

Bijlage 2 – Programma van Eisen Wmo Hulpmiddelen

Nummer	Eis
Algemeen en juridisch kader	
1.	<p>Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de opdracht te houden aan alle geldende wet- en regelgeving en accepteert de verplichtingen uit de geldende verdragen die onder andere van toepassing zijn op (verstrekking van) medische hulpmiddelen binnen de Wmo 2015. Eventuele schade die voortvloeit uit het niet naleven hiervan wordt door de contractant vergoed aan de gemeente. Daarnaast vrijwaart contractant de gemeente voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het niet naleven van wet- en regelgeving door contractant.</p>
2.	<p>Contractant is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Alle eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de Contractant worden vergoed aan de Gemeente.</p> <p>Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de Gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Contractant de boete welke de Gemeente wordt opgelegd vergoeden aan de Gemeente.</p>
3.	<p>In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Contractant zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. Contractant vrijwaart de Gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies hebben ingesteld.</p>
4.	<p>De Gemeente wil bij deze Opdracht gebruik kunnen maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt te voorkomen dat de overheid ongewild criminele activiteiten faciliteert.</p> <p>De Gemeente behoudt zich daarom zowel gedurende de aanbesteding als tijdens de looptijd van de Overeenkomst het recht voor om gegadigde te screenen. Bij de screening maakt de Gemeente gebruik van de (wettelijke) middelen die hem ter beschikking staan. Deze middelen bestaan in ieder geval uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het door gegadigde laten indienen van een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA); • Het door gegadigde laten invullen van een Bibob-vragenformulier; • Het doen van eigen onderzoek in open bronnen (op grond van de wet Bibob); • Het doen van eigen onderzoek in gesloten bronnen op grond van de Wet Bibob; • Het vragen van een Bibob-advies aan het Landelijk Bureau Bibob (LBB). <p>Gegadigden zijn gehouden hun medewerking aan een screening te verlenen. Indien een gegadigde geen of onvoldoende medewerking verleent aan een screening, is de Gemeente gerechtigd de gegadigde uit te sluiten van deelname aan de aanbesteding, dan wel tot wijziging, opschorting of beëindiging van de Overeenkomst voor zover de screening plaatsvindt gedurende de looptijd van de Overeenkomst.</p> <p>De Gemeente stelt gegadigde op de hoogte indien een Bibob-advies aan het LBB wordt gevraagd. Het advies van het LBB geeft de Gemeente ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Een overheidsopdracht wel of niet aan gegadigde te gunnen; • Een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden; of • Wel of niet toestemming te verlenen tot inschakeling van een (beoogde) onderopdrachtnemer. <p>Het bovenstaande is eveneens van toepassing op Inschrijvers, de combinanten in een Combinatie, opdrachtnemers en (beoogde) onderopdrachtnemers.</p>
5.	<p>Alle hulpmiddelen binnen de categorieën rolstoelen, elektrische rolstoelen en scootmobielen dienen in beginsel te voldoen aan de Code VVR. Afwijken hiervan is toegestaan, echter uitsluitend in overleg met en schriftelijk akkoord van zowel de gemeente en de cliënt. De inschatting van de gemeente is dat dit slechts in enkele tientallen gevallen per jaar voorkomt.</p>
6.	<p>Contractant verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en treft passende technische en organisatorische maatregelen ter bescherming van persoonsgegevens tegen verlies en onrechtmatige verwerking.</p> <p>Contractant:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verwerkt persoonsgegevens uitsluitend binnen de Europese Economische Ruimte of in landen met een passend beschermingsniveau; • Schakelt uitsluitend derden in indien passende contractuele waarborgen zijn getroffen; • Meldt beveiligingsincidenten onverwijld aan de gemeente; • Stelt de gemeente in staat toezicht te houden op de naleving van deze verplichtingen. <p>Contractant toont aan dat gegevensuitwisseling met de gemeente op een veilige wijze plaatsvindt. De inrichting en afstemming van de communicatie met de gemeente dient per ingangsdatum voor de overeenkomst rond te zijn.</p>
7.	<p>Contractant beschikt bij de uitvoering van de opdracht over een intern klachtenreglement dat voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Stbl. 407,2015) of gelijkwaardig. Op eerste verzoek van gemeente, na definitieve gunning van de opdracht, dient dit klachtenreglement te worden overgelegd. In dit reglement wordt ten minste invulling gegeven aan de volgende punten: definitie klacht, registratie en procedure voor de indiening en afhandeling van een klacht.</p>
8.	<p>Contractant communiceert vooraf duidelijk aan de cliënt hoe de cliënt een eventuele klacht kenbaar kan maken. Mondelinge klachten worden op schrift gesteld en ook als klacht aangemerkt.</p>
9.	<p>Contractant voert een beleid dat erop gericht is het aantal klachten te reduceren. Klachten worden minimaal binnen vijf (5) werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die contractant in zijn klachtenreglement hanteert, maar uiterlijk binnen één (1) maand. De uitkomst van de klachtenafhandeling wordt schriftelijk teruggekoppeld aan de cliënt en gemeente.</p>
10.	<p>Contractant verleent op verzoek medewerking aan controles door of namens de gemeente op de naleving van de verplichtingen uit de overeenkomst en verstrekt daartoe alle redelijkerwijs benodigde informatie.</p>

11.	Contractant blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de uitvoering van de opdracht, ook indien werkzaamheden (gedeeltelijk) door derden worden uitgevoerd.
12.	Alle door contractant te leveren hulpmiddelen worden eigendom van de gemeente op de datum van installatie op het afleveradres van de cliënt. De cliënt krijgt het hulpmiddel in bruikleen.
13.	De hulpmiddelen worden eigendom van de contractant op het moment dat de contractant deze verwijderd bij cliënt.
14.	Zowel contractant als de gemeente onderschrijft expliciet zich in te spannen voor een werkwijze overeenkomstig het Landelijk Normenkader Hulpmiddelen .
Kwaliteit dienstverlening	
15.	<p>Bij aflevering ontvangt de cliënt een aflevermap met minimaal de volgende items: aflever bon, Nederlandstalig instructieboekje, informatie betreffende onderhoud en service, waaronder telefonische bereikbaarheid (servicenummer) en een kopie van het verzekeringsbewijs (of een verzekeringsplaatje bevestigd aan het hulpmiddel). Op verzoek dient het mogelijk te zijn een groene kaart te verstrekken t.b.v. reizen buiten Nederland. Het informatiemateriaal dient transparant en goed te begrijpen zijn voor de cliënt, ook voor laaggeletterden en audio-/visueel beperkten waar van toepassing. Bij aflevering wordt door contractant gecontroleerd/nagevraagd bij de cliënt of de informatie voor hem/ haar duidelijk en begrijpelijk is.</p> <p>Af te leveren hulpmiddelen zijn gebruiksklaar, worden afgesteld op de cliënt/begeleider en inclusief instructie afgeleverd. Bij elektrische hulpmiddelen ontvangt de cliënt, dan wel “de begeleider”, een volle accu en instructie over het gebruik van de accu en acculader en stalling van elektrische hulpmiddelen. Indien gewenst verleent u assistentie bij het bevestigen van verzekeringsplaatjes en dergelijke. Indien cliënt of begeleider achteraf aangeeft dat de instructie onvoldoende was, bent u bereid om de betreffende onderwerpen eenmalig opnieuw te instrueren.</p>
16.	Passing en selectie vindt in beginsel altijd in de eigen leefomgeving bij de client. Contractant garandeert passing in overeenstemming met de door (of namens) de gemeente geïndiceerde categorie en opties. Contractant stelt een vertegenwoordiger van de gemeente of een externe adviesinstantie in staat om bij iedere passing aanwezig te zijn.
17.	<p>Wanneer passing en selectie niet in de leefomgeving van de client mogelijk is, vindt deze plaats op een overeengekomen locatie in afstemming met de cliënt.</p> <p>De locatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is praktisch toegankelijk en goed bereikbaar voor de cliënt; • Ligt op maximaal 60 minuten reistijd; • Voldoet aan de eisen voor toegankelijkheid voor gehandicapten; • Is voorzien van een aangepast toilet; • Is voorzien van een afschermd ruimte i.v.m. de privacy tijdens de passing; • Beschikt over een gehandicaptenparkeerplaats; • Voldoende gratis parkeergelegenheid voor overige bezoekers.
18.	Het hulpmiddel dat wordt gebruikt bij de passing is bij voorkeur het te leveren hulpmiddel, anders een zoveel mogelijk vergelijkbaar hulpmiddel. Tijdens de passing kan het middel uitgeteerd worden en eventueel direct gereserveerd/geleverd worden.
19.	Op verzoek van de gemeente brengt contractant geïndiceerde standaard- en individuele aanpassingen (maatwerk) aan. Contractant adviseert de gemeente m.b.t.

	de noodzaak van een standaard- of individuele aanpassing. Bij een eventueel verschil van inzicht hierover met de cliënt en/of de gemeente, is de gemeente beslissingsbevoegd ten aanzien van de definitieve indicatie.
20.	In sommige gevallen kan het voorkomen dat de consulent van de gemeente over onvoldoende informatie beschikt om bij een aanvraag een eenduidige opdracht te verstrekken. In deze gevallen kan de consulent ervoor kiezen om contractant een passingsopdracht te verstrekken, waarbij gevraagd wordt om voorzieningen te passen bij de cliënt. Contractant wordt geacht hierbij een adviserende rol in te nemen naar de consulent toe en de passing gezamenlijk met de consulent uit te voeren. De gemeente gaat vervolgens na passing over tot daadwerkelijke opdrachtverstrekking.
21.	<p>De consulent verzoekt de contractant om tijdens de passing een rijvaardigheidsonderzoek uit te voeren indien er gerede twijfel bestaat over de mate waarin de cliënt voldoende rijvaardig is om veilig en verantwoord gebruik te maken van de elektrische voorziening. Het is daarmee onderdeel van de opdracht. Een gemeente wil weten of onderzoek bij de betreffende client uitgaat van de juiste veronderstelling. Dit onderzoek richt zich in de praktijk, binnen de leefomgeving van de cliënt, op de beoordeling of het veilig en verantwoord is dat de cliënt gebruikmaakt van een elektrische voorziening.</p> <p>Beoordeling van de rijvaardigheid en gebruik van het hulpmiddel in de leefomgeving van de cliënt omvat een praktische tests, zoals o.a.:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Draaicirkel uitproberen (toegang tot woning/stalling) • Ruimtelijke inpasbaarheid beoordelen • Functioneel gebruik door de cliënt testen <p>Contractant voert het rijvaardigheidsonderzoek uit en rapporteert bevindingen aan de consulent. De passing leidt niet automatisch tot opdrachtverstrekking door de gemeente. Indien een cliënt nog rijvaardigheidlessen moet hebben voordat besloten kan worden dat de betreffende indicatie gesteld kan worden, dan is een onderzoek over de noodzaak voor rijvaardigheidlessen ook een deel het onderzoek.</p>
22.	Bij beëindiging van de verstrekking aan de cliënt garandeert contractant inname van het hulpmiddel. Inname van het hulpmiddel vindt uiterlijk tien (10) werkdagen na opdracht van de gemeente plaats of een met de cliënt overeengekomen moment. Het individuele onderhoudscontract loopt door tot en met de maand na opdracht tot beëindiging. Hierbij is de peildatum de datum van opdracht tot inname.
23.	<p>Contractant voorziet elk hulpmiddel — nieuw en herverstrekt — van een uniek identificatienummer en een digitaal logboek dat 24/7 raadpleegbaar is. Het logboek bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • cliëntnummer (huidig en eventueel voorgaand); • voorziening; • merk en type; • maatvoering (zitbreedte, zitdiepte, zithoogte); • standaard- en individuele aanpassingen; • bouwjaar en bouwmaand; • datum eerste inzet; • correctief en preventief onderhoud (datum en werkzaamheden); • bijzonderheden. <p>Contractant inspecteert het volledige overgenomen hulpmiddelenpark fysiek binnen zes (6) maanden na ingangsdatum en zorgt voor volledige administratieve verwerking in het logboek binnen achttien (18) maanden na ingangsdatum, ervan uitgaande dat elk hulpmiddel in die periode minimaal eenmaal is gezien. Na het verstrijken van de termijn van zes (6) maanden wordt achterstallig onderhoud geacht voor rekening van</p>

	contractant te komen. Deze informatie is aan het einde van de looptijd eenvoudig overdraagbaar aan een eventuele nieuwe contractant.
24.	Contractant garandeert een omruilgarantie van drie (3) maanden als het pas- en selectieproces wordt uitgevoerd en blijkt dat het geleverde hulpmiddel niet voldoet aan de door de gemeente voor de betreffende cliënt gestelde eisen (bij gelijkblijvende situatie van de gebruiker). Indien er een ander hulpmiddel uit wordt geselecteerd binnen deze termijn, dan wordt het hulpmiddel ingenomen en gecrediteerd.
25.	Bij complexe aanvragen (meer dan vier (4) inhoudelijke contactmomenten benodigd zullen zijn), wijst contractant een vaste casemanager toe aan de betreffende cliënt. De gemeente kan daarnaast te allen tijde bepalen dat inzet van een casemanager noodzakelijk is, ongeacht het aantal contactmomenten. De casemanager fungeert als vast aanspreekpunt en is verantwoordelijk voor de coördinatie en regie op het gehele aanvraag- en leveringsproces. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het afstemmen met betrokken partijen, het bewaken van de voortgang, planning en kwaliteit, en het borgen dat het hulpmiddel aansluit bij de behoeften van de cliënt. Daarnaast rapporteert de casemanager proactief aan de consulent van de gemeente over de voortgang en eventuele knelpunten in het proces.
26.	Als een type hulpmiddel uit het assortiment vaak terugkomt voor reparatie of veelvuldig het onderwerp is van klachten, dan vindt overleg plaats en eventueel kan het assortiment aangepast worden. Daarnaast voert contractant wijzigingen in het assortiment slechts uitsluitend door in na overleg met en met voorafgaande toestemming van de gemeente.
27.	Bij elektrische voorzieningen wordt standaard één of meerdere gewenningsles(sen) bij aflevering verzorgd. Contractant bepaalt zelf of er meer gewenningsrijlessen benodigd zijn en voert deze, waar relevant, uit. Deze eis is niet van toepassing op vervangingsleveringen. Gewenningslessen zijn gericht op: <ul style="list-style-type: none"> • Het vertrouwd raken met het hulpmiddel; • Het veilig toepassen van het hulpmiddel in de dagelijkse praktijk in en om de woning. Gewenningslessen: <ul style="list-style-type: none"> • Worden uitgevoerd door een deskundige medewerker; • Zijn afgestemd op de cliënt en leefomgeving van de client; • Kunnen uit meerdere momenten bestaan (maatwerk); • Worden compact in de tijd georganiseerd (maximaal één week tussen de lessen). Gewenningslessen zijn inbegrepen in de opdracht en maken integraal onderdeel uit van de all-in prijs. Er hoeft geen apart rapport opgeleverd te worden van deze lessen.
28.	Bij rijvaardigheidslessen gericht op veilige verkeersdeelname of algemene rijvaardigheid geldt dat deze geen onderdeel uitmaken van de standaard dienstverlening. Deze lessen worden uitsluitend uitgevoerd na voorafgaand schriftelijk akkoord van de gemeente en op basis van een separate aanvullende opdracht. Indien bij levering twijfel bestaat over de rijvaardigheid van de cliënt, signaleert de contractant dit en legt dit voor aan de gemeente. Alleen na akkoord van de gemeente kunnen rijvaardigheidslessen worden ingezet. De rijvaardigheidslessen worden uitgevoerd door een deskundige met relevante kennis en ervaring en duren minimaal 60 minuten per keer. Van elke les wordt een rapportage

	<p>opgesteld waarin de rijvaardigheid van de cliënt wordt beoordeeld en verantwoord aan de gemeente. Indien de cliënt op basis hiervan onvoldoende in staat wordt geacht om de voorziening veilig te gebruiken, vindt geen levering plaats.</p> <p>De rapportage omvat minimaal de volgende aspecten, die worden beoordeeld en vastgelegd, gericht op rijvaardigheid en veilige verkeersdeelname (en niet op gewenning of bediening van het hulpmiddel):</p> <ul style="list-style-type: none"> • De ontwikkeling van de algemene rijvaardigheid; <ul style="list-style-type: none"> ○ Het veilig starten, stoppen en sturen van de voorziening; ○ Het gecontroleerd rijden op verschillende ondergronden en in beperkte ruimtes; ○ Het veilig passeren van obstakels, waaronder drempels en smalle doorgangen; ○ Het veilig in- en uitrijden van woning en stalling/berging (inclusief draaien, keren en achteruitrijden); • Het veilig anticiperen op en handelen in verkeerssituaties; <p>Alle onderdelen moeten als voldoende worden beoordeeld voordat tot levering wordt overgegaan. Nadere afstemming over de definitieve rapportage maakt onderdeel uit van de implementatie.</p>
29.	Alle door contractant nieuw te leveren Wmo-hulpmiddelen, al dan niet voorzien van met aanpassingen en/of persoonsgebonden maatwerk, hebben bij aflevering een minimale technische levensduurgarantie van minimaal zeven (7) jaar.
30.	Een herverstrekt hulpmiddel heeft bij herverstreking nog minimaal 40% van de oorspronkelijke technische levensduur van zeven (7) jaar resterend.
31.	Uitzondering op de levensduur zijn de tilliften. Voor nieuwe verstrekkingen op het gebied van tilliften geldt een levensduur van minimaal tien (10) jaar. Voor herverstrekte tilliften geldt een verwachte levensduur van minimaal zes (6) jaar.
32.	Als een hulpmiddel eerder wordt vervangen vanwege technische noodzaak, wordt het afkeuringsrapport per mail gestuurd naar Toegangsteam via aanvragenwmo@zoetermeer.nl . Bij eerdere vervanging wegens intensief gebruik heeft het hulpmiddel in beginsel zijn doel bereikt en is contractant niet gehouden aan de garantiebepaling. Bij discussie of twijfel beslist de gemeente en behoudt zij het recht voor om externe expertise in te zetten.
33.	Na het verstrijken van de technische levensduur streeft de gemeente ernaar de hulpmiddelen zo lang mogelijk in gebruik te houden in het kader van duurzaamheid. Het hulpmiddel wordt vervangen als deze technisch is afgeschreven (niet meer veilig of /functioneel te repareren) of indien reparatie niet meer doelmatig is (bijvoorbeeld wanneer kosten-/batenverhouding ongunstig of uit balans is). Hiertoe vindt (te allen tijde) overleg plaats met de gemeente, voordat overgegaan wordt tot vervanging of reparatie.
34.	Contractant geeft garantie op nieuwe en herverstrekte hulpmiddelen. Indien vervanging het gevolg is van aantoonbaar intensief gebruik, is contractant niet gehouden aan de garantieverplichting.
35.	Bij voortijdige vervanging stelt contractant een afkeuringsrapport op en verstrekt dit aan de gemeente via aanvragenwmo@zoetermeer.nl .
36.	De gemeente behoudt zich het recht voor om ter toetsing van de kwaliteit en geschiktheid van de geleverde Wmo-hulpmiddelen extern advies in te winnen, waaronder een second opinion. Contractant verleent hieraan volledig kosteloze medewerking.

37.	Bij complexe maatwerkvoorzieningen waarbij vervanging voorzienbaar is, meldt contractant dit tijdig aan de gemeente en de cliënt. Contractant draagt zorg voor een tijdige en zorgvuldige vervanging, zodat de continuïteit van de mobiliteit van de cliënt zo min mogelijk wordt onderbroken.
38.	Indien in de offerte voor complexe maatwerkvoorzieningen (buitencategorie) wordt afgeweken naar voorzieningen die ook in het reguliere assortiment beschikbaar zijn, dient dit gemotiveerd te worden onderbouwd.
39.	De te verstrekken hulpmiddelen betreft een mix van 50% nieuwleveringen en 50% herverstrekkingen.
40.	Aan het eind van ieder leveringsjaar wordt proactief door de gegunde partijen het behaalde percentage van verstrekkingen (nieuwlevering/herverstrekking) van dat jaar kenbaar gemaakt. Mocht het percentage van een jaar niet meer in evenwicht zijn, dan wordt dit hersteld in het jaar daarop.
Kwaliteit van levering	
41.	Contractant maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken van cliënten te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolcontacten ook direct opvraagbaar zijn, door gemeente en cliënt. Er is sprake van 24-uurs bereikbaarheid tegen maximaal de voor de beller gebruikelijke belkosten. De cliënt wordt persoonlijk te woord gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsel of een telefonisch keuzemenu met méér dan eenmaal een keuzemoment. Zoveel mogelijk vragen worden in één gesprek beantwoord en eventuele afspraken worden gemaakt zonder terug te bellen. Hierbij heeft contractant een inspanningsverplichting om wachttijden voor cliënten te minimaliseren. De gemeente vindt een wachttijd van vijf (5) minuten te lang.
42.	De gemeente hecht grote waarde aan de tevredenheid van cliënten en periodieke evaluatie. Hiertoe dient contractant een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek uit te (laten) voeren. De resultaten hiervan worden maandelijks gerapporteerd aan de gemeente. Als na enige periode sprake is van goed presteren kan op aangeven van de gemeente de rapportage per kwartaal worden aangeboden.
43.	Contractant is in staat alle hulpmiddelen, met betrekking tot deze aanbesteding en passen bij de gevraagde functionaliteit, te leveren, ongeacht het type of merk. Het principe van meest economisch adequaat, in combinatie met de functionele behoefte, staat hierbij voorop. Indien er geen aantoonbaar functionele behoefte is voor een eventueel voorkeurstype, blijft de selectie van contractant leidend.
44.	Contractant kan tijdens contacten met cliënten tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buitenproportionele slijtage van hulpmiddelen, oneigenlijk of geen gebruik, et cetera. Een actieve signaalfunctie richting de gemeente is hierbij noodzakelijk. In voorkomende gevallen deze signaalfunctie richting de gemeente adequaat uitvoeren aan het Toegangsteam, per mail; aanvragenwmo@zoetermeer.nl en de contractmanager. Het toegangsteam zal dit, indien bekend, uitzetten bij de betrokken consulent. Zo niet, dan wordt het door het toegangsteam zelf afgehandeld.
45.	Alle medewerkers die bij de cliënt thuishouden voor advies of onderhoud, dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en moeten kunnen aantonen dat zij werken namens bedrijf van contractant.

46.	Alle medewerkers van de contractant beschikken allen over voldoende aantoonbare kwalificaties voor de functie en sociale vaardigheden om de cliënt adequaat te woord te staan en te helpen. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding en zijn in staat de cliënt in goed Nederlands te woord te staan.
47.	Van contractant wordt verwacht dat deze bij ondertekening van de overeenkomst een vaste contactpersoon aanstelt en een vaste vervanger voor alle communicatie tussen de gemeente en contractant. De gemeente wijst ook een vaste contactpersoon en een vaste vervanger aan. De gemeente heeft het recht om, indien daar in redelijkheid aanleiding voor bestaat, te verzoeken om aanwijzing van een andere contactpersoon.
48.	Contractant evalueert periodiek met de gemeente de gang van zaken met betrekking tot de overeenkomst. Hierin worden onder andere relevante ontwikkelingen besproken op het gebied van de Wmo en de hulpmiddelenmarkt. Contractant verplicht zich tot een actieve inbreng in dit overleg.
49.	Wmo-consulenten kunnen een overzicht van openstaande acties (zoals, maar niet uitsluitend: leveringen, reparaties, innamen, klachten) elk moment zelf digitaal raadplegen op een gebruiksvriendelijke manier. Dit kan bijvoorbeeld in een portal.
Levertijd	
50.	Contractant voldoet aan de minimumeisen qua levertijden zoals opgenomen in Bijlage 12. Onder levertijden wordt verstaan: moment van opdracht tot levering tot aan de daadwerkelijke levering bij cliënt.
51.	Bij acute situaties of een zeer progressief ziektebeeld, is contractant in staat om een specifieke, passende spoedprocedure in werking te stellen. Hierbij wordt van contractant verwacht dat de casemanager op de casus wordt gezet, dat de voortgang goed wordt afgestemd met zowel de consulent als de cliënt en andere betrokkenen. Daarnaast dient contractant op de hoogte te zijn van het ALS-protocol. In overleg wordt bepaald wat haalbare levertijden zijn voor spoedprocedures.
52.	Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de leveringsopdracht van de gemeente, neemt contractant contact op met de cliënt over het leveringsproces. U houdt de cliënt en de gemeente proactief en periodiek op de hoogte van de voortgang van de aanvraag, passingen en de verwachte levering van het hulpmiddel.
53.	Bij aanvragen waar contractant expertise van derden of toeleveranciers benodigd heeft om maatwerk te kunnen leveren, dient een vertegenwoordiger van deze derde partij zo spoedig mogelijk en tenminste bij passing betrokken te zijn, zodat tijdige aansluiting op de behoefte geborgd wordt.
54.	Contractant garandeert dat overschrijding van de levertijden, minimaal schriftelijk en het liefst ook telefonisch, aan de cliënt en de consulent wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. In overleg met de cliënt kunt u hier ook volstaan met een e-mail of een online portal. Contractant draagt zorg om zowel cliënt als gemeente proactief te informeren in dit kader en bij eventuele wijzigingen hierin.
55.	Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn kan worden geleverd, stelt de contractant de cliënt een tijdelijk vervangend hulpmiddel (voorloopvoorziening) ter beschikking, dat qua functionaliteit zoveel mogelijk gelijkwaardig is.
Service	

56.	Contractant is verantwoordelijk voor alle service, reparatie en onderhoud (preventief en correctief) van alle hulpmiddelen binnen in het kader van deze aanbesteding, ook voor hulpmiddelen die reeds uitstaan bij ingang van het contract.
57.	Contractant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het in goede staat houden van de uitstaande hulpmiddelen. Hierbij vereist de gemeente voor alle elektrische en elektrisch ondersteunde hulpmiddelen en fireblockers minimaal één (1) keer per jaar een servicebeurt. Tilliften dienen eenmaal per jaar te worden gekeurd, conform Stigah of gelijkwaardig.
58.	Alle gebreken die geconstateerd worden bij de uitvoering van preventief onderhoud dan wel serviceopdracht dienen gelijk in behandeling te worden genomen, als zijnde gelijkwaardig aan een reparatiemelding prioriteit 3 inclusief maximale termijn. De informatie die voortkomt uit dit onderzoek legt contractant digitaal vast.
59.	Meldingen van gebreken of schade bij uitstaande middelen dienen altijd als zodanig te worden geregistreerd, aangevuld met de afhandeling hiervan. Deze gegevens zijn digitaal inzichtelijk voor de gemeente.
60.	Een aanpassing (standaard, individueel of een accessoire) op een uitstaand middel valt onder service en onderhoud en kan niet apart worden gefactureerd.
61.	<p>Contractant draagt er zorg voor dat bij levering van een hulpmiddel aan de cliënt, namens de gemeente een bruikleenovereenkomst door de cliënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger) wordt ondertekend. Contractant is verantwoordelijk voor het beheer, de opslag en de digitale beschikbaarheid van deze bruikleenovereenkomst gedurende de looptijd van het gebruik van het hulpmiddel.</p> <p>Contractant rapporteert direct na constatering aan de gemeente het niet of niet adequaat gebruik van een hulpmiddel, alsmede schade die het gevolg kan zijn van oneigenlijk gebruik, zijnde gebruik in strijd met de zorgplicht van de cliënt als bruiklener van het hulpmiddel. Hieronder wordt bijvoorbeeld verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (mede)gebruik van het hulpmiddel door een ander dan de geïndiceerde cliënt, tenzij de gemeente daarvoor toestemming heeft verleend; • gebruik voor een ander doel dan waarvoor het hulpmiddel is verstrekt; • gebruik buiten de technische specificaties of gebruiksaanwijzing; • het nalaten van door de cliënt te verrichten basishandelingen, zoals het opladen van de accu of het stallen van het hulpmiddel op een beschutte locatie; • het zonder toestemming (laten) uitvoeren van aanpassingen of reparaties (door derden), waaronder mede wordt verstaan bestickering/beplakken van het hulpmiddel; • schade als gevolg van aantoonbare verwaarlozing of ernstige onzorgvuldigheid en/of nalatigheid (bijvoorbeeld brandvlekken etc.); • schade als gevolg van verlies of ontvreemding van het hulpmiddel, waaronder begrepen verkoop of verhuur, waarbij de cliënt onzorgvuldig heeft gehandeld, zoals onder meer doch niet uitsluitend door het hulpmiddel niet te vergrendelen of onbeheerd achter te laten. <p>Normale slijtage als gevolg van regulier gebruik door de cliënt valt uitdrukkelijk buiten deze definitie.</p>
62.	Contractant is bereid om samen met de gemeente te onderzoeken welke juridische mogelijkheden hierbij bestaan, onder meer met behulp van het op afstand uitlezen van elektrische hulpmiddelen. Na zes (6) maanden heeft contractant het hulpmiddel in ieder geval één keer fysiek geïnspecteerd en eventuele signalen van gebruik in strijd

	met de zorgplicht geconstateerd en gemeld aan de gemeente. Deze informatie wordt digitaal vastgelegd.												
63.	Indien reparaties noodzakelijk zijn als gevolg van aantoonbaar gebruik in strijd met de zorgplicht danwel schade als gevolg van het niet aanwezig zijn van het hulpmiddel, stelt contractant de gemeente hiervan op de hoogte, bijvoorbeeld door middel van een reparatieofferte met toelichting, aangevuld met foto's en advies. De gemeente besluit vervolgens of de kosten worden verhaald op de cliënt; contractant ondersteunt de gemeente op verzoek bij de onderbouwing van een verhaalsvordering.												
64.	U verricht alle service, onderhoud en reparatie van alle hulpmiddelen door middel van een serviceorganisatie met landelijke dekking die 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is voor Calamiteiten. Een landelijke dekking door middel van onderaanneming is eveneens toegestaan.												
65.	Contractant hanteert onderstaande reparatietermijnen indien een melding van reparatie van een cliënt zich voordoet: <table border="1" data-bbox="354 779 1390 1442"> <thead> <tr> <th>Prioriteit</th> <th>Situatie</th> <th>Termijn</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Cliënt kan het Wmo-hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken én cliënt is volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.</td> <td>Aanwezigheid van een medewerker van of namens de organisatie van contractant uiterlijk binnen twee (2) uur na melding. Hersteltijd van uiterlijk één (1) volledige kalenderdag na melding.</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Cliënt kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken én cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.</td> <td>Hersteltijd van uiterlijk twee (2) volledige werkdagen na melding.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Cliënt kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken of kan zonder het hulpmiddel dagelijkse activiteiten verrichten.</td> <td>Hersteltijd van uiterlijk vijf (5) werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de cliënt.</td> </tr> </tbody> </table> <p>Met de cliënt wordt een afspraak gemaakt voor een tijdvak van maximaal drie (3) uur, waarbinnen de monteur langskomt. Indien dit dagdeel niet haalbaar blijkt, wordt de cliënt hiervan onmiddellijk op de hoogte gesteld. Eventueel afwijkende afspraken worden in overleg met de cliënt gemaakt en vermeld in de relevante rapportages. Het gevolg van dergelijke afspraken voor de doorlooptijd wordt hierin inzichtelijk gemaakt. Contractant houdt de cliënt continu op de hoogte van eventuele wijzigingen en verwachtingen ten aanzien van de reparatie.</p> <p>Bij calamiteiten (prioriteit 1) binnen Nederland garandeert contractant aanwezigheid van een medewerker van of namens de eigen organisatie binnen twee (2) uur na de melding van de calamiteit.</p> <p>De Waddeneilanden zijn uitgezonderd van deze bepaling. Ook daar behoudt contractant echter een inspanningsverplichting om zo snel mogelijk te handelen.</p>	Prioriteit	Situatie	Termijn	1	Cliënt kan het Wmo-hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken én cliënt is volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Aanwezigheid van een medewerker van of namens de organisatie van contractant uiterlijk binnen twee (2) uur na melding. Hersteltijd van uiterlijk één (1) volledige kalenderdag na melding.	2	Cliënt kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken én cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Hersteltijd van uiterlijk twee (2) volledige werkdagen na melding.	3	Cliënt kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken of kan zonder het hulpmiddel dagelijkse activiteiten verrichten.	Hersteltijd van uiterlijk vijf (5) werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de cliënt.
Prioriteit	Situatie	Termijn											
1	Cliënt kan het Wmo-hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken én cliënt is volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Aanwezigheid van een medewerker van of namens de organisatie van contractant uiterlijk binnen twee (2) uur na melding. Hersteltijd van uiterlijk één (1) volledige kalenderdag na melding.											
2	Cliënt kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken én cliënt is niet volledig afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Hersteltijd van uiterlijk twee (2) volledige werkdagen na melding.											
3	Cliënt kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken of kan zonder het hulpmiddel dagelijkse activiteiten verrichten.	Hersteltijd van uiterlijk vijf (5) werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de cliënt.											
66.	U dient service, reparaties en onderhoud bij de cliënt thuis, op locatie dan wel op de vestiging uit te voeren. De voorkeur van de cliënt is in deze leidend. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn gerepareerd kan worden, dan verstrekt u de												

	cliënt een gratis vervangend hulpmiddel, dat qua functionaliteit zoveel mogelijk gelijkwaardig is.
67.	Indien, bij het verlenen van service, problemen met het hulpmiddel ter plekke niet kunnen worden verholpen, dient contractant ervoor te zorgen dat de cliënt op een adequate en veilige manier thuiskomt. Dit kan ook door inzet van derden worden gerealiseerd.
Administratie en facturatie	
68.	Contractant beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijkse elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel, echter minimaal Excel) met de gemeente mogelijk is.
69.	Dossiers dienen altijd volledig te zijn. Indien contractant gebruik maakt van externe expertise vormt dit onderdeel van het dossier.
70.	De onderhoudsfactuur wordt maandelijks verstuurd met het iWmo berichtenverkeer middels een iWMO323 bericht. De eerste maand die gedeclareerd mag worden is de eerste opvolgende kalendermaand, m.u.v. afleveringen op de eerste van de maand. Bij beëindigingen mag de laatste maand volledig gedeclareerd worden. De iWMO323 dient binnen 30 dagen na het aflopen van de maand ingediend te zijn. De gemeente zal de iWMO323 beantwoorden met een iWMO325. Alleen de goedgekeurde prestatieregels volgens de iWMO325 zullen uitbetaald worden. Zie bijlage 10 voor de werkwijze.
71.	De factuur voor de leveringen worden ook ingediend met het iWmo berichtenverkeer middels een iWMO323 bericht. De leveringen kunnen gedeclareerd worden in de eerste opvolgende kalendermaand, m.u.v. afleveringen op de eerste van de maand. Zie bijlage 10 voor de werkwijze.
72.	Contractant gaat akkoord met een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door de gemeente, of niet betaling door de gemeente van facturen op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid of ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestatie geeft contractant niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen. De gemeente controleert de factuur en betaalt alleen die factuurregels die correct zijn.
73.	Contractant garandeert dat de technische-, onderhouds- en reparatiegegevens, bouwjaar, bouwmaand en aflevermaand per hulpmiddel worden verwerkt in het door contractant op te stellen logboek gekoppeld aan het door contractant per hulpmiddel toegekende identificatienummer.
74.	U levert na de passing binnen vijf (5) werkdagen een opdrachtbevestiging. De opdrachtbevestiging dient tenminste de volgende gegevens te bevatten: het cliëntnummer, geboortedatum cliënt en administratieve-, financiële- en technische gegevens met betrekking tot de cliënt, per hulpmiddel. De lay-out van de opdrachtbevestiging is in overleg met de gemeente vrij aanpasbaar. De opdrachtbevestiging kan ook opgenomen worden in een online volgsysteem, de consulent wordt echter te allen tijde proactief geïnformeerd hierover.
75.	Contractant overhandigt eens per kwartaal een (digitale) managementrapportage. In overleg kan de frequentie hiervan worden aangepast.
76.	De managementinformatie wordt binnen 15 dagen na het einde van een kwartaal aangeleverd. De informatie wordt in een Exceloverzicht aangeleverd met daarnaast een samenvatting in pdf.

77.	<p>De managementrapportages bevatten ten minste de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aantallen leveringen (zowel nieuw als herverstrekt) inclusief percentages; • Tijdsverloop tussen opdracht en levering; • Aantallen uitstaande hulpmiddelen; • Aantallen innamen; • Onderhoud (reparaties, preventief onderhoud en keuringen); • Klachten (inclusief aard van de klacht, de afhandeling en doorlooptijd); • Kosten uitstaande hulpmiddelen; • Kosten leveringen; • Totale kosten; • Gemiddelde maandelijkse doorlooptijden (levering, inname en service), uitgesplitst naar de verschillende categorieën. <p>De gegevens zijn beschikbaar op het niveau van:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De cliënt; • Subcategorie hulpmiddel; • Totaaloverzicht.
78.	<p>Contractant dient eventuele externe vertragingen met betrekking tot de doorlooptijden van leveringen, innamen en reparaties zelf bij te houden en aantoonbaar te kunnen onderbouwen. Ontoerekenbare vertragingen die niet volledig voldoende gespecificeerd zijn, maken onderdeel uit van de totale doorlooptijd en worden verwijtbaar geacht.</p> <p>Tot ontoerekenbare vertragingen behoren bijvoorbeeld afspraken die op initiatief van of in overleg met de cliënt gemaakt zijn ten aanzien van de dienstverlening, of gevallen van overmacht. Deze gegevens zijn aantoonbaar middels bijvoorbeeld een logboek en zijn digitaal inzichtelijk door de gemeente op aanvraag en in de managementrapportages.</p> <p>Toerekenbare vertragingen zijn alle feiten die volgen uit de eigen bedrijfsvoering van contractant of de bedrijfsvoering of prestatie van toeleveranciers en andere bedrijven waar de gemeente geen direct contact mee heeft in het kader van deze overeenkomst.</p>
79.	<p>Steekproef, ten aanzien van controle, registratie en uitvoering:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De gemeente behoudt zich het recht voor door eigen medewerkers of in te huren derden steekproefcontroles te houden naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of contractant op een juiste wijze uitvoering geeft aan de levering en bijbehorende dienstverlening van hulpmiddelen. • De steekproefcontrole kan tevens betreffen: het vergelijken van de aangeleverde data van contractant met de data van de gemeente. Contractant is verplicht om onvoorwaardelijk aan deze onderzoeken mee te werken. Hieronder wordt ook verstaan het voor een periode van vijf (5) jaar bewaren en beschikbaar stellen van de relevante en benodigde gegevens. De gemeente is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij contractant op te vragen. <p>De gemeente behoudt zich het recht voor om de uitvoering levering en bijbehorende dienstverlening van hulpmiddelen door contractant te (laten) controleren met behulp van een gecertificeerde auditor.</p>
Eisen met betrekking tot de prijzen	
80.	<p>Contractant neemt (de in de offerteaanvraag of opdrachtverstrekking benoemde) standaardaanpassingen/ fabrieks-/dealeropties en individuele aanpassingen (maatwerk) op in de all-in aanschafprijs.</p>

81.	De gemeente heeft met dit bestek voor ogen dat alle te leveren hulpmiddelen, (na)aanpassingen en alle andere vormen van dienstverlening en kosten worden verrekend met de prijs, met als enige uitzondering daar waar anders bepaald in het Beschrijvend Document. De gemeente aanvaardt gedurende de looptijd van de overeenkomst dan ook geen aanvullende facturen, opslagen of hogere dan de opgegeven prijzen.
Implementatie en startfase	
82.	Contractant is verantwoordelijk voor een zorgvuldige implementatie van de dienstverlening, waarbij de continuïteit van ondersteuning conform de Wmo 2015 te allen tijde is geborgd. Contractant draagt zorg voor de volledige en correcte overname van het bestaande cliëntenbestand en de bijbehorende hulpmiddelen, met inachtneming van geldende wet- en regelgeving waaronder de AVG, zodanig dat cliënten geen nadelige gevolgen ondervinden van de overgang.
83.	Contractant overlegt het implementatieplan binnen één (1) week na definitieve gunning aan de gemeente. De gemeente beoordeelt het plan binnen twee (2) weken en kan aanvullingen of aanpassingen verzoeken; vaststelling vindt plaats in overleg.
84.	Indien contractant bij de fysieke inspectie binnen zes (6) maanden na ingang van de overeenkomst achterstallig onderhoud constateert dat niet aan hem is te verwijten, rapporteert hij dit onverwijld aan de gemeente. De rapportage bevat minimaal een schriftelijk verslag van de constatering, aangevuld met foto's en een advies. De gemeente verricht eigen onderzoek en raadpleegt daartoe rapportages en onderhoudsgegevens van de voorgaande contractant. Bij bevestigd achterstallig onderhoud mogen de noodzakelijke reparatiekosten apart in rekening worden gebracht; de gemeente belast deze door aan de verantwoordelijke partij. Contractant is bij afloop van de overeenkomst gehouden alle hulpmiddelen in goede staat van onderhoud achter te laten; bij niet-naleving gelden dezelfde voorwaarden.