

PROGRAMMA VAN EISEN DIENSTVERLENING EN UITVOERING AANBESTEDING WMO HULPMIDDELEN

**Gemeenten Oldambt, Pekela,
Stadskanaal, Veendam en Westerwolde**

Datum: 09-06-2026
Versie: Def_**APNV11**

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
§.1. ACHTERGROND OPDRACHT	3
§.2. ZELFREDZAAMHEID PARTICIPATIE, PARTICULIER AANBOD EN ALGEMENE EN BESCHIKBARE ANDER VOORZIENINGEN	8
§.3. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER	9
§.4. MINIMUMEISEN KLACHTENAFHANDELING EN COMMUNICATIE	12
§.5. MINIMUMEISEN SELECTIE, PASSING EN LEVERING	15
§.6. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING	20
§.7. MINIMUMEISEN SROI	24
§.8. MINIMUMEISEN DUURZAAMHEID	25
§.9. KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN (KPI'S)	25
§.10. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE INZICHT KWALITEIT EN VERANTWOORDING	25

§.1. ACHTERGROND OPDRACHT

1.1. Gemeente als opdrachtgever en regisseur op basis van partnerschap

De individuele gemeenten Oldambt, Pekela, Stadskanaal, Veendam en Westerwolde die gezamenlijk opdrachtgever zijn voor deze opdracht Wmo hulpmiddelen, zijn zowel opdrachtgever als regisseur. Op basis van partnerschap bepaalt de gemeente de 'wat vraag (de categorie)'. De 'hoe' vraag (welk hulpmiddel en welke opties, aanpassingen en accessoires) om invulling te geven aan de door de gemeente aangegeven ondersteuningsbehoefte is aan de opdrachtnemer (de expert) onder voorwaarde dat het hulpmiddel aansluit bij de nadere opdracht van gemeente en dat bij eventuele discussies de stem van gemeente doorslaggevend is.

De opdrachtnemer heeft waar nodig aantoonbaar specifieke expertise beschikbaar bij complexe casuïstiek en zet deze ook daadwerkelijk in.

Naast de levering en verstrekking van individuele hulpmiddelen denkt en werkt opdrachtnemer proactief mee aan het opzetten en uitvoeren van innovatieve/alternatieve oplossingen aan specifieke doelgroepen, uitleenpools/uitleensystemen (voor rolstoel, scootmobiel en wellicht ook voor andere hulpmiddelen zoals driewiel fietsen) op verschillende wijzen en locaties. Hieronder valt ook het verkennen van mogelijkheden tot indicatieluw leveren voor eenvoudige hulpmiddelen zowel eenvoudige handbewogen rolstoelen, scootmobielen en driewiel fietsen.

Er wordt gewerkt met dekkende categorieën gekoppeld aan all-in tarieven:

- all-in categorieprijs koop voor het kopen van de hulpmiddelen;
- een all-in categorieprijs servicedienstverlening voor het uitvoeren van servicedienstverlening aan geleverde hulpmiddelen;
- waar van toepassing all-in categorieprijzen huur in situaties dat in verband met het te verwachte progressieve karakter van het ziektebeeld en/of beperkte levensverwachting een hulpmiddel maar voor een periode van bijvoorbeeld 2 jaar hoeft te worden ingezet.

Binnen een categorie Wmo hulpmiddelen vallen alle op de markt te verkrijgen Wmo hulpmiddelen die tot de categorie behoren inclusief opties, accessoires en (na)- aanpassingen. Opdrachtnemer kan dus enkel de vastgestelde all-in categorieprijzen voor de betreffende categorieën in rekening brengen. De categorieën zijn beperkt en een categorie is breed omschreven (zie verder ook Eisen aan de Hulpmiddelen).

1.2. Beleidskader, opdracht en uitgangspunten

Wij hebben als doel dat inwoners zo zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen. Daarbij staan de eigen kracht en regie van inwoners centraal. Ondersteuning wordt in eerste instantie georganiseerd via algemene, voorliggende en waar mogelijk collectieve voorzieningen. Wanneer dit (tijdelijk) niet toereikend is, wordt aanvullende ondersteuning ingezet gericht op het versterken van zelfredzaamheid en participatie. Een maatwerkvoorziening vormt hierbij een passend sluitstuk, indien andere oplossingen niet toereikend of passend zijn.

Om dit toekomstbestendig te realiseren, hanteren wij twee samenhangende pijlers: preventie en passende en effectieve maatwerkondersteuning.

Preventie richt zich op het vroegtijdig signaleren en voorkomen van zwaardere ondersteuningsvragen, het versterken van de sociale basis en het optimaal benutten van algemene voorzieningen. Maatwerkondersteuning is beschikbaar voor inwoners die dit echt nodig hebben en is kwalitatief, doelmatig en waar mogelijk herstelgericht. Hierbij geldt het uitgangspunt: zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig.

Wij streven naar:

- Ondersteuning, servicedienstverlening en leveringen van goede kwaliteit die bijdragen aan zelfredzaamheid, participatie en zelfstandig wonen;
- een sterke inzet op preventie en het benutten van het voorliggend veld;
- flexibiliteit binnen de overeenkomst om in te spelen op ontwikkelingen en innovatie;

- voldoende grip op kwaliteit en omvang van de leveringen, servicedienstverlening en ondersteuning;
- (financiële) beheersbaarheid, ondanks toenemende vraag en complexiteit.

Wij hanteren de volgende uitgangspunten:

- de hulpvraag van de inwoner staat centraal, met oog voor eigen mogelijkheden en netwerk;
- ondersteuning wordt zoveel mogelijk in samenhang georganiseerd (één plan, één regisseur waar nodig);
- er is een doorgaande lijn van algemene voorzieningen naar maatwerk, met mogelijkheden tot op- en afschalen;
- er wordt resultaatgericht gewerkt, met ruimte voor maatwerk;
- leveringen, ondersteuning en servicedienstverlening is van goede kwaliteit, veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht;
- aanbieders hebben een actieve rol in signalering, preventie en het versterken van zelfredzaamheid;
- wet- en regelgeving is leidend.

Context en ontwikkelingen

Wij zien een groeiende en complexere ondersteuningsvraag, mede als gevolg van vergrijzing en het langer zelfstandig wonen van inwoners. Tegelijkertijd staat de beschikbaarheid van personeel onder druk en neemt de belasting van mantelzorgers toe. Landelijke en regionale ontwikkelingen, zoals wijzigingen in bekostiging en programma's gericht op gezondheid en brede welvaart, hebben invloed op de aard en omvang van de ondersteuningsvraag.

Deze ontwikkelingen vragen om een flexibele en toekomstbestendige inrichting van ondersteuning, de levering van passende hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening, waarbij het accent ligt op preventie, het versterken van algemene voorzieningen en het doelmatig inzetten van maatwerk. Wij beogen een dekkend aanbod van voorzieningen tegen reële tarieven en met een goede prijs-kwaliteitverhouding. De dienstverlening is service- en klantgericht, met de inwoner centraal. Inwoners worden ondersteund op een wijze die past bij hun situatie, waarbij wordt uitgegaan van hun mogelijkheden en behoeften, en waarbij ondersteuning bijdraagt aan zelfredzaamheid, participatie en een zo zelfstandig mogelijk leven.

1.3. Sober, adequaat en passend

Opdrachtgever wil graag op een doelmatige regelarme manier Wmo hulpmiddelen verstrekken. Hierbij is het devies eigen kracht van de inwoner dus sober (niet meer dan nodig), adequaat (het hulpmiddel moet doen wat is gevraagd), passend (het hulpmiddel moet passen bij de inwoner en hun situatie).

Uitgangspunt bij de keuze voor het hulpmiddel en de op het hulpmiddel aan te brengen accessoires is tijdige levering van het sober adequaat (compenserend) en (best) passende hulpmiddel, waarbij het hulpmiddel een aanvulling moet zijn op de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt en zijn omgeving, maar ook niet meer of luxer dan nodig op basis van de Wmo (zie verder ook Eisen aan de Hulpmiddelen). Duurzame inzet van een hulpmiddel uit een categorie draagt hier ook aan bij, hierbij wordt ook kritisch gekeken naar de realistische stallingsmogelijkheden van een hulpmiddel. Dit houdt in dat de inzet van hergebruikte hulpmiddelen die kwalitatief goed zijn en voldoen aan de kwaliteitsstandaarden die gelden op het moment van inzet en voldoen aan de eisen aan de hulpmiddelen van opdrachtgever automatisch tot de mogelijkheden behoort.

Opdrachtgever wenst een praktijkvoering t.a.v. de Wmo hulpmiddelen met een kwaliteit van dienstverlening aan opdrachtgever en haar cliënten die garant staat voor:

- Een doelmatig regelarm verstrekkingenbeleid;
- Korte lijnen en een persoonlijke cliëntgerichte benadering door een lokaal zichtbaar aanwezige opdrachtnemer;
- Specifieke aandacht voor cliënten die maatwerk nodig hebben;
- Ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen;
- Een transparante en beheersbare kostenstructuur;
- Direct (real-time) inzicht in voortgang, kansen en uitdagingen;
- Beweging richting meer particulier aanbod en/of algemene en beschikbare voorzieningen;
- Duurzaamheid en een maatschappelijk verantwoorde werkwijze.

1.4. Doelmatig regelarm verstrekkingenbeleid

Opdrachtgever zoekt naar een maatschappelijk verantwoorde klantgerichte samenwerkingspartner die invulling gaat geven aan het verstrekkingenbeleid. Een partner die ook op een doelmatige effectieve klantvriendelijke wijze invulling gaat geven aan bijbehorende servicedienstverlening met korte doorlooptijden. Gemeenten willen de contractafspraken die worden vastgelegd op een doelmatige, regelarme manier managen.

In het leveren van cliëntgerichte ondersteuning hebben opdrachtgever, en opdrachtnemer een gedeelde verantwoordelijkheid. Om hier invulling aan te geven, is meer nodig dan alleen een Raamovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Dit vraagt om commitment van alle partijen en goed contract- en leveranciersmanagement gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Leidend moet zijn, naast een doelmatig en rechtmatig verstrekkingenbeleid, kostenbeheersing en het voldoen aan de kwalitatieve criteria, de sturing op de leefwereld van de cliënt (communicatie, afstemming, bejegening en veiligheid). Er is de vorige contractperiode geïnvesteerd in partnerschap en onderling vertrouwen tussen opdrachtgever en uitvoerder en dat wil opdrachtgever ook in de nieuwe Raamovereenkomst. Voorwaarde daarvoor is dat opdrachtgever met deze eisen en voorwaarden aan de dienstverlening en uitvoering afspraken heeft vastgelegd die uitgaan van een heldere rolverdeling op basis waarvan moet worden gewerkt. De eisen en voorwaarden zijn zo ingericht dat de opdrachtgever en de opdrachtnemer vanuit eigen kracht bijdragen aan een optimale dienstverlening aan de gebruikers van een hulpmiddel (cliënten).

1.5. Korte lijnen en een persoonlijke cliëntgerichte benadering door een lokaal zichtbaar aanwezige opdrachtnemer

Opdrachtgever zoekt een opdrachtnemer die lokaal zichtbaar, aanwezig en laagdrempelig benaderbaar is. Een opdrachtnemer die daarnaast goed telefonisch en digitaal bereikbaarheid is (ook buiten kantoor tijden, in het weekend en op feestdagen) voor cliënten. Die korte aanrijtijden heeft (maximaal 30 minuten) van de monteur naar cliënten in alle individuele gemeenten. Die bij afspraken tijdsblokken hanteert van maximaal 2 uur. En die bij voorkeur een vestiging heeft (geen eis maar en pré) binnen de regio (binnen de grenzen van de gezamenlijke gemeenten) of binnen een straal van maximaal 30 autominuten (google maps) van de gemeentegrenzen van de gemeente Pekela.

Opdrachtnemer ziet klachten als een kans, heeft een laagdrempelige klachtenregeling. Klachten moeten op een simpele manier laagdrempelig kunnen worden ingediend op een wijze die past bij de betreffende cliënt. En vervolgens snel worden afgehandeld (binnen maximaal 5 werkdagen). In de communicatie geldt; je zegt wat je doet en je doet wat je zegt. De opdrachtnemer en opdrachtgever doen aan verwachtingenmanagement door actief en op een voor de cliënt begrijpelijke wijze te écommuniceren met de cliënt (B1 niveau) zodat deze weet waar hij/zij aan toe is als het gaat om levertijden, doorlooptijden en servicedienstverlening. De opdrachtnemer reageert proactief en direct richting opdrachtgever en cliënt op het moment dat levering en servicedienstverlening achterblijft bij het niveau wat cliënt en opdrachtgever van opdrachtnemer mogen verwachten of hebben afgesproken. De opdrachtnemer draagt zorg voor een beperkt aantal (maximaal 3) vaste en vertrouwde contactpersonen voor de cliënt en opdrachtgever. De cliënt is bekend bij de opdrachtnemer. Dit betekent dat bij (telefonisch) contact de persoonlijke situatie bij de betreffende contactpersoon bekend is. Nadat één keer door de cliënt is aangegeven waarom hij/zij contact opneemt, weet de Opdrachtnemer voldoende en volgt er actie. Ook zorgt opdrachtnemer ervoor dat bij passen/levering en bij correctief onderhoud het hulpmiddel in één keer goed (one time fix) wordt klaargemaakt zodat cliënt niet een tweede keer moet worden geconfronteerd met werkzaamheden door opdrachtnemer.

Het is van belang dat de cliënt weet dat deze na ontvangst van het hulpmiddel verantwoordelijk is voor een correct gebruik van het hulpmiddel. Deze rechten en plichten van de cliënt, net als de manier waarop opdrachtgever en opdrachtnemer omgaan met gegevens van de cliënt, worden vastgelegd in een begrijpelijke gebruikersovereenkomst (zoveel als mogelijk opgesteld in B1 taalgebruik). In deze gebruikersovereenkomst zijn ook de voorwaarden opgenomen ten aanzien van eventuele eigen aanschaf door cliënten. Opdrachtnemer wordt verplicht gesteld ervoor zorg te dragen als de gemeente dat wenst dat de gebruikersovereenkomst onder zijn verantwoordelijkheid door opdrachtnemer en cliënt wordt ondertekend. Opdrachtnemer draagt zorg dat de gebruikersovereenkomst na ondertekening real-time inzichtelijk is voor opdrachtgever in het portaal.

De opdrachtnemer werkt proactief samen met opdrachtgever waarbij het gezamenlijk belang en de integrale benadering van het sociaal domein centraal staat. De opdrachtnemer informeert

opdrachtgever door middel van een geautomatiseerd volgsysteem over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, levertijden, gemaakte afspraken, reparaties, storingen (service- en onderhoud) en klachten (managementinformatie).

1.6. Specifieke aandacht voor cliënten die maatwerk nodig hebben

Voor hulpmiddelen waarbij sprake is van op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen, een complex hulpmiddel en/of een hulpmiddel dat lastig in de bestaande werkwijze past (zie “convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen” kwadrant 3 en 4, hierna te noemen complex maatwerk). Zoals een rolstoel die (bijna) volledig op maat gemaakt moet worden en/of hulpmiddelen met speciale bediening of beademing, is het belangrijk dat een daadwerkelijk hierin gespecialiseerde adviseur ingezet wordt als casemanager die kennis heeft van deze complexe problematiek en de hiervoor in te zetten bijzondere hulpmiddelen. Deze casemanager zorgt ervoor dat door opdrachtnemer voor deze cliënten ruim de tijd wordt genomen. De casemanager van opdrachtnemer fungeert als vast aanspreekpunt voor de client en of zijn haar clientvertegenwoordiger en bewaakt de voortgang van het maatwerkproces en van afspraken. Zorgt ervoor dat deze afspraken zo efficiënt en effectief mogelijk worden ingepland. Dit geldt ook voor hulpmiddelen voor mensen met een progressief ziektebeeld met een instabiel of niet geleidelijk verloop en kindershulpmiddelen.

1.7. Ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen

Alle hulpmiddelen die worden ingezet zijn van goede kwaliteit, veilig en niet storingsgevoelig. De hulpmiddelen worden direct goed geleverd en bij storingen direct goed gerepareerd zodat de client niet wordt geconfronteerd met extra afspraken en/of handelingen. De hulpmiddelen sluiten aan en zijn afgestemd op wat de cliënt nodig heeft. Zie hiervoor ook het Programma van eisen hulpmiddelen en categorieën (bijlage K).

Op de te leveren hulpmiddelen zijn geen belemmeringen ten aanzien van patentrechten/eigendomsrechten of anders aanwezig.

De medewerkers van de te contracteren opdrachtnemer komen bij de cliënt thuis. Wij verwachten van hen een actieve signaleringsfunctie en melding richting opdrachtgever bij bijzonderheden, waarbij de nadruk ligt op het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van het hulpmiddel. Daarbij worden ook niet pluis situaties gemeld, waar van toepassing overeenkomstig de meld- of beroepscodes, zoals onder andere vervuiling, geweld/mishandeling, criminele activiteiten en onveilige situaties.

Waar mogelijk worden de prestaties en eventuele ontstane en of te verwachten storingen op afstand door opdrachtnemer gemonitord zodat waar nodig direct kan worden ingegrepen of preventief onderhoud of actie kan worden ondernomen.

1.8. Een transparante en beheersbare kostenstructuur

Opdrachtgever en opdrachtnemer streven er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst naar de administratieve lasten over en weer tot een minimum te beperken. iWmo draagt hieraan bij.

Opdrachtgever hanteert tijdens de uitvoering van de opdracht eenmalig te declareren all-in categorieprijzen koop voor de levering van een hulpmiddel en all-in categorieprijzen servicedienstverlening voor het uitvoeren van servicedienstverlening aan de betreffende Wmo hulpmiddelen. Voor specifieke categorieën (2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 14, 15, 18, 19) hanteert Opdrachtgever all-in categorieprijzen huur wanneer dit van toepassing is. In de all-in categorieprijzen huur is zowel levering en servicedienstverlening en beheer inbegrepen. Declaratie vindt plaats via iWmo op basis van de daaraan gekoppelde iWmo productcodes.

Voor het inrichten van iWmo wordt er in afstemming met opdrachtnemer een vertaaltabel gemaakt met de iWmo codes van deze raamovereenkomst. Als er sprake is van een verschillend btw-percentage in een bepaalde categorie worden voor de praktische uitvoering, afhankelijk van het aantal btw-varianten, meerdere iWmo codes gemaakt voor de betreffende categorie die allen gekoppeld zijn aan dezelfde all-in categorieprijs koop/servicedienstverlening/huur van de categorie exclusief Btw.

Omdat er wordt gewerkt met dekkende categorieën gekoppeld aan een all-in categorieprijs koop, all-in categorieprijs servicedienstverlening en all-in categorieprijs huur waarbinnen alle Wmo hulpmiddelen en opties en accessoires en (na)aanpassingen voor de betreffende categorie vallen, kan opdrachtnemer enkel het all-in bedrag voor de betreffende categorie in rekening brengen.

Aanvullende luxere opties die niet behoren tot het adequaat best passende hulpmiddel worden door cliënt, als deze expliciet deze luxere opties wenst, voor eigen rekening en risico op basis van koop afgenomen van opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft hier op een passende wijze invulling aan.

In het enkele geval dat opdrachtnemer Wmo hulpmiddelen, inclusief als dat nodig is bijbehorende servicedienstverlening, moet verstrekken aan cliënten met een beschikking van opdrachtgever via een persoonsgebonden budget, verbindt opdrachtnemer zich eraan dat hij hiervoor een transparant opgebouwde marktconforme offerte uitbrengt tegen niet minder goede voorwaarden voor levering en servicedienstverlening als in de raamovereenkomst is overeengekomen. De pgb houder bepaalt zijn keuze van het hulpmiddel en aanbieder naar wens.

De hulpmiddelen categorieën in Bijlage K (Programma van eisen hulpmiddelen en categorieën) zijn functioneel beschreven in plaats van technisch omdat ook functioneel geïndiceerd gaat worden. Bij een functionele omschrijving wordt omschreven waaraan een hulpmiddel functioneel moet voldoen en worden niet zondermeer minimale technische eisen gesteld aan het hulpmiddel. Dit resulteert erin dat opdrachtgever het 'wat' indiceert en de bijbehorende categorie aangeeft. Daarbij staan de door de opdrachtgever vastgestelde mogelijkheden, beperkingen en behoeften van de cliënt centraal. Op basis hiervan is het aan de opdrachtnemer en op basis van zijn expertise het juiste (type) hulpmiddel te selecteren; het 'hoe'.

Een categoriewijziging is alleen mogelijk na instemming van Opdrachtgever.

Het huidige uitstaande park wat is aangekocht door opdrachtgever blijft uitstaan bij de betreffende cliënten. De servicedienstverlening en het beheer van deze hulpmiddelen wordt door de nieuwe opdrachtnemer overgenomen van de huidige contractant en wordt uitgevoerd op basis van de Raamovereenkomst Wmo hulpmiddelen op basis van de van toepassing zijnde all-in categorieprijzen servicedienstverlening.

Om te kunnen bepalen of de over te nemen hulpmiddelen in goede staat van onderhoud worden overgedragen, heeft de nieuwe opdrachtnemer ~~drie~~ vier maanden de tijd na ondertekening van de Raamovereenkomst om de hulpmiddelen te schouwen. Wordt geconstateerd dat de hulpmiddelen niet in de juiste staat worden overgedragen dan kan de nieuwe opdrachtnemer dit melden bij de latende contractant. Deze latende contractant is er dan verantwoordelijk voor om het hulpmiddel zonder kosten voor opdrachtgever of nieuwe opdrachtnemer in de juiste staat te brengen of het hulpmiddel te vervangen voor een adequaat (best) passend hulpmiddel dat wel voldoet.

1.9. Direct inzicht in voortgang, kansen en uitdagingen

Opdrachtnemer biedt opdrachtgever en waar van toepassing client inzicht in de voortgang van opdrachten en prestaties van opdrachtnemer via een portal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van opdrachtnemer. Ook neemt opdrachtnemer opdrachtgever mee in kansen en mogelijkheden die hij of zij ziet en maakt deze uitdagingen inzichtelijk. Op het moment dat de dienstverlening onverhoopt achterblijft bij het gewenste niveau laat opdrachtnemer zien hoe of wat hij doet om de dienstverlening weer op het juiste niveau te krijgen en kan opdrachtgever de voortgang hiervan volgen.

Naast de portal of een ander systeem of applicatie van opdrachtnemer wordt gewerkt met een prestatiepanel om tevredenheid, klachten en mogelijkheden met elkaar te bespreken. Daarnaast wordt door opdrachtnemer onafhankelijk statistisch klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

1.10. Beweging richting meer particulier aanbod en/of algemene en beschikbare andere voorzieningen

Opdrachtgever wil graag het proces en de doorlooptijden van het verstrekken van meer generalistische en minder maatwerk specifieke hulpmiddelen samen met opdrachtnemer vereenvoudigen. Dit zou bijvoorbeeld mogelijk zijn op basis van een indicatieuwe wijze van indiceren voor bepaalde categorieën in tandem met aanbieder zodat hulpmiddelen waarvoor dit mogelijk is direct kunnen worden ingezet.

Omdat Wmo budgetten onder druk staan en gemeenten ook daadwerkelijk willen focussen op de eigen kracht van inwoners daar waar die er is, bestaat de behoefte aan meer particulier aanbod en/of algemene en beschikbare voorzieningen. Opdrachtnemer draagt hier proactief in bij door daadwerkelijk (particulier) / alternatief aanbod te bieden in de deelnemende gemeenten door het aanbieden van algemene en beschikbare andere voorzieningen. Dit naast de maatwerkhulpmiddelen waarop deze overeenkomst ziet. Zie ook paragraaf 2.

1.11. Duurzame en maatschappelijk verantwoorde werkwijze

Hergebruik van hulpmiddelen en materialen is belangrijk voor opdrachtgever waardoor opdrachtnemer de mogelijkheid heeft om voor hergebruik geschikt gemaakte hulpmiddelen in te zetten.

Los dat opdrachtnemer naast nieuwe hulpmiddelen ook hulpmiddelen inzet die voor hergebruik geschikt gemaakt zijn, heeft deze in haar bedrijfsvoering en in de uitvoering van de opdracht aandacht voor een goede balans tussen mens, omgeving en economie (People, Planet, Profit). Opdrachtnemer zet zich proactief in voor het reduceren en het gebruik van grondstoffen en draagt bij aan de transitie naar een circulaire economie door circulair te werk te gaan. Opdrachtnemer is milieubewust bezig (verminderen van de negatieve milieu-impact en Co2 emissie, meer energiebesparend te werk te gaan).

Met betrekking tot de inzet van Social Return is een minimumeis van 3 2% van de opdrachtsom opgenomen in dit Programma van eisen. In de huidige arbeidsmarkt is het invullen van Social Return door middel van werknemers een grote uitdaging. De opdrachtgevers binnen de Arbeidsmarktregio Groningen proberen opdrachtnemers dan ook steeds meer uit te dagen om de Social Return op een andere manier in te vullen. Bijvoorbeeld door het maken van Social Impact en het samenwerken met de Sociale ondernemingen die onze regio kent die wellicht een rol kunnen spelen in het circulair verwerken van Wmo hulpmiddelen of onderdelen daarvan of het leveren van een hulpmiddel bij een maatschappelijke organisatie die hier niet de financiën voor heeft. Opdrachtnemer is proactief bezig met Social Return en biedt opdrachtgever hierin proactief aanbod.

§.2. ZELFREDZAAMHEID PARTICIPATIE, PARTICULIER AANBOD EN ALGEMENE EN BESCHIKBARE ANDER VOORZIENINGEN

Het uitgangspunt van de Wmo 2015 is dat gemeenten de eigen inwoners maximaal ondersteunen in hun zelfredzaamheid en participatie in het maatschappelijk verkeer. Opdrachtgever wil met de Raamovereenkomst Wmo hulpmiddelen een bijdrage leveren aan het zo lang mogelijk thuis kunnen laten wonen van inwoners en hun maatschappelijke participatie binnen en buiten hun leefomgeving.

Inwoners worden hierin wel expliciet aangesproken op hun eigen kracht en mogelijkheden en de ondersteuning vanuit hun eigen netwerk. Dit betekent bijvoorbeeld dat zij vaker in oplossingen moeten voorzien door eigen inkoop van particuliere/commerciële hulpmiddelen of door gebruik te maken beschikbare andere voorzieningen niet zijnde maatwerkvoorzieningen vanuit de Wmo. Opdrachtgever wil samen met opdrachtnemer voorliggend op Wmo maatwerkhulpmiddelen, de eigen kracht van haar inwoners extra stimuleren.

Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om richting ergotherapeuten en andere bij de cliënt betrokken zorg en welzijnsaanbieders bewustwording te creëren over dat wat daadwerkelijk vanuit de Wmo ten aanzien van Wmo hulpmiddelen verwacht mag worden.

2.1. Gemeentelijke regie

Wanneer een algemene, of een voorliggende voorziening tekortschiet, kan worden overgegaan tot het verstrekken van een individueel hulpmiddel (of ook wel maatwerkvoorziening) om de betreffende inwoner te ondersteunen in zijn of haar zelfredzaamheid en participatie. De regie over het proces ligt bij de opdrachtgever. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid van de bij het proces betrokken organisaties (waaronder opdrachtnemer) om ieder vanuit hun eigen opdracht de opdrachtgever optimaal te ondersteunen.

Randvoorwaarden zelfredzaamheid, participatie en creëren algemene en beschikbare andere voorzieningen

1. Opdrachtnemer biedt aan en verkoopt in Oost Groningen ook hulpmiddelen particulier;
2. Opdrachtnemer promoot actief alternatieve mogelijkheden om een hulpmiddel op een andere wijze dan via de Gemeente aan te schaffen en te laten onderhouden, dit draagt bij aan het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid van cliënten;
3. Opdrachtnemer onderzoekt, organiseert en voert actief samen met opdrachtgever in individuele gemeenten, waar mogelijk samen met het lokale MKB en instellingen en zorgorganisaties, algemene voorzieningen uit;
4. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan het ontwikkelen van algemene en (voorliggende en/of andere) voorzieningen samen met opdrachtgevers.

Resultaat zelfredzaamheid, participatie en creëren algemene voorzieningen

1. Opdrachtnemer draagt er met opdrachtgever zorg voor dat alternatieve mogelijkheden van gebruik en aanschaf van hulpmiddelen buiten de gemeente om bekend worden bij inwoners. Cliënten weten waar men terecht kan voor reparatie, onderhoud, instructie en toelichting en specifieke vraagstukken t.a.v. hulpmiddelen en andere dienstverlening van opdrachtnemer.

§.3. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER

3.1. Algemene eisen en uitgangspunten

1. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor een optimale uitvoering van de selectie, passing, levering en instructie en servicedienstverlening van Wmo hulpmiddelen inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties, haar in te zetten medewerkers en het realiseren van de overeengekomen resultaten en verplichtingen.
2. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze:
 - a. Als expert op het gebied van hulpmiddelen in staat is voor iedere cliënt die hiervoor in aanmerking komt tijdig te zorgen voor het sober adequaat best passende hulpmiddel, aansluitend bij de hulpvraag van de cliënt;
 - b. Waar nodig specifieke expertise inzet bij complexe casuïstiek op het moment dat dit in het belang van een zorgvuldige afwikkeling nodig en noodzakelijk is;
 - c. Alle uitingen van ongenoegen over zijn presteren registreert (managementinformatie) en zo snel als mogelijk in lijn met deze overeenkomst wegneemt (voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is);
 - d. Een defect hulpmiddel binnen de gestelde termijnen goed repareert en er in de tussentijd een adequaat en passend leenmiddel/alternatief (vergelijkbaar aan het eigen hulpmiddel) wordt ingezet (zie verder paragraaf 6);
 - e. Bij passing, levering en servicedienstverlening een heldere instructie (rijles voor de categorieën waarvoor dit van toepassing is) en uitleg geeft over de werking van het hulpmiddel aan de cliënt en daarnaast blijft toetsen of het hulpmiddel wordt gebruikt en/of de cliënt in staat is het hulpmiddel verantwoord en adequaat te gebruiken;
 - f. Bij levering ter plekke een demonstratie aan de cliënt geeft over de werking van het hulpmiddel;
 - g. Zowel bij levering als bij servicedienstverlening de inspanningsverplichting heeft om binnen zijn mogelijkheden de cliënt mobiel te houden.
3. De opdrachtnemer voert de leveringen en de bijbehorende servicedienstverlening en beheer van de Wmo hulpmiddelen uit op professionele wijze, en doet dat cliëntgericht. Hierbij zijn maatgevend de nadere opdracht van opdrachtgever, de te compenseren beperking(en) in participatie en zelfredzaamheid van de cliënt (aan te geven door opdrachtgever) en het binnen dat kader leveren van het sober adequate best passende hulpmiddel. Opdrachtnemer doet dat cliëntgericht, bejegt de cliënt respectvol en zet ter zake deskundige medewerkers in. Opdrachtnemer komt gemaakte afspraken met de cliënt na en communiceert hier actief met de cliënt over.
4. Opdrachtnemer is betrouwbaar, komt afspraken na en voldoet, werkt volgens en houdt zich gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst, aan de verplichtingen voortvloeiende uit de Raamovereenkomst en de voor haar geldende en op ieder moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving.

5. Opdrachtnemer voert zijn werkzaamheden uit op basis van de nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening als verstrekt door opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van hulpmiddelen en het uitvoeren van de vereiste servicedienstverlening (inclusief keuring en onderhoud van tilliften).
7. Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise, middelen, materialen en medewerkers om op basis van selectie en passing, rekening houdend met de nadere opdracht van opdrachtgever, het voor de cliënt en zijn situatie sober adequaat en best passende hulpmiddel te selecteren en te leveren. Hierbij is de voorwaarde dat opdrachtnemer het hulpmiddel volledig afstemt, afstelt en instelt en waar nodig verstelt op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt. En daarbij alle hierbij toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen levert en bevestigt die om dit te realiseren nodig en passend zijn. Het hulpmiddel dat via opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld aan de cliënt door opdrachtgever is een aanvulling op de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt. Waarbij duidelijk de kanttekening wordt gemaakt dat het hulpmiddel niet meer of luxer dan nodig hoeft te zijn dan om de eigen kracht en mogelijkheden te versterken en om voorgaande eisen te realiseren. Mocht de cliënt aanvullende luxere opties wensen dan kan cliënt deze voor eigen rekening en risico afnemen/kopen van opdrachtnemer. Hierbij geldt dat deze opties bij een eventuele opdracht tot inname van het hulpmiddel door opdrachtgever, zonder dat hier een vergoeding tegenover staat, eigendom worden van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht cliënt hier helder over te informeren.
8. Daarnaast draagt opdrachtnemer zorg dat alle hulpmiddelen waarop dit van toepassing is voorzien zijn van een geldige WA-verzekering.
9. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden waar zij invloed op heeft en kan hebben een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en cliënten garanderen.

3.2 Eisen te stellen aan medewerkers van opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer zet voor deze opdracht alleen ter zake deskundige vakbekwame cliëntgerichte medewerkers in, dat wil zeggen dat deze medewerkers;
 - a. Beschikken over een functiegerichte opleiding en/of over aantoonbaar benodigde competenties;
 - In te zetten medewerkers met direct cliëntcontact hebben inhoudelijke en technische kennis van de Wmo hulpmiddelen en het bijbehorende proces van levering en servicedienstverlening en zijn bekend met de verschillende doelgroepen binnen de Wmo (gericht op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of een chronisch psychisch probleem en/of mensen met een psychosociaal probleem). Ook weten ze hoe ze op een sociaal vaardige manier op een laagdrempelige wijze met cliënten moeten communiceren;
 - Voor passing wordt een gekwalificeerde professionele adviseur ingezet (geen afleveraar) die kennis heeft van het hulpmiddel, de beperkingen van de cliënt en in dat kader de cliënt volledig kan instrueren, en uitleg kan geven en kan zorgdragen dat het hulpmiddel volledig op maat voor de cliënt in- af en bij kan stellen met de juiste gereedschappen;
 - Voor passend onderhoud, service en reparaties wordt een gekwalificeerde volledig uitgeruste professionele monteur ingezet met technische kennis van het betreffende hulpmiddel;
 - Voor hulpmiddelen waarbij sprake is van op maat gemaakte persoonsgebonden aanpassingen, een complex hulpmiddel en/of een hulpmiddel dat lastig in de bestaande werkwijze past (zie "convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen" kwadrant 3 en 4, hierna te noemen complex maatwerk) inbegrepen in de all-in categorieprijzen koop of indien van toepassing huur wordt een daadwerkelijk hierin gespecialiseerde adviseur ingezet als casemanager. Voorbeelden zijn bijvoorbeeld een rolstoel die (bijna) volledig op maat gemaakt moet worden en/of hulpmiddelen met speciale bediening of beademing. Deze casemanager is een specialist op de complexe hulpmiddelen/complexes situaties die zowel procesmatig als inhoudelijk het proces van selectie, passing, levering en na-aanpassing en nazorg kan aansturen. De cliënt daadwerkelijk onderbouwd over het proces en het hulpmiddel kan informeren en waar nodig kan instrueren. De casemanager is minimaal aanwezig bij eerste passing en aflevering en dus op deze momenten niet op afstand, tenzij de consulent nadrukkelijk

schriftelijk/ per e-mail /schriftelijk toestemming heeft gegeven hiervan af te wijken. De casemanager bewaakt de voortgang (zie verder paragraaf 5.2). Voorgaande geldt ook voor hulpmiddelen voor mensen met een progressieve ziekte met een instabiel of niet geleidelijk verloop en kinderschulpmiddelen;

- b. Waar nodig (aanvullend) worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden;
 - c. Geïnstueerd en getraind zijn in het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van aan de cliënt beschikbaar te stellen en/of gestelde hulpmiddelen. In voorkomend geval bespreken zij situaties en knelpunten met de cliënt. En melden deze situaties intern. Opdrachtnemer draagt zorg dat deze signalen ook terecht komen bij opdrachtgever en treedt hierover waar nodig met opdrachtgever in overleg;
 - d. Sociaal vaardig zijn en goed en helder communiceren op een voor de cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig en begrijpelijk Nederlands.;
 - e. Respect hebben voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
 - f. De Nederlandse taal actief beheersen;
 - g. Weet waar zijn kennis en kunde en bevoegdheden liggen maar ook waar deze ophoudt. Waar de eigen expertise ontoereikend is, betreft deze passende expertise om de opdracht goed te volbrengen;
2. Medewerkers van opdrachtnemer voeren de leveringen en de bijbehorende service-dienstverlening uit naar beste weten en kunnen. Ze komen gemaakte afspraken met de cliënt na en communiceren hier actief met de cliënt over.
 3. Medewerkers van opdrachtnemer net als ergotherapeuten die werken in opdracht van opdrachtnemer of opdrachtgever doen nooit toezeggingen over de toekenning van een hulpmiddel aan de cliënt anders dan dat wat al aan cliënt is aangegeven door opdrachtgever.
 4. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers, die beroepsmatig direct met cliënten in contact kunnen komen, in het kader van onderhavige opdracht, door haar gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Opdrachtnemer draagt zorg dat voor iedere medewerker een VOG-verklaring voor de betreffende functie (profiel 45) is afgegeven die maximaal vijf jaar geldig is (dus minimaal iedere vijf jaar moet worden vernieuwd). Opdrachtnemer staat hiervoor garant. Deze verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de medewerker voor opdrachtnemer ging werken.
 5. Alle medewerkers die bij de cliënt thuiskomen voor advies of onderhoud kunnen zich legitimeren en kunnen aantonen dat ze voor opdrachtnemer werken.
 6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers. Als en voor zover er schade ontstaat of sprake is van gebrekkige (service)dienstverlening door minder bekwaame medewerkers is opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en (gevolg)schade zijn voor rekening van opdrachtnemer.
 7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn medewerkers adequaat handelen in het geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en eventuele medebewoners. Aanbieder heeft een meldplicht bij calamiteiten en (gewelds)incidenten zoals is gesteld in artikel 3:4 Wmo 2015 en signaleert en handelt bij vermoedens van misbruik of mishandeling op de wijze zoals is vastgelegd in de van toepassing zijnde Wet Meldcode Huiselijk geweld en Kinder mishandeling, de meldplicht calamiteiten en de meldplicht geweld. Deze signalen worden geregistreerd door opdrachtnemer en direct doorgeleid naar de vertrouwenspersoon van opdrachtgever of door opdrachtgever aan te wijzen derde(n). In overleg met opdrachtgever worden deze signalen als noodzakelijk omgezet in concrete acties door opdrachtnemer of door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
 8. Tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert opdrachtnemer bij vervanging c.q. uitbreiding van personeel minimaal een gelijk deskundigheidsniveau.

§.4. MINIMUMEISEN KLACHTENAFHANDELING EN COMMUNICATIE

4.1. Eisen aan de klachtenafhandeling

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Data uit deze klachtenregistratie zijn een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling.

Omschrijving klacht:

Een klacht is een uiting van onvrede van een cliënt (mondeling of schriftelijk) over één of meerdere aspecten van de door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten en ook een uiting van ongenoegen over het geleverde hulpmiddel, de geleverde dienstverlening en de houding en het gedrag van medewerkers die na eerste melding door cliënt over hetzelfde onderwerp niet of niet binnen 48 uur is verholpen (uitingen van onvrede die binnen 48 uur zijn verholpen moeten wel geregistreerd worden in de klachtenregistratie). Een storingsmelding wordt niet als klacht gezien.

Opdrachtgever eist van opdrachtnemer het volgende:

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelings-procedure, en een centraal laagdrempelig meldpunt waar meldingen en klachten kunnen worden ingediend. Opdrachtnemer maakt deze kenbaar op de eigen website, overhandigd deze aan de cliënt (ook een separaat klachtenformulier) en licht deze toe aan de cliënt op een voor de cliënt begrijpelijke manier;
2. Opdrachtnemer heeft beleid en systemen voor het vastleggen en verwerken van klachten, incidenten en calamiteiten en de wijze waarop deze leiden tot verbeteracties (PDCA);
3. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling (waaronder onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtenregistratie en verbeterprotocol) die begrijpelijk is voor de cliënt ongeacht het begripsniveau van de cliënt;
4. Opdrachtnemer neemt elke klacht terstond in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal vijf werkdagen na ontvangst afgehandeld of de cliënt heeft bij het eerste contact over de klacht gemotiveerd een andere redelijke termijn gecommuniceerd gekregen van opdrachtnemer waarbinnen de klacht is afgehandeld;
5. Opdrachtnemer informeert cliënt schriftelijk over de voortgang en acties die worden ondernomen over de betreffende klacht;
6. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld levering, passing, storings en onderhoud, servicedienstverlening, nazorg, communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid en deze informatie is zichtbaar in de portal;
7. Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er met de cliënt niet uitkomt (als de cliënt niet tevreden is en naar oordeel van de opdrachtgever daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen), treedt opdrachtnemer in overleg met een onafhankelijke klachtencommissie. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer;
8. Opdrachtnemer rapporteert periodiek in de managementinformatie aan opdrachtgever de ontvangen meldingen en klachten met daarbij aangegeven per klacht de wijze waarop deze is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

Resultaten afhandeling klachten:

1. Klachten zijn snel en adequaat opgelost en afgehandeld en er zijn waarborgen waardoor klachten in de toekomst worden voorkomen.
2. De cliënt voelt zich begrepen, serieus genomen en persoonlijk behandeld.
3. Naar het oordeel van opdrachtgever worden klachten van de cliënt door opdrachtnemer correct en tijdig naar tevredenheid afgehandeld.
4. De cliënt is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop de klacht is afgehandeld (als de cliënt niet tevreden is en deze daarbij naar het oordeel van de opdrachtgever daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen).

4.2. Eisen aan de communicatie en registratie

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten vanaf de start van de overeenkomst digitaal via iWmo en informatie die niet kan worden toegevoegd aan iWmo desgewenst via de portal/applicatie van opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer heeft minimaal vier weken voor start van de overeenkomst iWmo ingericht in lijn met de vereisten van opdrachtgever zodat opdrachtnemer en opdrachtgever in gezamenlijkheid kunnen testen of uitwisseling van informatie op de juiste manier werkt.
3. Opdrachtnemer zendt rapportages, en overige relevante informatie digitaal aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres.
4. Bij het eerste contact met de cliënt spreekt opdrachtnemer met de cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, per app of andere applicatie) het beste bij de cliënt past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies en draagt daarbij zorg voor de communicatie met cliënt en alle andere betrokkenen.
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor heldere registratie en afstemming van afspraken en klachten binnen de eigen organisatie zodat, ongeacht de medewerker;
 - a. Effectief, consequent, helder en duidelijk door een beperkt aantal vaste contactpersonen (maximaal 3) wordt gecommuniceerd richting zowel opdrachtgever als cliënt;
 - b. In lijn met de mogelijkheden en beperkingen en daarbij met de cliënt en/of opdrachtgever gemaakte afspraken en wijze wordt gehandeld;
 - c. Cliënt en opdrachtgever altijd als bekend worden behandeld en benaderd;
 - d. Cliënt en opdrachtgever niet opnieuw worden belast of gevraagd naar al door hen verstrekte informatie;
 - e. Er actueel inzicht is in informatie, afspraken, klachten en de wijze van communiceren met cliënt en opdrachtgever;
 - f. De juiste voor het onderwerp/de onderwerpen gekwalificeerd deskundige medewerkers van opdrachtnemer worden ingezet en communiceren.
6. Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum alle relevante informatie over de levering, innames en servicedienstverlening van hulpmiddelen waaronder doorlooptijden en een up to date digitaal register “uitstaande hulpmiddelen”. Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde cliënt en hulpmiddel inclusief actuele maatvoering en aanpassingen.
7. Opdrachtnemer registreert welke en hoeveel hulpmiddelen van cliënt thuis blijven staan bij opnames op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) als de cliënt minimaal 18 dagen per jaar thuis logeert (zie hiervoor ook de bestuurlijke afspraken Wmo hulpmiddelen thuis)¹.
8. Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de cliënt en bevestigt deze direct, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Als het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur.
9. Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever door middel van een geautomatiseerd volgsysteem over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, levertijden, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten en alles dat hiervoor is benoemd.
10. Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een onderhoudslogboek/paspoort bij waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
 - a. Categorie, merk en type en de actuele configuratie en maatgegevens van het hulpmiddel.
 - b. Bouwjaar en datum van eerste levering en datum van laatste levering;
 - c. Bruto cataloguswaarde van het hulpmiddel en aangebrachte accessoires;
 - d. Tijdstip en datum passend onderhoud;
 - e. Toetsing gebruiksfunctionaliteit;
 - f. Aard van reparatie;
 - g. Al dan niet ingezet vanuit Wlz voor gebruik bij logeren;
 - h. Adviezen die zijn of worden gegeven over eventuele aanpassing (ook als de cliënt het hier niet mee eens is).
11. Opdrachtnemer informeert de cliënt proactief over de status van het aan de cliënt te verstrekken hulpmiddel, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten en overige relevante informatie.
12. Opdrachtnemer informeert de cliënt zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten inclusief de afgesproken reactietijden en

¹ <https://vng.nl/sites/default/files/2023-10/bestuurlijke-afspraken-Wmo-hulpmiddelen-thuis.pdf>

- zorgt dat de cliënt altijd de beschikking heeft over deze informatie. Als dat de wens is wordt het servicenummer bij levering als contact in de telefoon van de cliënt gezet.
13. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct bereikbaar is voor storingen zonder bijkomende kosten voor de cliënt.
 14. Opdrachtnemer draagt zorg voor nazorg na levering en waar nodig servicedienstverlening.
 15. Opdrachtnemer stelt de cliënt zo snel mogelijk op de hoogte als te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de cliënt, waarbij het door de cliënt gewenste tijdstip leidend is.
 16. Cliënt en opdrachtgever kunnen op elk moment, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie over- en de status van hun (aan)vraag, klacht, onderhoud, logboeken, hulpmiddelen etc.
 17. Opdrachtnemer werkt actief samen met opdrachtgever en zorgt voor een integrale en uniforme benadering van cliënt en opdrachtgever en ook innovatieve oplossingen en mogelijke algemene voorzieningen/hulpmiddelenpools.
 18. Opdrachtnemer spreekt opdrachtgever en cliënt(en) proactief aan over zaken die onjuist zijn of verbetering behoeven en draagt hiertoe proactief oplossingen aan.

Resultaat communicatie:

1. De cliënt voelt zich begrepen en persoonlijk en met respect behandeld.
2. De privacy van de cliënt is gewaarborgd.
3. Informatievoorziening van opdrachtnemer is voor de cliënt toegankelijk en te begrijpen.
4. Opdrachtnemer is voor cliënten goed bereikbaar.

4.3. Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer

1. Opdrachtgever kan vanaf de start van de overeenkomst op elk moment in een portal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van opdrachtnemer, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie op cliëtniveau zoals onder andere de status van (aan)vragen, nadere opdracht, hulpmiddel, logboeken, storingen en reparaties of klacht. Daarnaast kan er informatie worden ingezien over onderhoud, (uitstaande en ingenomen hulpmiddelen). Ook is het mogelijk voor opdrachtgever in dit systeem opdrachten te plaatsen, en deze indien nodig te annuleren. Naast het portaal voor opdrachtnemer is het ook de wens dat de cliënt eigen relevante gegevens kan inzien in een portaal wat voor iedere cliënt toegankelijk is ongeacht of deze visuele, auditieve of andere beperkingen heeft.
2. Het systeem/applicatie voorziet in een cliëntinterface met de mogelijkheid tot 'help'-ondersteuning voor cliënt.
3. De portal stelt opdrachtgever en opdrachtnemer in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving zoals de AVG en actuele beveiligingsniveaus.
4. Privacy by design wordt toegepast in het ontwerp en de configuratie, met speciale aandacht voor bijzondere persoonsgegevens.
5. We verwachten dat het portaal voldoet aan de vigerende BIO op het niveau BBN2 en beschikbaarheidsmaatregelen op BBN1 (zie hiertoe ook bijgevoegde link Producten - Informatiebeveiligingsdienst) of NEN-7510, waarbij de risico's afgedekt moeten zijn op de bedrijfsmiddelen Gegevens, Diensten en Programmatuur².
6. Het systeem/applicatie wordt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehost.
7. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer moet voldoen aan geldende internetstandaarden. Via internet.nl kan dit getest worden. Uit de test moet blijken dat de website minimaal voldoet aan de standaarden die gelden voor:
 - a. Modern adres (IPv6);
 - b. Domeinnaamhandtekening (DNSSEC);
 - c. Beveiligde websiteverbinding (HTTPS);
 - d. Autorisatie voor routing (RPKI).
8. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer ondersteunt browseronafhankelijk gebruik waaronder in ieder geval de nieuwste twee versies van Chrome, Edge, Firefox en Safari.
9. Koppelingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden via een beveiligde https-verbinding.

² Als het portaal van opdrachtnemer niet aan specifieke eisen voldoet, mag dit tijdens de inlichtingenronde kenbaar gemaakt worden, zodat we dit kunnen beoordelen en hier vooraf een reactie op kunnen geven.

10. Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van een shared omgeving, is de data van opdrachtgever alleen te benaderen door opdrachtgever en opdrachtnemer. Toegang tot de data wordt toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting.
11. Het systeem/applicatie biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van opdrachtgever uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen. Autorisaties worden toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting. Een gebruiker heeft dus standaard geen rechten, tenzij die specifiek zijn toegekend.
12. Authenticatie voor medewerkers van opdrachtgever verloopt door middel van Multi Factor Authentication (MFA) en bij voorkeur via Microsoft authenticator of SMS. Opdrachtgever krijgt direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden portal, uiteraard voor zover ze daartoe is geautoriseerd.
13. Het systeem/de applicatie voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen in geval van calamiteiten:
 - a. RPO³: een geaccepteerd dataverlies van maximaal 28 uur;
 - b. RTO⁴: een maximale hersteltijd van 40 uur.
14. Het systeem/de applicatie beschikt over een adequate back-up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO.
15. Dataopslag en back-ups vinden plaats binnen de EU/EEA, bij voorkeur in Nederland. Overdracht buiten de EU/EEA is uitsluitend mogelijk na toestemming van opdrachtgever.
16. Regulier onderhoud aan de applicatie/het systeem vindt plaats buiten de gangbare werktijden en openingstijden van gemeente tenzij dit een korte onderbreking betreft (maximaal 1 uur) en minimaal 5 werkdagen van tevoren is aangekondigd.
17. Op eerste verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer alle relevante data op een leesbare manier exporteren naar opdrachtgever, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
18. Opdrachtnemer moet de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst via open standaarden/exportformaten op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem.
19. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data.
20. Na migratie of levering van de data, moet opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data verwijderen van zijn systemen en deze kosteloos vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens. Opdrachtgever levert een verklaring aan van vernietiging aan opdrachtgever.

§.5. MINIMUMEISEN SELECTIE, PASSING EN LEVERING

5.1. Verstrekking van nadere opdrachten

Opdrachtgever voert de toegangsbeoordeling (ook wel indicatiestelling) zelf uit of met behulp van externe deskundigen. Op basis van de toegangsbeoordeling wordt bepaald (op basis van de geldende regels) of inwoner voor een hulpmiddel in de vorm van een maatwerkvoorziening in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is verstrekt opdrachtgever aan opdrachtnemer een nadere opdracht onder generale machtiging waarbij wordt aangegeven uit welke categorie het hulpmiddel moet worden geleverd samen met een functionele omschrijving en waar nodig technische of cliënt specifieke informatie.

Het is aan opdrachtnemer om op basis van de nadere opdracht van opdrachtgever het juiste hulpmiddel binnen de categorie te selecteren. Als opdrachtnemer op basis van eigen bevindingen (informatie gemeente, derden, contacten en/of passing met de cliënt) tot de conclusie komt dat afwijking van de door de opdrachtgever bij de nadere opdracht aangegeven categorie of nadere opdracht noodzakelijk is, is hij verplicht dit direct digitaal voorzien van een motivatie bij opdrachtgever te melden. Als opdrachtgever akkoord gaat met een andere categorie (digitale toestemming in de regel binnen 5 werkdagen) kan opdrachtnemer verder gaan met de aflevering van het hulpmiddel.

³ Recovery Point Objective, dit is een herstelpunt doelstelling die de mate van gegevensverlies uitdrukt in een tijdseenheid.

⁴ Recovery Time Objective, dit is een hersteltijd doelstelling die de tijdsduur gedurende welke de toepassing (of applicatie) niet beschikbaar is.

Als digitale toestemming van opdrachtgever uitblijft, komt de generale machtiging te vervallen. Wanneer dit het geval is, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om te interveniëren. Mocht opdrachtnemer een afwijking niet melden en toch doorgaan met leveren ondanks dat wordt afgeweken van de nadere opdracht van de opdrachtgever zijn alle kosten en risico's voor opdrachtnemer. Wanneer dit op een later moment wordt geconstateerd bijvoorbeeld bij ontvangst van de gebruikersovereenkomst kan opdrachtgever van opdrachtnemer eisen de all-in categorieprijs koop of indien van toepassing huur terug te betalen en het hulpmiddel of de op het hulpmiddel aangebrachte opties, accessoires of (na)aanpassingen zonder berekening van kosten te vervangen. Terugbetaling als van toepassing door opdrachtnemer is geen keuze maar een verplichting.

Als er geen sprake is van generale machtiging (enkel te bepalen door opdrachtgever) wordt de volgende offerteprocedure gevolgd:

1. Op verzoek van opdrachtgever brengt opdrachtnemer binnen 20 werkdagen na de nadere opdrachtverstrekking van de opdrachtgever een offerte uit, met specificaties en prijs plus het rapport van selectie en passing, tenzij op verzoek van opdrachtgever geen selectie en passing is uitgevoerd;
2. De uit te brengen offerte bevat alle informatie over wat opdrachtnemer bij leveringsopdracht gaat leveren;
3. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de offerte en de bijlagen te toetsen of door een derde te laten toetsen;
4. Als de opdrachtgever de uitgebrachte offerte niet aanvaardt, stelt deze opdrachtnemer per e-mail op de hoogte van haar bevindingen. Mocht opdrachtgever daarom vragen, moet opdrachtnemer een herziene offerte uitbrengen.

Opdrachtgever houdt zich altijd het recht voor om incidenteel (gemaximeerd tot 10% van de totale afnames gedurende de raamovereenkomst per gemeente) hulpmiddelen af te nemen van andere leveranciers als opdrachtnemer niet in staat is de cliënt op tijd te voorzien van een adequaat best passend hulpmiddel, en/of niet in staat is aan de gestelde eisen te voldoen.

5.2. Eisen aan complex maatwerk

In het geval van complex maatwerk wordt door opdrachtnemer na ontvangst van de dienstverleningsopdracht van opdrachtgever direct een casemanager ingezet. De casemanager van opdrachtnemer stelt in afstemming met opdrachtgever voor de cliënt een plan van aanpak op. Dit plan van aanpak is realtime inzichtelijk voor opdrachtgever of direct opvraagbaar.

In het plan van aanpak zijn in ieder geval opgenomen:

1. De omschrijving en specificering van de te realiseren levering en/of later aan te brengen aanpassing aan een hulpmiddel;
2. Het tijdpad en de daarbij voor cliënt van belang zijnde afspraken m.b.t. (tussen)passingen (met alle benodigde ketenpartners) en definitief afleveren van het hulpmiddel met de aanpassing;
3. Communicatie en terugkoppelingsmomenten stand van zaken met zowel opdrachtgever als cliënt (minimaal 1x per 2 weken);
4. Evaluatiemoment(en).

Opdrachtnemer draagt zorg dat cliënt op de hoogte is van het plan van aanpak en dat deze herleidbaar instemt met het plan van aanpak.

Afwijking van het plan van aanpak is alleen mogelijk als sprake is van overmacht (een niet-toerekenbare onmogelijkheid om een verplichting na te komen). Onder overmacht wordt expliciet niet verstaan: situaties veroorzaakt door opdrachtnemer, personeel van opdrachtnemer, systemen/middelen en materialen van opdrachtnemer en (toe)leveranciers van opdrachtnemer (zie verder ook inkoopvoorwaarden artikel 15). Of daadwerkelijk sprake is van overmacht is uiteindelijk te bepalen door opdrachtgever. Als er sprake is van vertraging is de opdrachtnemer verplicht de cliënt en opdrachtgever op de hoogte te stellen van de vertraging en moet ook een gewijzigde en reële leverdatum aangegeven worden. Een vergelijkbare informatieplicht geldt ook bij het niet realiseren van de met de cliënt of opdrachtgever overeengekomen reparatietermijn.

5.3. Eisen aan de selectie

Als de opdrachtgever op grond van een aanvraag twijfels heeft over het door de cliënt veilig gebruik kunnen maken van een rijdende elektrische of fietsvoorziening zal opdrachtgever dit aan opdrachtnemer aangeven. Vervolgens wordt in overleg met opdrachtgever bepaald of de cliënt al dan niet veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel. Eventueel te maken kosten over proefplaatsing (b.v. uitproberen hulpmiddel/ aanpassing voor maximaal 14 dagen) en/of proefflessen tijdens de proefplaatsing zijn te allen tijde op kosten van opdrachtnemer (dus kosteloos voor opdrachtgever). Bij een proefplaatsing wordt op voorhand afgesproken hoelang het uitproberen noodzakelijk en mogelijk is.

Als blijkt dat cliënt niet veilig gebruik kan maken van het betreffende hulpmiddel, zal opdrachtnemer dit aan opdrachtgever terugkoppelen. Opdrachtnemer zal in dat geval met cliënt en opdrachtgever bepalen wat dan de sober adequate best passende oplossing is voor cliënt. Als het op proef geplaatste hulpmiddel passend en adequaat is en de client is voldoende in staat het hulpmiddel op de juiste wijze te gebruiken dan is de opdrachtnemer toegestaan een all-in categorieprijs koop in rekening te brengen en de all-in categorieprijs servicedienstverlening te declareren vanaf de dag dat de proefplaatsing is gestart.

1. Het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen wordt door opdrachtnemer geselecteerd aan de hand van de in de nadere (dienstverlenings-)opdracht beschikbaar gestelde gegevens door opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden en leidt, mede door middel van eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van opdrachtnemer, tot het adequaat best passende hulpmiddel voor de cliënt. De door opdrachtgever te verstrekken gegevens bestaan uit onder andere de aangegeven categorie, antropometrische gegevens zoals o.a. lichaamslengte, lichaamsgewicht en de gebruiksomgeving en frequentie en eventuele verdere bijzonderheden. Afstemming, kennisdeling, kennisuitwisseling en partnerschap zijn hiervoor essentieel om het proces van opdracht tot uitvoering zo optimaal mogelijk te laten verlopen.
2. Als opdrachtnemer constateert dat de eigen beschikbare kennis en expertise niet toereikend is, voorziet de opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer. Dit geldt ook als opdrachtnemer voor specifieke aanpassingen, kinderhulpmiddelen of orthesen een specifieke deskundige wenst in te schakelen.

5.4. Eisen aan de passing

1. De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt, tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet kan of opdrachtgever/cliënt dit op een andere locatie wenst. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt zorgt opdrachtnemer - als de cliënt zelf geen vervoer kan regelen- voor vervoer van de cliënt van en naar deze locatie.
2. Passing wordt door een hiervoor volledig gekwalificeerde en toegeruste medewerker uitgevoerd (hieronder wordt zeker niet verstaan een afleveraar) en is om de cliëntbelasting te beperken gemaximeerd tot 1 passingsessie (met als resultaat: het sober adequaat best passende hulpmiddel). Of meerdere opeenvolgende sessies op 1 dag (met als resultaat: het sober adequaat best passende hulpmiddel) voor complex maatwerk kan hiervoor na toestemming van opdrachtgever van worden afgeweken. Als het kan moet de passing gelijktijdig met de levering plaatsvinden.
3. De passing wordt als het nodig is of gewenst is uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever, indicatieadviseurs, onafhankelijke cliëntadviseurs of vergelijkbaar, specialisten of bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s). De laatste twee zullen vooral worden betrokken bij specifieke of complexe (kinder-)hulpmiddelen voor cliënten, waarbij voor complexe zithouding en bijzondere bedieningsvraagstukken een multidisciplinaire aanpak gewenst is (zie ook paragraaf 6.1).
4. In de situaties zoals benoemd onder 3 schakelt opdrachtnemer als het nodig is, voor zijn kosten, externe expertise in zoals bij de kinderhulpmiddelen een hierin gespecialiseerde adviseur. Opdrachtnemer stelt bij specifieke of complexe passingen als benoemd onder 3 een plan van aanpak op inclusief tijdsschema welke moet worden geaccordeerd door de cliënt/cliëntvertegenwoordiger met een kopie naar opdrachtgever (zie ook paragraaf 5.2).
5. Een passingsessie bestaat uit:
 - a. Een voor de cliënt en mantelzorger/naaste begrijpelijke en heldere uitleg over het hulpmiddel, bediening, bedieningsknoppen en verstellingen en de mogelijkheden hiervan.

- Bij een elektrische tillift is tenminste één gebruikersinstructie (voor rekening van opdrachtnemer) te geven aan de mantelverzorger en/of verzorgende van de cliënt;
- b. De passing zelf: met behulp van op voorhand geselecteerde hulpmiddel(en) aan de hand van de dienstverleningsopdracht, de fysieke kenmerken van de cliënt en de inbreng van de cliënt (en/of zijn/haar vertegenwoordiger), door eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen het adequaat best passende hulpmiddel voor de cliënt samen te stellen;
 - c. Een toets/gewenningsles (inclusief rapportage) voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de cliënt over het effectief en veilig gebruik van het voorgestelde hulpmiddel door de cliënt. Inclusief een advies over het eventuele aantal noodzakelijke rijlessen als opdrachtnemer van mening is dat cliënt door middel van rijlessen wel bekwaam wordt tot veilig gebruik van het hulpmiddel. Eén extra individuele instructies (30 minuten per rijles) wordt gratis uitgevoerd door opdrachtnemer. Als de rij-/gebruiksvaardigheid of het verkeersinzicht hierna nog steeds te wensen over laat wordt door opdrachtnemer in overleg getreden met opdrachtgever. Extra rijlessen boven op de al genoemde rijlessen worden als dat de wens is uitgevoerd door opdrachtnemer als hiervoor specifiek een nadere opdracht wordt gegeven. Wordt hiervoor geen nadere opdracht gegeven dan kunnen deze door een ergotherapeut worden gegeven. Opdrachtnemer kan na de rijles (of later indien die nodig wordt geacht door opdrachtgever en opdrachtgever hiervoor opdracht geeft) hiervoor het vaste all-in tarief (extra) rijles van € 75,00 per uur in rekening brengen. Dit geldt ook voor eventuele rijlessen uit te voeren voor een scootmobielpool/algemene voorziening van opdrachtgever;
 - d. De proefplaatsing van een hulpmiddel bij twijfel bij opdrachtgever of opdrachtnemer. Voor een proefplaatsing (maximaal 14 dagen of zoveel korter als mogelijk onder andere indien van toepassing in overleg met de betrokken ergotherapeuten) en de duur van de proefplaatsing worden geen kosten in rekening gebracht;
 - e. Een toets;
 - i. bereikbaarheid woonlocatie;
 - ii. beschikbaarheid goede stallingsmogelijkheid en laadmogelijkheid al dan niet in nabijheid in lijn met wet- en regelgeving (eindoordeel is aan Opdrachtgever/opdrachtgever);
 - iii. veiligheidseisen over brandveiligheid van (onderdelen van) het hulpmiddel;
 - f. Een korte vastlegging van bevindingen in het dossier waarin de keuze voor het hulpmiddel, eventuele bijzonderheden inclusief het resultaat van de toets/gewenningsles en de toets bereikbaarheid en geschiktheid stalling en veilige laadmogelijkheid kort worden gemotiveerd.
6. Binnen 2 werkdagen na passing wordt met cliënt de leverdatum ingepland en vastgelegd. Opdrachtnemer verplicht zich het hulpmiddel te leveren binnen de vastgelegde leverdatum.

Resultaten selectie en passing:

1. In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen en kostenbesparing en als beschikbaar zet opdrachtnemer gebruikte hulpmiddelen in.
2. De cliënt wordt adequaat gecompenseerd voor zijn (bewegings-)beperking, afgestemd op zijn mogelijkheden en persoonskenmerken.
3. De cliënt wordt gecompenseerd met de meest adequate best passende oplossing.

5.5. Eisen aan de levering en instructie

1. Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- of de verblijfslocatie van de cliënt, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en in het geval van een elektrisch hulpmiddel een rijles (inbegrepen in de all-in categorieprijs koop en indien van toepassing huur), persoonlijk gebruiksklaar aan de cliënt wordt overhandigd. Als dat nodig is gebeurt dat in samenwerking met bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s) of onafhankelijke cliëntvertegenwoordigers.
2. Opdrachtnemer overhandigt aan de cliënt een begrijpelijke gebruiksaanwijzing/gebruikshandeling en overige relevante gebruikersdocumentatie inclusief waar van toepassing een gebruikersovereenkomst en waar van toepassing informatie over de verzekering van het hulpmiddel en licht deze toe. Deze documentatie bestaat tenminste uit:
 - De wijze waarop de cliënt storingen kan melden, de responsetijden en termijnen van aanvang van reparaties;
 - Alle informatie over nazorg, onderhoud en contactgegevens;

- Informatie over de klachtenprocedure van opdrachtnemer;
 - Een gebruikersovereenkomst;
 - Indien van toepassing: informatie over de verzekering van het hulpmiddel.
3. Opdrachtnemer toetst of de bij de passingsessie gegeven uitleg en instructie nog helder is en herhaalt deze waar nodig. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor één afleverles (inbegrepen in de all-in categorieprijs koop of indien van toepassing huur) op locatie en in de woonomgeving van de cliënt. Deze afleverles is onder andere gericht op vaak voorkomende situaties in openbare ruimten. Wanneer de opdrachtnemer nog steeds twijfelt over de rijvaardigheid van de cliënt, dan wordt hiervan melding gedaan bij de opdrachtgever en wordt in overleg getreden. Het is vervolgens aan de opdrachtgever om nadere rijlessen op te (laten) starten, of de indicatie te herzien.
 4. De afleverles en/of instructie en oefening ter plaatse bestaat minimaal uit:
 - Een voor de cliënt begrijpelijke en heldere uitleg over het geleverde hulpmiddel en de mogelijkheden hiervan;
 - Een voor de cliënt begrijpelijke uitleg en instructie van het gebruik en de verzorging van het hulpmiddel;
 - Ingeval van een elektrische tillift is tenminste één gebruikersinstructie (voor rekening van opdrachtnemer) te geven aan de mantelverzorger en/of verzorgende van de cliënt;
 - Alle informatie en uitleg over nazorg, onderhoud en contactgegevens;
 - Informatie en uitleg over de klachtenprocedure van opdrachtnemer.
 5. Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de cliënt de instructie heeft begrepen en de cliënt heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken (opdrachtnemer heeft in ieder geval getoetst of cliënt het hulpmiddel adequaat en veilig kan bedienen, en dat het reactievermogen van cliënt goed is en niet wordt beïnvloed door medicijnen of anderszins), ondertekenen opdrachtnemer en de cliënt een door opdrachtnemer meegenomen gebruikersovereenkomst (inhoud is afgestemd met en geaccordeerd door opdrachtgever) waarin in de bijlage ook onder andere (zie gebruikersovereenkomst) het merk, type, uniek identificatienummer en bouwjaar is opgenomen.
 6. Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat de gebruikersovereenkomst na ontvangst van opdrachtgever onder zijn verantwoordelijkheid door de cliënt en opdrachtnemer zelf wordt ondertekend en vervolgens voor definitief akkoord (o.a. ingezet hulpmiddel in lijn met categorie) wordt opgeslagen en inzichtelijk is in de portal. Deze moet altijd direct aangeleverd kunnen worden op eerste verzoek van opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor consequenties die voortvloeien uit het leveren van hulpmiddelen zonder de aanwezigheid van een getekende gebruikersovereenkomst. Opdrachtnemer informeert de cliënt dat via een onafhankelijke partij een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd (kan) worden. En dat daarvoor gegevens worden verstrekt
 7. Opdrachtnemer houdt van ieder geleverde voorziening de configuratie bij van het geleverde hulpmiddel. Deze is altijd inzichtelijk en kan altijd worden opgevraagd door de opdrachtgever.
 8. Als binnen drie maanden na aflevering blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet binnen de categorie of de verkeerde categorie is toebedeeld, ruilt opdrachtnemer voor zijn rekening het hulpmiddel om en wordt in het geval het om een andere categorie gaat alleen de nieuwe all-in categorieprijs koop in rekening gebracht en de initieel betaalde categorieprijs koop gecrediteerd. In een huursituatie wordt enkel de eerstvolgende maand een aangepaste all-in categorieprijs huur betaald.
 9. Opdrachtgever is altijd gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van dat wat is opgenomen in de nadere opdracht van opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
 10. Mocht bij controle blijken dat het hulpmiddel niet voldoet aan dat wat is vermeld in de nadere opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, dan lost opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

Resultaat aflevering:

1. Opdrachtnemer heeft het hulpmiddel gebruiksklaar en volgens afspraak afgeleverd bij de cliënt.
2. Het hulpmiddel is afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van de cliënt en compenseert de cliënt voor zover noodzakelijk is en voldoet aan hetgeen de cliënt in het gebruik van het hulpmiddel mag verwachten.
3. Cliënt is in staat en bekwaam het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken.

5.6. Termijnen Levering

A. Geen complex* maatwerk	Van opdracht selectie en passing en tot en met levering	Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: maximaal 20 Werkdagen.
B. Complex maatwerk*	Van opdracht selectie en passing en tot en met levering:	Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: maximaal 40 Werkdagen.

**Of een situatie complex is (hulpmiddel of situatie) wordt bepaald door opdrachtgever en aangegeven in de nadere opdracht. Complex zijn in ieder geval de hulpmiddelen met op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele (specialistische) aanpassingen zoals een '(zit)orthese' of specifieke bedieningsmogelijkheden zoals een hoofdbediening en/of een aangepast werkblad. Complexe situaties betreffen in de meeste gevallen de situaties waarvoor een casemanager moet worden ingezet.*

De levertijd moet altijd direct na passing (binnen uiterlijk twee werkdagen na passing) naar cliënt en opdrachtgever worden gecommuniceerd.

De opdrachtnemer moet zich aan de bovenstaande termijnen houden. Indien deze termijnen niet gerealiseerd kunnen worden als gevolg van gegronde redenen moet opdrachtnemer de opdrachtgever en cliënt hiervan schriftelijk z.s.m. op de hoogte stellen maar minimaal voordat de uiterlijke aflevertermijn is verstreken. Of er daadwerkelijk sprake is van een gegronde reden is aan opdrachtgever. Opdrachtnemer moet bij de mededeling van overschrijding aangeven wat de reden is van het overschrijden van de uiterlijke aflevertermijn en moet in hetzelfde bericht aangeven wanneer levering wel mogelijk is. Desgewenst op verzoek van cliënt of opdrachtgever moet opdrachtnemer kosteloos een tijdelijk redelijk gelijkwaardige voorziening (adequaate passende voorziening uit dezelfde categorie) ter overbrugging leveren zonder declaratie van kosten zodra de afgesproken leveringstermijnen worden overschreden.

Als gegronde redenen worden in ieder geval gezien; aan de aanvrager toe te rekenen omstandigheden die aantoonbaar resulteren in vertraging, waaronder begrepen een ziekenhuisopname van de aanvrager, of het anderszins niet voldoende meewerken aan de passing door de aanvrager.

§.6. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING

Servicedienstverlening betreft het zorg dragen voor de servicedienstverlening vanaf het moment van leveren van het hulpmiddel tot en met de inname van het hulpmiddel. De servicedienstverlening heeft tot doel de cliënt te voorzien van een zo ongestoord mogelijk en veilig gebruik van het adequaat best passende hulpmiddel. In de volgende paragrafen zijn de eisen en voorwaarden aan de servicedienstverlening opgenomen.

6.1. Eisen aan storingsmelding en reparaties

1. Cliënt kan 24 uur per dag, 7 dagen per week bij opdrachtnemer een storing melden.
2. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct en in ieder geval telefonisch, zonder extra kosten voor de cliënt, bereikbaar is voor storingen. De serviceorganisatie faciliteert de cliënt op gebruiksvriendelijke wijze met aantoonbare technische kennis van hulpmiddelen. Het is opdrachtnemer toegestaan per gesprek een éénmalig keuzemenu te hanteren van maximaal vier keuzemogelijkheden direct na het inbellen. Onder voorwaarde dat direct wordt begonnen met de keuze over het melden van storingen en cliënt na deze keuze direct wordt doorverbonden naar een gespecialiseerde medewerker. Als een cliënt geen keuze maakt dan moet deze hierna direct automatisch worden doorverbonden naar een gespecialiseerde medewerker met technische kennis van hulpmiddelen.
3. De direct bereikbare serviceorganisatie is continu bemand door ter zake deskundige medewerkers met aantoonbare technische kennis van hulpmiddelen (geen callcenter medewerkers m.u.v. buiten kantoor tijden als deze direct door kunnen schakelen naar een

- deskundige gespecialiseerde medewerker) die zijn toegerust om de cliënt op gebruiksvriendelijke en begrijpelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding.
4. Opdrachtnemer verricht binnen heel Nederland en maximaal 20 km over de grens in Duitsland, reparaties aan de geleverde hulpmiddelen en maakt voor kleine reparaties zoals lekke banden waar mogelijk gebruik van lokale MKB-aanbieders zoals bijvoorbeeld, maar niet limitatief lokale fietsenmakers.
 5. De reparatie is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de cliënt. Als de cliënt onderweg is gestrand, wordt de reparatie als dat mogelijk is ter plekke uitgevoerd. Als dit niet mogelijk is, zorgt opdrachtnemer voor eigen rekening voor (de organisatie van) het transport van de cliënt en het hulpmiddel. Dit geldt ook als een cliënt is gestrand op een locatie buiten de gemeente.
 6. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de cliënt zijn bepalend voor de responsetijd⁵ waarop de reparatie voor het herstel van het hulpmiddel begint en voor wanneer de reparatie moet zijn afgerond (rekening houdend met punt 4 en 5). Ook garandeert opdrachtnemer dat voor het uitvoeren van (nood-) reparaties en het verlenen van ('wegenwacht') hulp een gekwalificeerd monteur in de regio beschikbaar is die, te rekenen vanaf het eerste moment van melding (ook als het gaat om reparaties tot 20 km over de grens met Duitsland):
 - a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen en/of die de cliënt de betreffende dag en de volgende dag niet gebruikt, binnen 2 werkdagen na melding heeft verholpen;
 - b. Binnen twee uur ter plaatse is en begint met repareren; bij storingen bij cliënten binnenshuis (waarbij cliënt het hulpmiddel de betreffende dag ook nodig heeft en gaat gebruiken), en verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken. De storing moet uiterlijk dezelfde dag verholpen worden waarbij waar nodig onderdelen worden vervangen en te verwachten gebreken/storingen worden voorkomen;
 - c. Binnen 1 uur ter plaatse is en start met repareren; bij een cliënt die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij cliënten die onderweg zijn gestrand. De storing moet uiterlijk binnen 1 uur na het ter plaatse zijn verholpen worden waarbij waar nodig onderdelen worden vervangen en te verwachten gebreken/storingen worden voorkomen;Als niet kan worden voldaan aan a, b of c zorgt opdrachtnemer dezelfde dag voor een vervangend – functioneel gelijkwaardig – hulpmiddel voor de cliënt;
 7. Als een reparatie niet direct op locatie bij de cliënt kan worden uitgevoerd dan moet de cliënt door opdrachtnemer, als dat nodig is, kosteloos;
 - a. Voor cliënten waarbij de storing verhindert dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken, binnen 1 werkdag voorzien worden van een vervangend –functioneel gelijkwaardig – hulpmiddel uit dezelfde categorie en moeten voor de cliënt noodzakelijke opties en accessoires worden overgezet op het betreffende hulpmiddel;
 - b. Voor cliënten waarbij storingen het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen, binnen 2 werkdagen voorzien van een vervangend –functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel uit dezelfde categorie en moeten voor de cliënt noodzakelijke opties en accessoires worden overgezet op het betreffende hulpmiddel.Opdrachtnemer draagt als dat nodig is ook kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.
 8. De plaats waar de storing optreedt en de mate van afhankelijkheid van de cliënt kan in voorkomende gevallen aanleiding zijn direct noodhulp te verlenen en/of directe vervanging van het hulpmiddel te realiseren (zoals bijvoorbeeld bij een cliënt die buitenshuis is gestrand en afhankelijk is van een zuurstofvoorziening).
 9. Een maand na reparatie van een hulpmiddel onderzoekt opdrachtnemer de tevredenheid van klanten over de hulpmiddelen en de door hen geboden service. Opdrachtnemer houdt hiervan een administratie bij die desgevraagd aan de opdrachtgever wordt overlegd.

⁵ Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van reparaties tussen 18:00 uur en 08:00 uur en in weekeinden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van het hulpmiddel niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van het hulpmiddel of de gezondheid van cliënt.

Resultaat storingsmelding en reparatie:

1. Cliënt wordt bij een storingsmelding direct, en vakkundig te woord gestaan en geholpen door Opdrachtnemer.
2. Storingen/reparaties worden op tijd en direct in één keer goed verholpen door opdrachtnemer.
3. De cliënt is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop opdrachtnemer de storingsmelding heeft afgehandeld en de reparatie heeft uitgevoerd.

6.2. Passend onderhoud

Het passend onderhoud omvat vanaf het moment van afleveren van het hulpmiddel tot en met het moment van inname van het hulpmiddel door opdrachtnemer:

1. Het onder zijn verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid aan het hulpmiddel en bij het hulpmiddel passend uitvoeren van preventief en correctief onderhoud (one time fix dus direct in 1x goed repareren), inspecties, werkzaamheden en reparaties inclusief alle daarbij te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook. Hieronder vallen dus ook technische inspectie, keuring in het geval van tilliften, toetsing van de gebruiksfunctionaliteit van de cliënt en begeleiding en instructie van en aan de cliënt als dit noodzakelijk is om een optimaal, functioneel en veilig gebruik door de cliënt te garanderen. Opdrachtnemer voldoet bij de uitvoering van passend onderhoud altijd aan de vigerende wet- en regelgeving en is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk.
2. Uitvoeren van preventief onderhoud zoals is omschreven in de eisen aan de hulpmiddelen paragraaf 1 punt 8.
3. Uitvoeren van onderhoud aan scootmobielen wordt ook tijdens scootmobielinstructiedagen lokaal op een centrale locatie per gemeente georganiseerd door de opdrachtnemer waarbij de cliënt rijdend op zijn voorziening zich op afspraak meldt. Cliënten die zich afmelden of niet verschijnen worden aan de opdrachtgever gemeld. Indien nodig worden absenten individueel bezocht voor het uitvoeren van het onderhoud na overleg met de opdrachtgever.
4. De cliënt voorzien van een vervangend hulpmiddel als onderhoud niet op locatie is uit te voeren –functioneel gelijkwaardig- adequaat passend hulpmiddel uit dezelfde categorie. Opdrachtnemer draagt ook zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.
5. Uitvoeren van herstel of vervanging van het hulpmiddel als gevolg van schade of ongeoorloofde aanpassingen van welke aard dan ook. Schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van cliënt moedwilligheid in het spel is, wordt door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak inclusief een kostenoverzicht. Uitsluitend als opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal opdrachtgever ter vergoeding aan opdrachtnemer, waar zij dit noodzakelijk acht de kosten verhalen op de cliënt, opdrachtgever financiert in deze voor. Is er in de ogen van opdrachtgever niet aannemelijk sprake van het moedwillig veroorzaken van schade door cliënt zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.
6. Actief signaleren: als tijdens het uitvoeren van passend onderhoud wordt geconstateerd dat het hulpmiddel niet gebruikt wordt en/of het niet adequaat is en/of er sprake is van het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel, dan rapporteert opdrachtnemer (signaalfunctie) dit direct aan opdrachtgever en treedt met opdrachtgever in overleg.
7. Het bijhouden van een onderhoudslogboek per hulpmiddel waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
 - a. Merk en type en de actuele configuratie van het hulpmiddel;
 - b. Bouwjaar en datum van eerste levering;
 - c. Tijdstip en datum preventief onderhoud;
 - d. Toetsing gebruiksfunctionaliteit;
 - e. Tijdstip en datum van correctief onderhoud;
 - f. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen;Het onderhoudslogboek dient direct toegankelijk te zijn voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer beschikt over een beveiligd adequaat digitaal cliënten registratiesysteem. Dit systeem is kosteloos en voor een onbepert aantal medewerkers van de Opdrachtgever toegankelijk.
8. Na uitvoering van passend onderhoud moet opdrachtnemer zorgdragen voor een door de cliënt of als van toepassing is zijn of haar verzorger accorderingsparaaf. Dit akkoord wordt opgenomen in het logboek.

Resultaat onderhoud en reparatie:

1. Alle bij cliënten uitstaande hulpmiddelen zijn in een goede staat van onderhoud en worden volgens de vereiste frequentie preventief onderhouden.
2. Reparaties naar aanleiding van storingsmeldingen worden in 95% van de gevallen binnen de vereiste reparatietermijnen direct in 1 keer goed gerepareerd (dus niet met een noodreparatie waar later voor terug moet worden gekomen)
3. De continuïteit van het gebruik is gewaarborgd.
4. De levensduur van het hulpmiddel is gewaarborgd.
5. Voor elk hulpmiddel heeft opdrachtnemer een actueel onderhoudslogboek beschikbaar.

6.3. Aanpassingen aan een al geleverd hulpmiddel

1. Het aanbrengen en (tijdig) verwijderen van benodigde onderdelen, (fabrieke-)opties, accessoires en aanpassingen op het al geleverd hulpmiddel zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening of indien van toepassing huur en worden direct na constatering door opdrachtnemer of opdracht daarvoor vanuit opdrachtgever door opdrachtnemer uitgevoerd. Dit geldt ook voor het passend maken van het hulpmiddel voor het kind (aanpassingen bijvoorbeeld als gevolg van groei), de productuitstraling van kindhulpmiddelen (kleurstelling, stoffering e.d.) en andere aanpassingen. Hiervoor is geen specifieke nadere opdracht van opdrachtgever noodzakelijk.
2. Bij aanpassingen aan een al geleverd hulpmiddel zorgt opdrachtnemer ervoor dat de cliënt het hulpmiddel slechts voor een beperkte duur (maximaal 2 werkdagen) hoeft te missen tenzij cliënt afhankelijk is van het hulpmiddel. In een dergelijke situatie wordt zorggedragen voor een vervangend hulpmiddel als dat nodig is.
3. De mobiliteit van de cliënt blijft bij totale afhankelijkheid van het hulpmiddel altijd gewaarborgd. Aanpassingen worden desnoods in uitzonderingssituaties 's nachts uitgevoerd.
4. In het geval van aanpassingen aan een bestaand hulpmiddel en verstrekking van een tijdelijk vervangend hulpmiddel wordt nooit een extra vergoeding, zoals een dubbele all-in categorieprijs servicedienstverlening en/of huur voor het bestaande en het tijdelijke hulpmiddel in rekening gebracht.

6.4. Vervanging van het hulpmiddel

1. Opdrachtnemer draagt, als vervanging van het hulpmiddel binnen de categorie noodzakelijk is tijdens de volledige looptijd van de overeenkomst (inclusief verlengingen), zorg voor aansluitende en adequate vervanging. Als dit voorkomt draagt opdrachtnemer zelf zorg voor selectie, passing en levering en is geen nieuwe nadere opdracht van opdrachtgever noodzakelijk. De vervanging van het hulpmiddel en het vervangende hulpmiddel worden gecommuniceerd met opdrachtgever.
2. Wanneer er sprake is van een vervanging moet opdrachtnemer cliënt een nieuwe gebruikersovereenkomst laten ondertekenen.

6.5. Inname

Randvoorwaarden inname:

1. Opdrachtnemer haalt binnen een redelijke termijn (maar uiterlijk binnen vijf werkdagen) na de nadere opdracht tot inname van opdrachtgever het hulpmiddel op.
2. Als er sprake is van tussentijdse overdracht van gebruikersovereenkomsten, verhuizing of een situatie dat cliënt komt te vallen onder de Wlz draagt opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever het hulpmiddel over (overdracht binnen de gemeenten Oldambt, Pekela, Stadskanaal, Veendam en Westerwolde).
3. De opdrachtnemer haalt voor zijn rekening binnen vijf werkdagen ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland, als de cliënt is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente.
4. Opdrachtnemer geeft de daadwerkelijke datum van inname door aan opdrachtgever, binnen vijf werkdagen na inname.

Resultaat inname:

1. Na opdracht daartoe is het hulpmiddel ingenomen en opgehaald bij de cliënt en gaat het eigendomsrecht over naar de opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer neemt in en voert afgekeurde hulpmiddelen maatschappelijk verantwoord af.
3. In het kader van maatschappelijke verantwoord ondernemen en kostenbesparing realiseert Opdrachtnemer herverstreking van hulpmiddelen voor zover dit adequaat, veilig en verantwoord is.
4. De cliënt (of nabestaande) draagt geen verantwoordelijkheid meer voor het hulpmiddel en wordt met de inname zo min mogelijk belast.
5. Na opdracht daartoe wordt een hulpmiddel z.s.m. overgedragen naar de Wlz of een andere gemeente.

6.6. Activiteiten ter bevordering van kennis van de hulpmiddelen, beheer en de rijvaardigheid

Randvoorwaarden activiteiten ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen:

1. Opdrachtnemer organiseert indien gewenst door opdrachtgever minimaal 1x per jaar plaatselijk scootmobiel instructiedagen;
2. Opdrachtnemer organiseert jaarlijks desgewenst door opdrachtgever activiteiten en scholing voor de cliënt en consultants van de gemeenten ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen.

§.7. MINIMUMEISEN SROI

Van opdrachtnemer wordt geëist dat deze bij gunning, minimaal 2% van de totale opdrachtsom van de opdracht inzet als benodigde investering om de doelgroep met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te helpen.

In de huidige arbeidsmarkt is het invullen van Social Return door middel van werknemers een grote uitdaging. Het doel van social return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social return kan bijvoorbeeld worden ingevuld met arbeidsplaatsen, leer werkplekken en/of stageplekken voor aangewezen doelgroepen. Ook kan op andere wijze (aanvullende) maatschappelijke bijdrage geleverd worden zoals het leveren van hulpmiddelen bij een maatschappelijke organisatie die hier niet de financiën voor heeft. In het kader van deze aanbesteding zie opdrachtgever vooral ook mogelijkheden in de samenwerking met de werkvoorzieningen die onze provincie rijk is. In een aantal van deze werkvoorzieningen zijn montageafdelingen gevestigd die wellicht een rol kunnen spelen in het (voor of de-) monteren van hulpmiddelen of onderdelen ervan.

Een greep uit de vele sociale ondernemingen die onze regio kent is te vinden op www.platformgoedinkopen.nl en via de sociale ondernemersvereniging Impact Noord. Daarnaast kunt u meer informatie over Social Return vinden op de inspiratiepagina Social Return <https://www.werkinzicht.nl/project/inspiratie-pagina/>

Samen bepalen wij in overleg hoe wij hier invulling aan gaan geven. De opdrachtnemer ontvangt na de definitieve gunning een e-mail met inloggegevens voor de Social Return Monitor. Hierin verwerkt de opdrachtnemer de verantwoording van de SROI vereisten. Op het gebruik van deze monitor is een privacy protocol van toepassing.

De opdrachtnemer neemt z.s.m. na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor. Mocht de opdrachtnemer geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl.

In bijlage M Uitvoering Social Return worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.

§.8. MINIMUMEISEN DUURZAAMHEID

Opdrachtnemer is verplicht om bij de uitvoering van de raamovereenkomst circulair te werk te gaan en circulariteit toe te passen bij de aanschaf/inzet van hulpmiddelen, de servicedienstverlening en de afvoer en verwerking van ingenomen hulpmiddelen.

Opdrachtnemer is verplicht om:

- Waar mogelijk hulpmiddelen en/of onderdelen opties en/of accessoires her te gebruiken en hulpmiddelen in te zetten die voor hergebruik geschikt gemaakt zijn;
- Bij de inkoop van hulpmiddelen en/of onderdelen opties en/of accessoires de focus te leggen op circulaire en modulaire hulpmiddelen die hergebruikt en her ingezet kunnen worden ([Design for recycle](#));
- De CO2 voetafdruk te verkleinen en negatieve milieu-impact van de eigen organisatie te verkleinen en meer energiebesparend te werk te gaan.

Opdrachtnemer rapporteert 1x per jaar hoe deze circulariteit en duurzaamheid binnen deze opdracht heeft toegepast in het afgelopen contractjaar en hoe invulling is gegeven aan bovenstaande verplichtingen.

§.9. KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN (KPI'S)

Opdrachtnemer is verplicht om onderstaande KPI's te behalen. Worden deze KPI's (in een kwartaal) niet behaald dan kan opdrachtnemer in gebreke worden gesteld (zie verder artikel 11 van de Raamovereenkomst).

KPI's:

1. Het aantal klachten van cliënten met een Wmo Hulpmiddel of cliënten waarvoor opdrachtnemer een nadere opdracht heeft gekregen een Wmo hulpmiddel te leveren (dus uitstaand bestand + nieuwe nadere opdrachten) is maximaal 0,25 % in het betreffende kwartaal.
2. Opdrachtgever heeft op ieder moment realtime inzicht in alle uitstaande hulpmiddelen, innames en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen passend onderhoud.
3. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (7,5) (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk representatief tevredenheidsonderzoek door opdrachtnemer.
4. Het hulpmiddel wordt per kwartaal in minimaal 98% van de gevallen binnen de oorspronkelijk met de cliënt overeengekomen levertijden en binnen de maximaal vereiste levertijden geleverd.
5. Het hulpmiddel wordt in 95% van de gevallen direct in één keer goed gerepareerd na storingsmelding zonder dat er een aanvullende reparatie noodzakelijk is.
6. Gebruikersovereenkomst is direct na levering altijd realtime beschikbaar in portaal en inzichtelijk voor opdrachtgever.
7. Opdrachtnemer heeft naar aanleiding van de storingsmelding van de cliënt het hulpmiddel in 99% binnen de vereiste termijnen zoals gesteld in paragraaf 6.1 gerepareerd zodat de cliënt weer beschikt over een veilig en verantwoord te gebruiken hulpmiddel zonder dat er een nieuwe reparatie moet plaatsvinden.
8. Alle bij cliënten uitstaande hulpmiddelen zijn in een goede staat van onderhoud en worden volgens de vereiste frequentie preventief onderhouden.

§.10. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE INZICHT KWALITEIT EN VERANTWOORDING

Opdrachtgever houdt net als Opdrachtnemer zelf doorlopend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door Opdrachtnemer. Dit vindt onder andere plaats door middel van cliënttevredenheids- en cliëntervaringsonderzoeken en steekproeven. Opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos medewerking. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van een prestatiepanel.

10.1. Algemeen

1. Opdrachtnemer rapporteert in ieder geval het eerste half jaar iedere maand door middel van een korte memo (ook wel "monthly" genoemd) eventuele verwijtbare en niet verwijtbare afwijkingen over de nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's, personele wisselingen en

- servicelevels door opdrachtgever en opdrachtnemer en de eventuele gevolgen hiervan voor deze contractafspraken, KPI's en servicelevels.
2. Opdrachtgever controleert en reageert waar mogelijk door op de onder 1 genoemde memo. Hierin wordt ook aangegeven of opdrachtgever eventuele niet verwijtbare afwijkingen en de gevolgen hiervan voor nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's, personele wisselingen en servicelevels accepteert. De format voor de memo wordt na samenspraak met opdrachtnemer door opdrachtgever opgesteld.
 3. Medewerkers uit de uitvoering van opdrachtnemer, opdrachtgever en desgewenst een afvaardiging van cliënten vormen gedurende de looptijd van de overeenkomst een Prestatie Panel. Het Prestatie Panel monitort op basis van de input van de eigen achterban de kwaliteit van uitvoering van de overeenkomst en bespreekt optimalisatiemogelijkheden en adviseert hierover.
 4. Het Prestatie Panel heeft de mogelijkheid om een gele kaart af te geven. Een gele kaart houdt in dat opdrachtgever en/of opdrachtnemer een verbeterplan moet maken op het aandachtspunt waarop de kaart ziet en op dat onderdeel op basis van het verbeterplan haar prestaties moet verbeteren. Opdrachtnemer mag maximaal 2 x per jaar een gele kaart ontvangen.
 5. Opdrachtnemer peilt op basis van eigen doorlopend cliëntervaringsonderzoek de mening van cliënten over de uitgevoerde dienstverlening met simpele vraagstellingen over tevredenheid en ervaringen over de in de paragrafen 2 t/m 5 omschreven zaken. Opdrachtnemer behaalt per onderwerp minimaal een 7,5.
 6. Opdrachtgever peilt op basis van periodiek uit te voeren cliëntevaringsonderzoek de mening van cliënten over de uitgevoerde dienstverlening. Opdrachtnemer scoort uit dit onderzoek minimaal een 7,5.
 7. Opdrachtnemer rapporteert binnen 20 werkdagen na afloop van het kwartaal naast overlegging van de managementinformatie de volledige bestandsgegevens (zie paragraaf 6.2):
 - a. Het aantal geleverde hulpmiddelen volgens de vastgelegde categorie-indeling;
 - b. De ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de aard (naar proces), wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied;
 - c. Het percentage dat het hulpmiddel per kwartaal binnen de initieel met de cliënt overeengekomen levertijden is geleverd en het percentage dat de het hulpmiddel binnen de vereiste maximale levertijden is geleverd;
 - d. Het percentage directe aflevering/first time right;
 - e. Het aantal storingsmeldingen inclusief aard, omvang en respons- en reparatietijden in lijn met dat wat is omschreven in 6.1 punt 4.
 8. Bij dreigende escalaties of afwijkingen ten opzichte van de omschreven eisen, resultaten of KPI's neemt opdrachtnemer proactief contact op met opdrachtgever en stelt een SMART plan van aanpak op met daarin concrete maatregelen om afwijking of overschrijding voortaan te voorkomen. De planning omvat een duidelijke planning en eindtermijnen. Het plan van aanpak wordt volgens de door opdrachtgever geaccordeerde planning en eindtermijnen uitgevoerd.
 9. Opdrachtnemer behaalt de in de overeenkomst omschreven resultaten en KPI's per kwartaal, tenzij door opdrachtnemer aan de hand van de door opdrachtgever geaccepteerde niet verwijtbare afwijkingen over de nakoming gegrond kan worden gemotiveerd waarom overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels niet zijn behaald en opdrachtgever deze motivatie accepteert.
 10. Bij het niet behalen van de resultaatafspraken/KPI's op twee of meer gebieden in een kwartaal draagt opdrachtnemer zorg dat haar dienstverlening op basis van een plan van aanpak dusdanig wordt verbeterd dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde resultaten anders kan Opdrachtgever Opdrachtnemer in gebreke stellen. Uitkomsten van onderzoeken worden, als dat de wens is door opdrachtgever, gepubliceerd of bekend gemaakt aan inwoners, cliënten en andere opdrachtnemers (benchmarking).
 11. Als dat wat is benoemd onder 9 van toepassing is, is opdrachtgever gerechtigd opdrachtnemer uit een eerstvolgende aanbesteding op basis van past performance te weren.

10.2. Managementinformatie en verantwoording Wmo

1. Ten behoeve van de managementinformatie en rapportages, houdt opdrachtnemer uitgesplitst per categorie (nr. en omschrijving) een up-to-date digitaal register bij met in achtneming van het onderstaand weergegeven overzicht:

A. Uitstaande hulpmiddelen	B. Overige informatie
Uniek registratienummer hulpmiddel	Alle bij cliënten uitstaande hulpmiddelen
Merk en type hulpmiddel	Alle geleverde hulpmiddelen totaal en op cliëntniveau
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Alle hulpmiddelen (inclusief ingenomen en vervangen hulpmiddelen totaal en op cliëntniveau inclusief moment van vervanging).
All-in categorieprijs koop	Het percentage dat het hulpmiddel per kwartaal binnen de initieel met de cliënt overeengekomen levertijden is geleverd;
bruto catalogusprijs inclusief opties en accessoires op moment van levering	De ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de aard (naar proces), wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat heeft plaatsgevonden;
All-in categorieprijs huur	
All-in categorieprijs servicedienstverlening	
Datum levering hulpmiddel bij bestaande cliënt	
Levertijd	
Ontvangen klachten	
Het percentage directe aflevering/first time right	
Datum laatste keer preventief onderhoud	
Datum laatste keer storingsmelding	
Datum laatste keer onderhoud vanwege verkeerd gebruik	
Cliëntgegevens zoals uniek cliëntnummer, geboortedatum en bijzonderheden in gebruik	
Het aantal storingsmeldingen inclusief aard en omvang inclusief responstijden in lijn met dat wat is omschreven in 7.1 punt 4.	
Schademeldingen	

2. Vanuit het register “a en b” rapporteert opdrachtnemer binnen 20 werkdagen na afloop van elk kwartaal de voor dat kwartaal van toepassing zijnde gegevens inclusief de doorlooptijden waarbij voor de bij de cliënten uitstaande hulpmiddelen de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.
3. KPI's en servicelevels worden in de kwartaalrapportage in Excel of een andere door Opdrachtgever toegestane vorm aangeleverd in een overzichtelijk voorblad, met achterliggende detailinformatie in tabbladen. Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het cliëntdossier van de opdrachtgever, en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan opdrachtgever.
4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar een verscherpte interne controle op de facturen/declaraties bij de opdrachtnemer uit te voeren en aanvullend informatie op te vragen als er twijfels bestaan over één of meerdere facturen/declaraties of andere al aangeleverde informatie.
5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door opdrachtgever gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren van de door opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen, te herzien. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij opdrachtgever rekening houdt met een redelijke implementatietijd.
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende data uit te vragen, als opdrachtgever dit nodig acht. Opdrachtgever heeft hierbij oog voor de administratieve last die dit voor

opdrachtnemers oplevert en gaan met opdrachtnemers in overleg over reële termijnen waarbinnen deze extra uitvragen opgeleverd worden.

Resultaat registratie en managementinformatie:

1. Opdrachttuitvoering is door opdrachtgever verifieerbaar op basis van actuele en aan te leveren gegevens.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen op basis van gegenereerde gegevens sturen op een goede uitvoering van de raamovereenkomst.
3. Individuele gegevens over hulpmiddelen en bestandgegevens zijn up-to-date en direct opvraagbaar door opdrachtgever.

10.3. Evaluatie en overleg

Randvoorwaarden evaluatie en overleg:

1. Ten tijde van de implementatie van het contract maakt de opdrachtgever een WAB (werkafsprakenboek). Het beheer ligt bij de opdrachtgever. Wijzigingen worden per kwartaal besproken en geaccordeerd in het verslag.
2. Periodiek, vier keer per jaar of zoveel vaker of minder als opdrachtgever dit wenst, houden opdrachtgever en opdrachtnemer een evaluatieoverleg waarbij de agenda in ieder geval navolgende onderwerpen bevat:
 - a. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
 - b. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten;
 - c. Klanttevredenheid;
 - d. De kwaliteit van de geleverde hulpmiddelen en de servicedienstverlening van opdrachtnemer;
 - e. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen;
 - f. Productinnovatie en ontwikkelingen in de markt;
 - g. De overige onder 6.2 aangegeven zaken;
 - h. De adviezen van het prestatiepanel.
3. Opdrachtgever maakt een verslag van het overleg.
4. Het prestatiepanel overlegt minimaal 1 x per kalenderjaar en brengt naar aanleiding van ieder overleg advies uit aan opdrachtgever en opdrachtnemer.
5. Op verzoek van opdrachtgever informeert opdrachtnemer medewerkers van opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt.

Resultaat evaluatie en overleg:

1. De uitvoering van de Raamovereenkomst is gewaarborgd.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn in staat tijdig knelpunten en wijzigingen te signaleren en op basis daarvan bij te sturen en waar nodig afspraken en uitvoeringsvoorwaarden aan te passen.
3. Opdrachtgever is in staat zich een oordeel te vormen over continuering en contractverlenging.
4. Opdrachtgever heeft voldoende inzicht in de werkwijze en prestaties van opdrachtnemer.