Inwoners dementievriendelijk handelen. Dit houdt in dat zij beschikken over kennis van en vaardigheden in de omgang met mensen met dementie en hun netwerk.
D	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die in contact staan met Inwoners beschikken over vaardigheden in de omgang met kwetsbare Inwoners zoals bijvoorbeeld psychische kwetsbaarheid.
E	Bij onvoldoende functioneren van een medewerker met betrekking tot bejegening en klantgerichtheid onderneemt de Opdrachtnemer stappen richting de desbetreffende medewerker. Indien een medewerker aantoonbaar slecht functioneert (bijvoorbeeld door meerdere klachten) kan de Opdrachtgever, voor of tijdens de uitvoering van de Opdracht, de Opdrachtnemer verzoeken desbetreffende medewerker te vervangen op de Opdracht.
F	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die bij de Inwoner thuiskomen voor advies of onderhoud kunnen zich legitimeren met een geldig legitimatiebewijs en kunnen aantonen dat ze voor Opdrachtnemer werken.
G	<p>Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van Inwoner en/of medebewoners, waaronder in ieder geval signalen van huiselijk geweld en kindermishandeling.</p> <p>Opdrachtnemer hanteert een interne werkwijze conform de geldende meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling en borgt dat medewerkers hiervan op de hoogte zijn en deze toepassen. Signalen worden, conform de meldcode en geldende afspraken, gemeld aan de Opdrachtgever.</p>
H	<p>Opdrachtnemer beschikt voor alle medewerkers met fysiek klantcontact over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) afgegeven op een voor de werkzaamheden passend screeningsprofiel (profiel 45).</p> <p>Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst steeds wordt voldaan aan de verplichting door het beschikken over een recent VOG (niet ouder dan 3 maanden vóór indiensttreding) van de in te zetten medewerkers.</p> <p>Indien zich omstandigheden voordoen die aanleiding geven om te twifelen aan de integriteit van een medewerker, vraagt Opdrachtnemer onverwijld een nieuwe VOG aan</p>

	en treft hij zo nodig passende maatregelen ten aanzien van de inzet van de betreffende medewerker.
3. Communicatie	
A	Opdrachtnemer zorgt voor vaste contactpersonen en aanspreekpunten per afdeling (Passing, Levering, service/onderhoud, administratie en contractmanagement).
B	Opdrachtnemer wijst voor de contractmanagers en Wmo-consulenten vaste contactpersonen aan en een vervanger bij afwezigheid. Deze contactpersonen beschikken over voldoende kennis van de productcategorieën en de eigen organisatie, en zijn bevoegd om inhoudelijke besluiten te nemen. De contactpersonen fungeren als aanspreekpunt en procesbewaker voor Opdrachtgever.
C	Bij vervanging van de vaste contactpersoon informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever voorafgaand aan de wijziging en, indien dit niet mogelijk is, uiterlijk binnen één werkdag na de wijziging.
D	Opdrachtnemer wijst voor complexe aanvragen een vaste contactpersoon (bijvoorbeeld een casemanager) aan. Opdrachtgever bepaalt wanneer sprake is van een complexe aanvraag; hiervan is in beginsel sprake indien meerdere partijen betrokken zijn (bijvoorbeeld bij ALS en andere progressieve ziektebeelden).
E	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever adequaat en proactief over ontwikkelingen die (mogelijk) van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst. <ul style="list-style-type: none"> • Op casusniveau wordt er contact gezocht met de betrokken Wmo-consulent. • Op overstijgend niveau is de contractmanager het eerste aanspreekpunt.
F	Opdrachtnemer is op werkdagen minimaal tussen 09.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar voor Opdrachtgever.
G	Opdrachtnemer is voor Inwoners rechtstreeks bereikbaar via een lokaal telefoonnummer (geen 0900-nummer) tegen maximaal lokaal tarief. Dit nummer is op werkdagen minimaal bereikbaar tussen 09.00 uur en 17.00 uur. Indien gebruik wordt gemaakt van een keuzemenu, bestaat dit uit maximaal 2 keuzestappen. De bereikbaarheid geldt tevens voor contact via digitale communicatiekanalen.
H	Opdrachtnemer beschikt over een storingsdienst die 7 dagen per week 24 uur per dag bereikbaar is voor het melden van storingen en calamiteiten. Deze storingsdienst is bereikbaar via een telefoonnummer tegen maximaal lokaal tarief. De bereikbaarheid geldt tevens voor contact via digitale communicatiekanalen.
I	In overleg met de Inwoner kan Opdrachtnemer gebruikmaken van digitale communicatiemiddelen, waarbij de communicatie op een begrijpelijke en toegankelijke wijze plaatsvindt.
J	Opdrachtnemer stemt met de inwoner de gewenste wijze van communiceren af (zoals telefoon, post, e-mail, app of andere communicatiemiddelen) en legt deze afspraken vast in het dossier van de inwoner.
K	Opdrachtnemer communiceert in geval van Passings- en bezorgafspraken via afgesproken communicatievorm met Inwoner, waarbij in ieder geval de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte betreft, bedraagt deze maximaal 2 uur.
L	Opdrachtnemer informeert de Inwoner proactief over de status van het hulpmiddel, afspraken, reparaties en/of storingen en voorziet in tussentijdse updates, bijvoorbeeld via digitale communicatiemiddelen (zoals een app of via het portaal).
M	Bij Levering van een hulpmiddel verstrekt Opdrachtnemer altijd aan de inwoner schriftelijke informatie over de contactmogelijkheden voor vragen, storingsmeldingen, klachten en complimenten.
4. Digitaal portaal	
A	Opdrachtnemer heeft bij ingang van de overeenkomst een digitaal portaal. Het portaal voldoet aan de gangbare en actuele beveiligingseisen en is aantoonbaar betrouwbaar, stabiel en continu beschikbaar. Opdrachtnemer waarborgt de goede werking en beschikbaarheid van het portaal en draagt zorg voor adequaat beheer en onderhoud. Storingen en onderbrekingen worden onverwijld verholpen en hebben geen onevenredige impact op de uitvoering van de Raamovereenkomst. Geplande wijzigingen, waaronder systeemwijzigingen en migraties, die invloed hebben op de beschikbaarheid of werking van het portaal, worden

	uitsluitend na voorafgaande afstemming met Opdrachtgever doorgevoerd en tijdig gecommuniceerd.
B	Het portaal dient voor drie verschillende doelgroepen (contractmanagers, Wmo consulenten, inwoners) operationeel te gebruiken zijn. De informatie uit het portaal is voor alle doelgroepen up to date en in real time beschikbaar.
C	Opdrachtnemer stelt op contractmanagementniveau in ieder geval de volgende gegevens beschikbaar in het portaal: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht lopende aanvragen inclusief status • Overzicht actueel uitstaand bestand per productcategorie inclusief instroom en uitstroom, en aanschafbedrag en bouwjaar • Overzicht aantal leveringen, aanpassingen en innames aan hulpmiddelen per productcategorie • Overzicht levertijden (met daarbij nader gespecificeerd aantal overschrijdingen in dagen, oorzaak, acties) • Overzicht uitgevoerd preventief onderhoud en reparaties van hulpmiddelen inclusief termijnen • Overzicht aantal klachten met status, aard, acties en resultaten afhandeling • Overzicht KPI's inclusief prestaties (in percentages)
D	Opdrachtnemer stelt op consulentniveau in ieder geval de volgende gegevens beschikbaar in het portaal: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht lopende aanvragen inclusief status • Overzicht actueel uitstaand bestand per productcategorie op naam van de inwoner inclusief instroom en uitstroom, en aanschafbedrag en bouwjaar • Status van de levering van hulpmiddelen en/of innames • Status reparatieverzoeken • Gegevens betrokken adviseur en/of monteur • Volgsysteem met status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen • Overzicht aantal klachten met status, aard, acties en resultaten afhandeling
E	Opdrachtnemer stelt op Inwonerniveau in ieder geval de volgende gegevens beschikbaar in het portaal: <ul style="list-style-type: none"> • Status aanvraag van het hulpmiddel • Status reparatieverzoek • Volgsysteem met status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen
5. Rapportages	
A	Opdrachtnemer houdt per Inwoner een dossier bij. In dit dossier wordt in ieder geval vastgelegd op welke wijze de Inwoner benaderd wenst te worden. Daarnaast bevat het dossier een actueel en volledig overzicht van de bij de Inwoner in gebruik zijnde hulpmiddelen en de daarop geleverde diensten (onderhoud, storingen en klachten), inclusief bijbehorende termijnen.
B	Opdrachtnemer signaleert en rapporteert proactief aan de contractmanager van Opdrachtgever over excessen en afwijkingen in de uitvoering van de Raamovereenkomst. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: afwijkingen met betrekking tot Inwoners (zoals een bovengemiddeld aantal storingen) en hulpmiddelen (zoals overschrijding van levertijden binnen een productcategorie).
C	Elk kwartaal (en indien nodig vaker) vindt een contractmanagement- en evaluatieoverleg plaats. Tijdens dit overleg wordt in ieder geval gesproken over: <ul style="list-style-type: none"> • managementrapportage van het voorgaande kwartaal; • signalen, klachtenrapportages en de afhandeling van klachten; • de dagelijkse gang van zaken tussen de operationele organisaties van beide partijen; • de onderlinge communicatie en samenwerking; • kwaliteit en KPI's; • gemaakte en te maken verbeterafspraken; • ontwikkelingen in de markt; • wijzigingen in wet- en regelgeving en de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de overeenkomst.

D	<p>Uiterlijk één week voorafgaand aan het contractmanagement- en evaluatieoverleg levert Opdrachtnemer aan de contractmanager van Opdrachtgever een managementrapportage aan. Deze rapportage bevat in ieder geval informatie over:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leveringen, • het uitstaand bestand, • innames, • uitgevoerd onderhoud, • uitgevoerde reparaties, • openstaande opdrachten inclusief termijnen, • geregistreerde signalen en klachten inclusief de afhandeling daarvan; • resultaten van inwonertevredenheidsonderzoek, inclusief eventueel daaruit voortvloeiende verbeterplannen; • KPI's en prestaties (in percentages).
6. Facturatie	
A	<p>Huur (Ommen): Opdrachtnemer factureert de huur hulpmiddelen via iWmo maandelijks achteraf.</p> <p>Opdrachtnemer brengt het maandelijkse huurtarief voor de huur hulpmiddelen uitsluitend in rekening over de periode dat het hulpmiddel uitstaat bij de Inwoner. Voor de eerste en laatste maand waarin het huurtarief van toepassing is, geldt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingangsdatum: Bij levering start het huurtarief op de eerste dag van de eerste maand na levering. • Einddatum: Bij inname van huur hulpmiddelen eindigt de huur op de laatste dag van de maand waarin het verzoek tot inname is binnengekomen..
B	<p>Koop (Dalfsen, Raalte, Staphorst en Zwartewaterland): Opdrachtnemer factureert de koop hulpmiddelen per gemeente conform de bepalingen uit de Raamovereenkomst.</p> <p>Opdrachtnemer brengt het onderhoudstarief voor de koop hulpmiddelen uitsluitend in rekening over de periode dat het hulpmiddel uitstaat bij de Inwoner. Voor de eerste en laatste maand waarin het onderhoudstarief van toepassing is, geldt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingangsdatum: Bij levering start het onderhoudstarief op de eerste dag van de eerste maand na levering. • Einddatum: Bij inname loopt het onderhoudstarief door tot het eind van de maand van inname.
C	Opdrachtgever is voornemens om voor de koopgemeenten de overstap naar iWmo te onderzoeken en op termijn te implementeren. Opdrachtnemer conformeert zich om voor de koopgemeenten facturatie via iWmo mogelijk te maken, wanneer Opdrachtgever hiertoe opdracht geeft. Beide partijen (dat is Opdrachtgever en Opdrachtnemer) dragen hun eigen kosten.
D	Opdrachtnemer anticipeert op toekomstige veranderingen binnen iWmo en zorgt er voor dat zijn systemen kunnen werken conform de iStandaarden en dat berichtenverkeer mogelijk is.
7. Publiciteit	
A	Opdrachtnemer mag zonder toestemming van de Opdrachtgever geen informatie verstrekken aan media en/of Inwoner welke verband houdt met de verleende Opdracht.
B	Wanneer de media Opdrachtnemer benaderen, dient Opdrachtnemer vóór beantwoording allereerst contact op te nemen met de contractmanager van Opdrachtgever. Vervolgens maakt Opdrachtnemer met Opdrachtgever afspraken over verdere afhandeling van het verzoek van de media.
C	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijn personeel op de hoogte is van de bovenstaande afspraak.
8. Inwonertevredenheidsonderzoek en klachtenprocedure	
A	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate en zorgvuldige afhandeling van klachten van inwoners en beschikt over een vastgelegd klachtenreglement dat voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Dit reglement bevat een klachtenprocedure die voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten. Op eerste verzoek van Opdrachtgever, na definitieve gunning, legt Opdrachtnemer het geldende klachtenreglement over.

B	Opdrachtnemer registreert alle klachten, zowel mondeling als schriftelijk, en categoriseert deze naar processen. Deze registratie is voor Opdrachtgever inzichtelijk via het online portaal.
C	Indien Opdrachtnemer, bij uitzondering, niet tot een (tijdige of volledige) afhandeling van de klacht komt, wordt Opdrachtgever hierover geïnformeerd. Opdrachtgever beoordeelt of inschakeling van een onafhankelijke klachtencommissie noodzakelijk is. De hieruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van Opdrachtnemer.
9. Hulpmiddelen	
A	Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen zijn goed zichtbaar op het hulpmiddel.
B	De hulpmiddelen zijn adequaat compenserend in relatie tot de specificatie indicatie van de Inwoner.
C	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hulpmiddelen in een goede staat van onderhoud zijn en blijven, en dat optimaal, functioneel en veilig gebruik van het hulpmiddel gegarandeerd is.
D	De Opdrachtnemer draagt, voor eigen rekening en risico, zorg voor het afsluiten en in stand houden van alle wettelijk verplichte verzekeringen voor de te leveren hulpmiddelen. Voor elektrisch aangedreven hulpmiddelen zorgt de Opdrachtnemer in ieder geval voor een geldige WA-verzekering. De Opdrachtnemer verstrekt desgevraagd een verzekeringsbewijs aan de Opdrachtgever en/of inwoner. Indien op grond van wet- en regelgeving aanvullende verzekeringen vereist zijn, zorgt de Opdrachtnemer ervoor dat deze tijdig worden afgesloten en gedurende de looptijd van de overeenkomst in stand worden gehouden.
E	Afhandeling van schades vindt plaats in overleg met de Opdrachtgever.
F	De Inwoner heeft de mogelijkheid om het hulpmiddel mee te nemen naar het buitenland. <ul style="list-style-type: none"> • Binnen Nederland is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de verzekering van het hulpmiddel. • Buiten Nederland is de inwoner verantwoordelijk voor de verzekering van het hulpmiddel. De inwoner dient hiervoor in overleg te treden met Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer legt deze afspraken vast in de Bruikleenovereenkomst en toont desgevraagd aan dat de Inwoner hierover is geïnformeerd.
G	Opdrachtgever behoudt zich het recht om in overleg met Opdrachtnemer categorieën toe te voegen, verwijderen en/of aan te passen voor zover het geen wezenlijke wijziging van de opdracht betreft.
H	Op de koop hulpmiddelen geldt een Omruilgarantie van 3 maanden na Levering. Indien binnen deze periode blijkt dat het geleverde hulpmiddel binnen de betreffende categorie niet geschikt of doelmatig is, wordt deze kosteloos omgeruild. Indien blijkt dat een andere categorie hulpmiddel noodzakelijk is, wordt de aanschafprijs van de oude categorie verrekend met de aanschafprijs van de nieuwe categorie.
I	Op de koop hulpmiddelen geldt een Mobiliteitsgarantie zoals gedefinieerd in de Begrippenlijst. <u>Hulpmiddelen waarvoor Opdrachtgever geen onderhoud uitvraagt:</u> Voor hulpmiddelen waarvoor geen servicedienstverlening of onderhoud wordt overeengekomen, geldt een beperkte mobiliteitsgarantie van minimaal 3 jaar. Opdrachtnemer staat er voor in dat het hulpmiddel gedurende deze periode passend, functioneel en technisch deugdelijk is. Indien het hulpmiddel binnen deze periode niet (langer) aan deze eisen voldoet, draagt Opdrachtnemer zorg voor kosteloze vervanging of aanpassing. <u>Wijziging naar andere categorie:</u> Indien een hulpmiddel door een wijziging in de ondersteuningsbehoefte van de Inwoner, waaronder begrepen progressieve ziektebeelden, niet langer passend is en een andere functionele categorie noodzakelijk blijkt, vindt vervanging uitsluitend plaats na objectieve beoordeling en voorafgaand akkoord van Opdrachtgever. Opdrachtnemer vervangt uitsluitend indien dit aantoonbaar noodzakelijk is en voorkomt onnodige of voortijdige opschaling; het aantal wisselingen voor de Inwoner blijft beperkt tot het strikt noodzakelijke. Dit valt buiten de Mobiliteitsgarantie en in dat geval wordt de restwaarde van de aanschafprijs van de

	oude categorie verrekend met de aanschafprijs van de nieuwe categorie. Voor het nieuw verstrekte hulpmiddel gaat voor de betreffende Inwoner een nieuwe Mobiliteitsgarantie in.
J	<p>Opdrachtnemer kan, in het kader van duurzaamheid, gebruikte hulpmiddelen herverstreken vanuit het eigen depot. Voor herverstrekte hulpmiddelen geldt dat deze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • volledig zijn geconditioneerd; • compenserend zijn volgens de indicatie; • voldoen aan de algemene kwaliteitseisen; • verkeren in een staat die vergelijkbaar is met een nieuw hulpmiddel en technisch in goede staat zijn, functioneel naar behoren werken en regulier zijn onderhouden, conform de gestelde technische eisen; • voorzien zijn van vernieuwde hygiënegevoelige onderdelen; • geen of nauwelijks zichtbare beschadigingen vertonen; • schoon en ontsmet zijn. <p><u>Voor hulpmiddelen op basis van huur geldt:</u> herverstrekte hulpmiddelen hebben een resterende technische inzetduur van minimaal 3 jaar.</p> <p><u>Voor hulpmiddelen op basis van koop geldt:</u> Opdrachtnemer geeft voor herverstrekte hulpmiddelen eveneens een Mobiliteitsgarantie af zoals gedefinieerd in de Begrippenlijst.</p>
K	Opdrachtnemer voorziet elk hulpmiddel (nieuw en herverstrekt) van een uniek identificatienummer en een logboek. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat te allen tijde inzichtelijk en fysiek aantoonbaar is dat de uitstaande hulpmiddelen eigendom zijn van de Opdrachtgever, en dat in het geval een beslag jegens Opdrachtnemer wordt ingeroepen Opdrachtgever in staat is om vrijelijk over haar eigendommen te beschikken.
L	Eventueel door de inwoner gewenste extra Aanpassingen en Accessoires, die naar oordeel van Opdrachtgever niet noodzakelijk zijn in het kader van de compensatiebeginsel, behoren niet tot de Opdracht. Het staat de Opdrachtnemer vrij om dit toch aan de inwoner te leveren mits de Opdrachtgever daar op geen enkele wijze nadelige consequenties aan ondervindt. Uiteraard niet in financiële of kwalitatieve zin, maar ook niet bij het eventueel retour leveren aan het einde van de gebruikperiode. De Opdrachtnemer dient dit zelf aan de Inwoner de factureren.
M	Voor alle categorieën geldt; indien het hulpmiddel bedoeld is voor een kind wordt bij de keuze voor het hulpmiddel en de uitstraling (o.a. kleurstelling, stoffering e.d.) en uitvoering (opties en accessoires) expliciet rekening gehouden met het feit dat gebruiker een kind is. Uitgangspunt zijn neutrale kleuren.
10. Passing	
A	<p>Opdracht tot selectie en Levering van een hulpmiddel wordt gegeven door Opdrachtgever inclusief indicatiegegevens met in ieder geval de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persoons en adresgegevens (eventueel met contactpersoon); • Het verzoek om bepaalde hulpmiddelen te leveren; • Indien bekend maatgegevens; • Gewenste Wmo hulpmiddel (categorie) indien bekend; • Eventuele gewenste Aanpassingen; • Opmerkingen/bijzonderheden.
B	Binnen één werkdag na opdrachtverstrekking dient Opdrachtnemer met Inwoner een afspraak in te plannen voor de Passing.
C	<p>Opdrachtnemer selecteert, op basis van de opdracht van Opdrachtgever, het meest passende hulpmiddel binnen de toegewezen productcategorie, overeenkomstig de door Opdrachtgever verstrekte indicatiegegevens zoals bedoeld in eis 10A.</p> <p>Indien Opdrachtnemer op basis van eigen bevindingen, waaronder contact met en Passing bij de Inwoner, tot de conclusie komt dat afwijking van de door de Opdrachtgever bij de opdracht aangegeven categorie noodzakelijk is, legt Opdrachtnemer dit voorafgaand aan levering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer motiveert in het passingsverslag waarom afwijking noodzakelijk is.</p>

	Opdrachtnemer levert uitsluitend een hulpmiddel uit een andere categorie nadat Opdrachtgever hiervoor schriftelijk toestemming heeft verleend.
D	<p>Indien Opdrachtnemer zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever afwijkt van de toegewezen productcategorie en overgaat tot levering, dan is Opdrachtgever gerechtigd om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de gefactureerde all-in categorieprijs (koop) en eventueel gefactureerde all-in categorieprijzen voor servicedienstverlening danwel de maandelijkse huurprijs volledig terug te vorderen; • Opdrachtnemer te verplichten het geleverde hulpmiddel, alsmede eventuele (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen, kosteloos te vervangen door een hulpmiddel binnen de oorspronkelijk toegewezen categorie. <p>Terugbetaling en vervanging als bedoeld in deze eis vormen een afdwingbare verplichting voor Opdrachtnemer.</p>
E	Opdrachtnemer stelt een passingsverslag op na de selectie. Dit verslag is op verzoek van Opdrachtgever te allen tijde opvraagbaar en zichtbaar in het digitale portaal.
F	Een afspraak voor Passing wordt in overleg met Inwoner ingepland. Opdrachtnemer is, indien noodzakelijk, verantwoordelijk voor goede afstemming met eventueel betrokken verzorgenden/behandelaren.
G	De Passing wordt uitgevoerd in de woon-/verblijfssituatie van Inwoner, tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet haalbaar is. Dan wordt er in overleg met Inwoner een andere locatie afgesproken.
H	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij een Passing van een hulpmiddel aanwezig te zijn.
	Tijdens de Passing beoordeelt Opdrachtnemer de rijvaardigheid van de Inwoner. Indien twijfel bestaat over de rijgeschiktheid van de Inwoner, verzorgt Opdrachtnemer kosteloos rijvaardigheidslessen (maximaal drie lessen). Deze rijvaardigheidslessen worden uitgevoerd in verkeerssituaties met gemotoriseerd verkeer, inclusief complexe situaties zoals kruispunten en het op- en afrijden van stoepen.
I	<p>Opdrachtnemer stelt een rapportage op van de rijvaardigheidslessen, waarin de mate van rijvaardigheid van de Inwoner wordt onderbouwd en gerapporteerd aan Opdrachtgever.</p> <p>Indien blijkt dat de Inwoner onvoldoende in staat is om adequaat met het hulpmiddel om te gaan of dit te leren, dan wel dat verkeersdeelname niet veilig is of niet veilig kan worden aangeleerd, vindt geen aflevering van de voorziening plaats. Opdrachtnemer treedt in dat geval in overleg met Opdrachtgever over het vervolg en een eventueel passend alternatief.</p>
J	Opdrachtnemer voegt bij de rapportage een door de Inwoner ondertekende verklaring toe, waarin de Inwoner verklaart dat de gevolgde rijvaardigheidslessen toereikend zijn om het hulpmiddel in de praktijk goed te kunnen gebruiken.
K	<p>Wanneer de geschiktheid van een beoogd hulpmiddel moet worden vastgesteld, biedt Opdrachtnemer kosteloos de mogelijkheid tot proefplaatsing (termijn van maximaal zes weken) van het hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt zorg voor de levering, plaatsing en instructie gedurende de proefplaatsing. Indien er bij de proefplaatsing geen mogelijkheden tot stalling zijn, dient Opdrachtnemer een hoes te leveren en Inwoner instructie te geven over het gebruik daarvan (en mag daar geen aanvullende kosten voor factureren).</p> <p>Na afloop van de proefplaatsing evalueert Opdrachtnemer de ervaringen met de Inwoner en rapporteert hierover aan Opdrachtgever, inclusief een advies over de geschiktheid van het hulpmiddel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indien het hulpmiddel niet geschikt blijkt, draagt Opdrachtnemer zorg voor het ophalen van het hulpmiddel. • Indien het hulpmiddel geschikt blijkt, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verkrijgen van de definitieve opdrachtverstrekking van Opdrachtgever en factureert pas na ontvangst van deze opdracht. De proefplaatsing kan niet automatisch omgezet worden naar een definitieve plaatsing zonder expliciete goedkeuring van Opdrachtgever.

11. Levering	
A	Opdrachtnemer draagt zorg voor de bezorging, montage en het rijklaar maken of gebruiksklaar afleveren van het hulpmiddel.
B	Opdrachtnemer levert het hulpmiddel kosteloos af op het woon- of verblijfadres van de inwoner (zoals een revalidatie-instelling). Levering vindt plaats aan de inwoner zelf (dus niet aan huisgenoten en/of andere aanwezigen), tenzij anders overeengekomen met de Inwoner. Indien noodzakelijk gebeurt de levering in samenwerking met verzorgers of behandelaars. Het hulpmiddel wordt bij aflevering, indien van toepassing, op maat afgesteld.
C	Indien mogelijk wordt bij Passing het hulpmiddel direct achtergelaten/geleverd.
	Elk hulpmiddel is bij aflevering gebruiksklaar en voorzien van een herkenbare sticker met daarop een registratienummer, en de naam en het telefoonnummer van het servicepunt van Opdrachtnemer.
D	Bij Levering geeft Opdrachtnemer aan Inwoner (en indien nodig aan de mantelzorger) een begrijpelijke en heldere uitleg en instructie over het gebruik en de verzorging van het hulpmiddel, zodat de Inwoner het hulpmiddel optimaal kan gebruiken. Indien optimaal gebruik niet mogelijk is, beschrijft Opdrachtnemer de problematiek en informeert Opdrachtgever hierover direct, waarna in overleg de te nemen vervolgstappen worden bepaald.
E	Bij Levering van hulpmiddelen die in het verkeer worden gebruikt, wordt bij nieuwgebruikers door Opdrachtnemer een instructieles gegeven.
F	Bij Levering van een tillift wordt er minimaal één instructie gegeven aan de mantelzorger en/of verzorgende van Inwoner.
G	Opdrachtnemer draagt zorg voor een door Inwoner ondertekende Bruikleenovereenkomst als bevestiging dat het hulpmiddel is geleverd.
	Opdrachtnemer is verplicht om de Bruikleenovereenkomst op te slaan in het portaal, zodat deze inzichtelijk is voor de consultant en de Inwoner. Bij het einde van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer verplicht alle Bruikleenovereenkomsten van uitstaande hulpmiddelen over te dragen aan de Opdrachtgever.
H	Bij Levering verstrekt Opdrachtnemer aan de Inwoner schriftelijke informatie (B1 niveau) in ieder geval de Nederlandse taal, waarin in ieder geval het volgende is opgenomen: <ul style="list-style-type: none"> • een begrijpelijke gebruikershandleiding met instructies voor gebruik, bediening en onderhoud van het hulpmiddel; • de wijze waarop de Inwoner storingen kan melden, inclusief responstijden en termijnen voor reparaties; • informatie over nazorg, onderhoud en de contactgegevens van Opdrachtnemer; • informatie over de klachtenprocedure van Opdrachtnemer; • indien van toepassing, informatie over de verzekering van het hulpmiddel; • een kopie van de ondertekende Bruikleenovereenkomst. <p>Opdrachtnemer verstrekt de informatie in een voor de Inwoner toegankelijk format, passend bij de behoeften van de Inwoner, bijvoorbeeld in grootletterformaat voor slechtziende Inwoners.</p>
I	Opdrachtnemer stelt de Opdrachtgever direct in kennis als de Inwoner het hulpmiddel weigert of de Bruikleenovereenkomst niet wenst te ondertekenen. Opdrachtnemer laat in deze situatie het hulpmiddel niet achter bij de Inwoner, maar neemt het hulpmiddel mee terug.
J	Opdrachtgever kan een controle doen van het geleverde hulpmiddel. Als deze niet voldoet aan hetgeen is afgesproken, is Opdrachtnemer zonder doorberekening van kosten verplicht om de geconstateerde onvolkomenheden op te lossen. Hierna kan wederom een controle plaatsvinden door Opdrachtgever.
K	Opdrachtnemer controleert de bereikbaarheid en de mogelijkheid tot stalling van het hulpmiddel. Indien hierbij knelpunten worden geconstateerd of voorzien, koppelt Opdrachtnemer dit terug aan Opdrachtgever.
L	Levertermijnen hulpmiddelen Voor de Leveringen en Na-aanpassingen gelden onderstaande fatale termijnen.

	Alle categorieën	Van opdracht tot en met Levering	Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: max. 20 werkdagen.
	Voor hulpmiddelen waarbij sprake is van op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen	Van opdracht tot en met Levering	Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: max. 30 werkdagen.
M	<p>In geval van spoed levert Opdrachtnemer het hulpmiddel uiterlijk binnen 24 uur, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever en/of Inwoner. Onder spoed wordt verstaan: situaties waarin vanwege de zorgvraag of het ziektebeeld van de inwoner (bijvoorbeeld bij ALS of terminale patiënten) een directe noodzaak bestaat. Levering vindt plaats in opdracht van Opdrachtgever.</p> <p>Indien de aanvraag buiten wekdagen plaatsvindt, vindt levering plaats op de eerstvolgende werkdag, tenzij sprake is van een acute noodsituatie.</p>		
N	Wanneer Opdrachtnemer niet aan de levertijden kan voldoen, dient Opdrachtnemer de Inwoner en Opdrachtgever op de hoogte te brengen.		
12. Onderhoud en storingen			
A	Opdrachtnemer verricht preventief onderhoud (servicebeurten) aan alle elektrisch aangedreven hulpmiddelen (waaronder hulpmiddelen met elektrische verstellingen en/of aandrijvingen) en tilliften minimaal één keer per jaar, of vaker indien de aard van het hulpmiddel of het gebruik daartoe aanleiding geeft. Deze servicebeurten omvatten zowel een technische inspectie als een toetsing van de gebruiksfunctionaliteit door de Inwoner.		
B	Voor alle overige hulpmiddelen waarvoor Opdrachtgever onderhoud afneemt, verricht Opdrachtnemer preventief onderhoud minimaal één keer per 2 jaar, met uitzondering van door Opdrachtgever uitgesloten categorieën.		
C	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig uitvoeren van de benodigde keuringen van hulpmiddelen waarvoor op grond van wet- en regelgeving, veiligheidsnormen of fabrieksvoorschriften keuringen zijn vereist, waaronder in ieder geval tilliften. Keuringsstickers worden zichtbaar op het hulpmiddel aangebracht.		
D	Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een digitaal onderhouds- en storingenlogboek bij. Dit logboek bevat een volledig overzicht van uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden en storingen, inclusief de historie van eventuele eerdere gebruikers. Opdrachtnemer stelt deze informatie inzichtelijk beschikbaar voor Opdrachtgever, bij voorkeur via het digitale portaal. De registratie bevat ten minste de datum van uitvoering, de aard van de werkzaamheden en eventuele bevindingen.		
E	Onderhoud aan de hulpmiddelen dient door Opdrachtnemer bij de Inwoner op het woon- of verblijfadres plaats te vinden. Indien een Inwoner meerdere hulpmiddelen heeft, dienen eventueel correctief en preventief onderhoud te worden gecombineerd.		
F	De onderhoudsdienstverlening start op het moment van Levering en eindigt op het moment van daadwerkelijke inname van het hulpmiddel.		
G	Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van het uitvoeren van het onderhoud te allen tijde aan de vigerende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer is aansprakelijk en verantwoordelijk.		
H	Opdrachtnemer heeft tijdens onderhoudsmomenten een signaleringsfunctie. Indien wordt geconstateerd dat een hulpmiddel niet of niet adequaat wordt gebruikt, of niet conform de stallingsvereisten wordt gestald (bijvoorbeeld buiten), geeft Opdrachtnemer hierover schriftelijk een signaal af aan Opdrachtgever. Gezamenlijk worden vervolgstappen bepaald.		
I	Storingen kunnen 7 dagen per week 24 uur per dag worden gemeld.		
J	<p>Responsetijd reparatiemeldingen</p> <p>De responstijd van Opdrachtnemer is afhankelijk van de aard van de storing en de mate waarin de inwoner afhankelijk is van het hulpmiddel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulier: Indien veilig en verantwoord gebruik niet wordt gehinderd, kan reparatie in overleg met de Inwoner worden gepland, zonder dat de maximale 		

	<p>termijn wordt overschreden. De reparatie vindt plaats binnen maximaal 120 uur na melding.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Spoed</u>: Indien veilig en verantwoord gebruik wel wordt gehinderd, is Opdrachtnemer verplicht binnen 4 uur te starten met de feitelijke herstelwerkzaamheden. • <u>Calamiteit</u>: In geval van een calamiteit is Opdrachtnemer verplicht binnen 1 uur na melding te starten met de feitelijke herstelwerkzaamheden. Onder een calamiteit wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> ○ een onvoorziene gebeurtenis die een ernstige belemmering vormt voor de mobiliteit van de inwoner (bijvoorbeeld in de woning of directe woonomgeving zonder directe hulp); of ○ een storing die zich voordoet waardoor de inwoner de eigen woning of verblijfplaats niet meer kan bereiken. <p>Randvoorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle genoemde termijnen bij reparaties betreffen kalenderuren en gelden 24 uur per dag, 7 dagen per week. • Herstelwerkzaamheden vinden plaats op locatie (waar de Inwoner zich op dat moment bevindt), dan wel op afstand, afhankelijk van de aard van de storing. • Indien de storing op afstand volledig en adequaat kan worden verholpen, wordt hieraan geacht te zijn voldaan. • Indien herstel op afstand niet mogelijk is of niet leidt tot een werkende oplossing, is Opdrachtnemer verplicht binnen de voor de betreffende categorie (regulier, spoed of calamiteit) geldende termijn ter plaatse te zijn en de herstelwerkzaamheden uit te voeren. • Onder adequaat herstel wordt verstaan dat het hulpmiddel weer veilig en functioneel gebruikt kan worden. • Onder het starten van feitelijke herstelwerkzaamheden wordt verstaan het daadwerkelijk verrichten van handelingen gericht op het herstellen van de storing, niet zijnde uitsluitend administratieve of voorbereidende handelingen, waaronder begrepen het aantoonbaar uitvoeren van herstelwerkzaamheden op locatie of het treffen van een tijdelijke oplossing (zoals het inzetten van een vervangend hulpmiddel). • Onder het starten van herstelwerkzaamheden wordt verstaan het daadwerkelijk verrichten van handelingen gericht op het herstellen van de storing, niet zijnde uitsluitend administratieve of voorbereidende handelingen. • Indien het noodzakelijk is om een Inwoner in het hulpmiddel te vervoeren, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat te allen tijde wordt voldaan aan de Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VVR). Indien het hulpmiddel niet aan deze eisen voldoet, zorgt Opdrachtnemer op eigen kosten voor een passende oplossing.
K	Indien een hulpmiddel niet binnen de responsetijd kan worden hersteld of aangepast en niet meer gebruikt kan worden voor het beoogde doel, of wanneer de veiligheid van de inwoner in het gedrang komt, verstrekt Opdrachtnemer kosteloos een vervangend, gelijkwaardig hulpmiddel.
L	Schade waarvan wordt vermoed dat er aan de zijde van Inwoner moedwilligheid in het spel is, wordt door Opdrachtnemer schriftelijk gemeld bij de Opdrachtgever. Indien er in gezamenlijkheid daadwerkelijk kan worden bewezen dat er moedwilligheid in het spel is, zal de schade door Opdrachtgever, ter vergoeding aan Opdrachtnemer, worden verhaald bij Inwoner. Opdrachtgever financiert voor. Indien de schade niet op Inwoner verhaald kan worden, vergoedt de Opdrachtgever de schade aan Opdrachtnemer.
13. Inname	
A	De koopgemeenten kiezen voor een koopsystematiek zonder depot. Wat inhoudt dat zij bij Opdrachtnemer een hulpmiddel kopen voor de van toepassing zijnde all-in categorieprijs koop. Het hulpmiddel wordt na correcte aflevering en instructie het eigendom van de gemeente. Zo lang het hulpmiddel uitstaat bij de Inwoner, draagt Opdrachtnemer, op basis van de van toepassing zijnde all-in categorieprijs servicedienstverlening, zorg voor alle noodzakelijke servicedienstverlening inclusief passend onderhoud. Na inname, indien het hulpmiddel moet worden ingenomen in

	opdracht van de gemeente, gaat het eigendom van het hulpmiddel over naar Opdrachtnemer.
B	Opdrachtgever kan de Opdracht beëindigen door middel van een inname-opdracht, indien de Inwoner geen recht meer heeft op het hulpmiddel, geen gebruik meer maakt van het hulpmiddel of indien het hulpmiddel niet (meer) adequaat is voor de Inwoner. Inname van het hulpmiddel vindt plaats op basis van een inname-opdracht en gebeurt in overleg met de Inwoner en/of het sociale netwerk.
C	De daadwerkelijke datum van inname wordt vastgelegd in zowel Inwonerdossier als hulpmiddelenlogboek.
D	Indien er sprake is van een omruiling dan dienen overbodige hulpmiddelen ingenomen te worden op moment van levering van het vervangend/nieuw hulpmiddel. Opdrachtnemer dient de in te nemen hulpmiddelen op de opdrachtbevestiging te vermelden.
E	Opdrachtnemer neemt een hulpmiddel in binnen maximaal 10 werkdagen na het verzoek tot inname door Opdrachtgever. Voorafgaand aan de inname van het hulpmiddel neemt Opdrachtnemer contact op met de Inwoner, contactpersoon of nabestaanden om daartoe een afspraak te maken.
14. Afkeur en vervanging uitstaand hulpmiddel	
A	<p>Indien zich binnen de Mobiliteitsgarantie twee of meer storingsmeldingen voordoen in een aaneengesloten periode van 12 maanden waarvoor herstelwerkzaamheden noodzakelijk zijn en die het gebruik van het hulpmiddel belemmeren, is Opdrachtnemer verplicht het hulpmiddel kosteloos te vervangen.</p> <p>Opdrachtnemer voorkomt dat structurele of terugkerende storingen uitsluitend door middel van herhaald herstel worden opgelost indien vervanging redelijkerwijs aangewezen is, en waarborgt dat de Inwoner niet onnodig wordt belast door frequente storingen en herstelwerkzaamheden.</p>
B	<p>Een uitstaand koophulpmiddel kan uitsluitend als vervangingswaardig worden aangemerkt indien een eventuele Mobiliteitsgarantie is verlopen en er sprake is van één of meer van de volgende situaties:</p> <p>a) er hebben zich twee of meer storingsmeldingen voorgedaan in een aaneengesloten periode van 12 maanden, waarvoor daadwerkelijk herstelwerkzaamheden noodzakelijk waren, ondanks aantoonbare uitvoering van servicedienstverlening;</p> <p>b) de kosten voor herstel na een storingsmelding bedragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • meer dan € 500,- bij elektrisch aangedreven hulpmiddelen; • meer dan € 250,- bij niet-elektrisch aangedreven hulpmiddelen. <p>Indien sprake is van een situatie als bedoeld onder a en/of b, handelt Opdrachtnemer als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Inwoner onverwijld beschikt over een passend werkend hulpmiddel (door directe vervanging of inzet van een passend vervangend hulpmiddel). • Opdrachtnemer stuurt naar Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen, een onderbouwd afkeurrapport op met: <ul style="list-style-type: none"> ○ historische gegevens van het hulpmiddel (waaronder leeftijd en onderhoudshistorie); ○ aard en oorzaak van de storing; ○ kostenraming van herstel; ○ motivering voor afkeuring en vervanging. • Opdrachtgever beoordeelt het afkeurrapport binnen vijf werkdagen. • Indien voorafgaande toestemming van Opdrachtgever redelijkerwijs niet kan worden afgewacht zonder dat dit leidt tot onaanvaardbare hinder voor de Inwoner, is Opdrachtnemer gerechtigd tot onmiddellijke vervanging, onder de verplichting tot achteraf verantwoorden. • Bij afwijzing van het afkeurrapport treden partijen in overleg over de financiële afhandeling. • Vervanging vindt plaats door een hulpmiddel binnen dezelfde functionele categorie.

C	Een hulpmiddel dat door Opdrachtnemer na de Mobiliteitsgarantie is afgekeurd wordt definitief buiten gebruik gesteld en niet opnieuw ingezet binnen deze overeenkomst. Opdrachtnemer legt de afkeuring en buitengebruikstelling aantoonbaar vast in zijn administratie en verstrekt deze informatie op verzoek aan Opdrachtgever.
D	Opdrachtnemer is verplicht een eventuele vervanging van het hulpmiddel inclusief de nieuwe gegevens van het hulpmiddel door te geven aan Opdrachtgever en dit door te voeren in het overzicht bestandsgegevens.
15. Communicatie en reservering (deelhulpmiddelen)	
A	Opdrachtnemer geeft duidelijke mondelinge instructie en voorlichting over het gebruik van deelhulpmiddelen. Het voorlichtingsmateriaal (op B1 niveau) kan worden gebruikt door Opdrachtnemer zelf, maar ook door de Wmo consulenten en derde partijen. Het materiaal is zowel schriftelijk als digitaal (website, PDF, instructiefilmpjes) beschikbaar.
B	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voor deelhulpmiddelen duidelijke en leesbare gebruiksvoorwaarden door de Inwoner worden ondertekend. Hierin is in ieder geval een duidelijke procedure opgenomen voor gevallen van misbruik. Opdrachtnemer slaat deze gebruiksvoorwaarden op in het dossier en stelt deze desgevraagd beschikbaar aan Opdrachtgever.
C	Deelhulpmiddelen kunnen in tijdsblokken van 1 uur telefonisch, e-mail of via een applicatie (PC / Tablet / Mobiele telefoon) worden gereserveerd. Na reservering ontvangt de Inwoner een bewijs van ontvangst.
D	Deelhulpmiddelen kunnen dagelijks worden gereserveerd zonder een maximum.
E	Deelhulpmiddelen kunnen alleen worden gereserveerd en gebruikt op naam van de betreffende Inwoner die is ingeschreven. Het is Opdrachtnemer toegestaan toegangsmiddelen te gebruiken om het hulpmiddel door de Inwoner te ontgrendelen, zoals sleutels, tags, keycards of draadloze oplossingen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat eventuele fysieke contactsleutels niet uitwisselbaar zijn om misbruik te voorkomen.
F	Deelhulpmiddelen die zijn gelieerd aan een woon-zorg locatie zorgt Opdrachtnemer voor een contactpersoon waarmee de beheerder van de locatie contact mee kan opnemen.
16. Onderhoud en storings (deelhulpmiddelen)	
A	Het onderhoudstarief voor deelhulpmiddelen bedraagt 20% meer dan het tarief van de betreffende categorie van reguliere hulpmiddelen, ter compensatie van het mogelijk vaker benodigde onderhoud en reparaties en de bijbehorende dienstverlening (zoals een reserveringssysteem).
B	Uitgezonderd van eis 16 A zijn de tillift- en rolstoelpools van Opdrachtgever bij zorgcentra. Dit betreft een specifieke vorm van deelhulpmiddelen waarbij hulpmiddelen door meerdere Inwoners worden gebruikt maar waarvoor Opdrachtnemer geen aanvullende dienstverlening (zoals een reserveringssysteem) hoeft te verzorgen. Opdrachtnemer brengt voor deze hulpmiddelen geen verhoogde onderhoudstarieven in rekening en verricht onderhoud en servicedienstverlening voor de tilliften conform de reguliere hulpmiddelen. Voor rolstoelen wordt geen onderhouds- en servicedienstverlening uitgevraagd. Bij ingang van de overeenkomst betreft het de volgende pools: <ul style="list-style-type: none"> • Gemeente Zwartewaterland: <ul style="list-style-type: none"> ○ 2 tilliften (gebruikt door 2 tot 3 personen) ○ 12 rolstoelen • Gemeente Staphorst: <ul style="list-style-type: none"> ○ 1 tillift (gebruikt door 2 tot 3 personen)
17. Rapportage (deelhulpmiddelen)	
A	Er wordt per kwartaal een rapportage aangeleverd aan de contractmanager van de Opdrachtgever met in ieder geval informatie over: <ul style="list-style-type: none"> - Gebruik: frequentie, gemiddelde afstanden, inclusief geo locatie gebruik. Opdrachtnemer houdt de regelgeving omtrent AVG hierbij in acht.

	<ul style="list-style-type: none"> - Signalen en klachtenrapportage en afhandeling van klachten; - Dagelijkse gang van zaken tussen de operationele organisaties van beide partijen; - Ontwikkelingen in de markt.
18. Deellocaties (deelhulpmiddelen)	
A	<p>Voor nieuw op te zetten deellocaties schrijft Opdrachtnemer per categorie een gestandaardiseerde procedure. De procedure omvat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesbeschrijving implementatie door Opdrachtnemer van start tot einde • Communicatielijnen tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en (indien van toepassing) de betreffende beheerder van de locatie • Organisatie en deelname van voorlichtingsbijeenkomsten voor (buurt)bewoners (indien van toepassing) • De procedure is helder leesbaar (B1 niveau) en kan tevens als voorlichtingsmateriaal worden achtergelaten bij potentiële locaties.
B	<p>Opdrachtgever wijst een eigen contactpersoon aan waarmee Opdrachtnemer kan overleggen. De rol van deze contactpersoon betreft o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het aangeven van potentiële deellocaties in afstemming met de toegang van de Opdrachtgever • Korte lijnen bewaken in geval van vergunningaanvraag • Meedenken over adequate inrichting en fysieke bereikbaarheid van de stallingsplek.
19. Beoordeling toegang (deelhulpmiddelen)	
A	Deelhulpmiddelen met of zonder stalling worden gezien als algemene voorziening zoals omschreven in de Wmo 2015.
B	<p>Opdrachtnemer toetst de toetreding van Inwoner aan de hand van volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De potentiële Inwoner kan geen gebruik meer maken van een eigen fiets of ander eigen vervoersmiddel • De potentiële Inwoner toont zich voldoende rijvaardig <p>Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer op basis van de gestelde criteria kan beoordelen of de Inwoner toe kan treden tot de poule. Bij twijfel of discussie kan Opdrachtnemer opschalen naar de consulent van de Opdrachtgever.</p>
C	Opdrachtnemer beoordeelt bij een nieuwe aanmelding van Inwoner de rijvaardigheid / gebruiksvaardigheid (maximaal 3 rijlessen) van inwoner. Indien de Inwoner rijvaardig / gebruiksvaardig wordt geacht kan deze gebruik maken van deelhulpmiddelen.
D	Indien een Inwoner een eigen hulpmiddel c.q. maatwerkvoorziening in gebruik had en wil toetreden tot het gebruikmaken van een vergelijkbaar deelhulpmiddel kunnen rijlessen achterwege worden gelaten.
E	Het gebruikmaken van een Wmo maatwerkvoorziening door de Inwoner in combinatie met een vergelijkbaar deelhulpmiddel is in principe niet toegestaan mits hiervoor toestemming wordt gegeven vanuit Opdrachtgever.