

Bijlage A - Programma van Eisen

De Liemerse Gemeenten

Wmo-hulpmiddelen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure

Datum: 31 augustus 2026
Versienummer: 1.0
Kenmerk: Z/26/515677

In dit programma van eisen staan de minimeisen vermeld waaraan een inschrijver/opdrachtnemer dient te voldoen. Dit geldt ook voor een door opdrachtnemer in te zetten onderaannemer.

Als de aangeboden hulpmiddelen, leveringen en dienstverlening niet aan de verwoorde minimeisen voldoen of inschrijver hiermee niet onvoorwaardelijk instemt, volgt uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Inhoud

1.	Algemeen	3
2.	Communicatie en educatie	6
3.	Levering, selectie en passing.....	9
4.	Haalbaarheids- en gewinningsles	13
5.	Levertijden.....	15
6.	All-in onderhoud en verzekering.....	16
7.	Storingsmeldingen en responsetijd.....	17
8.	Inname.....	18
9.	Verhuizing inwoner	19
10.	Persoonsgebonden budget (pgb).....	19
11.	Hulpmiddelenpools	19
12.	Duurzaamheid.....	20
13.	Social Return	21
14.	Administratie en Declaratie	22
15.	Klachten.....	24
16.	Klanttevredenheid en kwaliteitsonderzoek.....	26
17.	Managementinformatie	27
18.	Evaluatie, prestatiemeting en boete	28
19.	Assortiment en financiële afspraken	30
20.	Einde van de raamovereenkomst	32

1. Algemeen

a. Aanvang raamovereenkomst

Opdrachtnemer borgt in actie en tijd dat zijn organisatie bij aanvang van de raamovereenkomst volledig uitvoering kan geven aan hetgeen bepaald is in dit programma van eisen en hetgeen door hem aangeboden is in zijn inschrijving.

b. Betrekken bij derden

In het geval dat opdrachtnemer niet in staat blijkt om te voldoen aan de gevraagde functionele specificatie of niet binnen een redelijke termijn (zijnde maximaal de levertijd conform eis 5, + 1 maand) kan leveren, maar ook in geval van een toerekenbare tekortkoming op individueel niveau¹, heeft Opdrachtgever het recht om een verstrekking te betrekken bij derden, niet zijnde partij in deze raamovereenkomst. Voordat een partij buiten de raamovereenkomst wordt ingeschakeld, krijgt altijd eerst de andere leverancier binnen de raamovereenkomst de gelegenheid om een passende oplossing te bieden.

In geval van een toerekenbare tekortkoming maakt opdrachtgever hier in beginsel alleen gebruik van nadat opdrachtnemer de gelegenheid heeft gekregen tot verbetering, overeenkomstig eis 18, sub e en f. In geval van een toerekenbare tekortkoming worden de totale kosten van de verstrekking doorberekend aan opdrachtnemer; in geval dat opdrachtnemer niet binnen redelijke termijn kan leveren, worden alleen de meerkosten van verstrekking door een derde partij doorberekend aan opdrachtnemer.

c. Functionele categorieopdracht

Opdrachtgever levert een functionele specificatie aan, overeenkomstig het principe FunctieGericht Indiceren (FGI), die omschrijft welke functies het hulpmiddel moet vervullen voor de inwoner. Deze functionele specificatie wordt door opdrachtgever gekoppeld aan een productcategorie, waarmee de functionele categorieopdracht tot stand komt. Opdrachtverstrekking geschiedt middels een 301-bericht per iWmo berichtenverkeer.

d. Goedkoopst adequaat

Bij de selectie van een hulpmiddel op basis van de functionele categorieopdracht hanteert opdrachtnemer het principe 'goedkoopst adequaat'. Dit houdt in dat een hulpmiddel altijd adequaat moet zijn, wat betekent dat aan alle functionele eisen wordt voldaan. Als er meerdere adequate hulpmiddelen mogelijk zijn, dient het goedkoopste adequate hulpmiddel te worden gekozen.

e. Rol opdrachtnemer

Opdrachtnemer voert zelfstandig, dan wel in samenwerking met opdrachtgever en/of overige betrokkenen (zoals begeleiding, ergotherapeut, fysiotherapeut) onder zijn leiding en verantwoordelijkheid, selecties en passingen uit op basis van de door opdrachtgever verstrekte functionele categorieopdracht.

f. Keuzevrijheid en verdeling leveringsopdrachten

¹ Van een toerekenbare tekortkoming op individueel niveau is sprake wanneer er bij een individuele verstrekking aantoonbaar sprake is van het niet nakomen van de contractuele verplichtingen terwijl dat toerekenbaar is aan opdrachtnemer en/of opdrachtnemer ook ná het uitvoeren van een eerste verbeterplan niet voldoet aan het geëiste. Of er sprake is van een toerekenbare tekortkoming wordt vastgesteld door opdrachtgever.

De raamovereenkomst wordt afgesloten met twee (2) opdrachtnemers waar de leveringsopdrachten onder verdeeld worden. Voor deze verdeling geldt dat keuzevrijheid van de inwoner het leidende principe is. Opdrachtgever voorziet de inwoner van relevante informatie voor het maken van deze keuze, bijvoorbeeld een rapportcijfer klanttevredenheid (zie eis 16), en borgt hierbij gelijke kansen voor beide opdrachtnemers om zich te presenteren:

- a. Inwoners die geen keuze maken voor een leverancier worden door de gemeente gelijk (evenredig; gelijkwaardig qua aantallen, waarde en complexiteit) verdeeld over beide opdrachtnemers.
- b. Een inwoner heeft altijd maximaal één (1) leverancier, ongeacht het aantal hulpmiddelen dat de inwoner in gebruik heeft.
- c. Tussentijds overstappen: inwoners mogen maximaal eenmaal per jaar en tweemaal per voorziening van leverancier wisselen. Dit kan uitsluitend gemotiveerd op basis van een gegronde reden en pas nadat de huidige leverancier voldoende mogelijkheden heeft gekregen om de dienstverlening te verbeteren (te beoordelen door de gemeente). Bij een overstap wordt het hulpmiddel meegenomen. In het geval dat de inwoner meerdere hulpmiddelen heeft, gaan alle hulpmiddelen over naar de nieuwe leverancier, de overnamewaarde wordt bepaald conform eis 19 sub b.

g. Kwaliteit medewerkers

Door opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn aantoonbaar vakbekwaam (gediplomeerd in een relevante vakrichting (b.v. technische opleiding voor een monteur) indien nodig), empathisch en vaardig in de omgang met de doelgroep. Medewerkers hebben kennis van de beperkingen van de doelgroep en inzicht in de afhankelijkheid die de doelgroep heeft van een hulpmiddel. Medewerkers die fysiek contact hebben met inwoners, beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), die bij indiensttreding niet ouder is dan twaalf maanden.

h. Code VVR

Opdrachtnemer borgt dat elk door haar geleverd hulpmiddel aan een inwoner, dat niet op een vaste zitplaats vervoerd kan worden, voldoet aan de meest actuele Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VVR) (zie <http://codevvr.nl/>). Dergelijke rolstoelen zijn te herkennen aan het haaksymbool. Indien een hulpmiddel niet kan voldoen aan voornoemde code zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover informeren. In nadere werkafspraken zal worden vastgelegd, welke maatregelen alsdan zullen worden genomen, zowel ten aanzien van het hulpmiddel als communicatie met de inwoner.

i. Privacy en geheimhouding

Met betrekking tot privacy geldt het volgende:

- a. De dienstverlening van opdrachtnemer voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de uitvoeringswet AVG;
- b. Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen hem bekend wordt over de opdracht en de opdrachtgever, behoudens algemeen bekende en/of voor eenieder toegankelijke informatie en behoudens het bepaalde in de wet, meer in het bijzonder de Wet Open Overheid.
- c. Opdrachtgever en Opdrachtnemer (conform art. 5.1.2, derde lid, Wmo 2015) zijn zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn bereid om indien nodig nadere afspraken te maken over (de beveiliging van) het uitwisselen van persoonsgegevens, het doorsturen van AVG-verzoeken en het opgeven van contactpersonen m.b.t. datalek meldingen.
- d. *Inbreuk in verband met persoonsgegevens tijdens de uitwisseling:*

- i. Partijen zullen elkaar dan over en weer zo snel mogelijk informeren, maar uiterlijk binnen 24 uur, na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. Partijen vermelden hierbij - voor zover bekend - de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.
- ii. In geval van een inbreuk nemen partijen zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen.
- iii. Partijen maken na een geconstateerde Inbreuk afspraken over welke partij de melding doet bij de toezichthoudende autoriteit en/of de betrokkene(n).

j. Calamiteiten

Opdrachtnemer werkt conform het Calamiteitenprotocol Centraal Gelderland (zie Bijlage K). Naast de verplichte melding aan de gemeente informeert Opdrachtnemer de verantwoordelijk verwijzer (consulent) over de calamiteit en de eventuele effecten hiervan op de zorgvraag van de betreffende inwoner.

k. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

l. Medezeggenschap

Conform artikel 30 van de Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zevenaar ([Verordening maatschappelijke ondersteuning gemeente Zevenaar 2024 | Lokale wet- en regelgeving](#)), stelt opdrachtnemer een regeling vast voor de medezeggenschap van inwoners over voorgenomen besluiten van de opdrachtnemer welke voor de inwoners van belang zijn. Dit houdt in dat cliënten van opdrachtnemer de mogelijkheid hebben deel te nemen aan medezeggenschapsactiviteiten in de vorm van een medezeggenschapsraad (MR) of een cliëntenraad specifiek van opdrachtnemer. Dit mag een landelijk orgaan van de opdrachtnemer zijn en hoeft niet per definitie een orgaan te zijn specifiek voor inwoners uit de opdrachtgevende gemeenten.

Daarnaast vindt er tweemaal per jaar een overleg plaats tussen een vertegenwoordiging van de lokale participatieraad en de opdrachtnemer(s), op initiatief van opdrachtnemer.

m. Samenwerking en ontwikkelthema's

Opdrachtgever heeft de uitdrukkelijke wens dat alle contractpartijen actief de samenwerking opzoeken rondom ontwikkelingen en innovaties aangaande de dienstverlening in het kader van deze raamovereenkomst. Om dit te faciliteren is er tenminste tweemaal per jaar een gezamenlijk overleg, het initiatief hiertoe ligt bij opdrachtgever. De inhoud van dit overleg en daaruit voortvloeiende afspraken wordt gebaseerd op actuele ontwikkelthema's, nader door opdrachtgever te bepalen.

n. Implementatieplan

Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op waarin uiteengezet is hoe per ingang van de raamovereenkomst de gevraagde en aangeboden dienstverlening operationeel gerealiseerd is. Opdrachtnemer overlegt het implementatieplan binnen 1 week na definitieve gunning aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan hierop vragen om aanvullingen en aanpassingen; vaststelling van het implementatieplan vindt plaats in overleg met Opdrachtgever. In het implementatieplan wordt tenminste ingegaan op:

- i. Samenstelling implementatieteam en (beoogd) uitvoerend team, inclusief belegging verantwoordelijkheden;
- ii. Implementatieplanning met mijlpalen en overlegmomenten etc.;
- iii. Hoe opdrachtgever ontzorgd wordt qua taakverdeling tijdens de implementatie;
- iv. Aanpak intreden Doesburg i.c.m. overname uitstaand bestand;
- v. Werkafsprakenboek;
- vi. Communicatie richting inwoners, zowel tijdens implementatie als uitvoering;
- vii. Communicatie met overige externe partijen/stakeholders;
- viii. Afstemming werkwijze klanttevredenheidsonderzoek (zie eis 16);
- ix. Inrichting berichtenverkeer (iWmo).

o. Werkafsprakenboek

Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de start van de raamovereenkomst, in nauwe samenwerking met de andere opdrachtnemer, tevens in samenspraak en afstemming met opdrachtgever, een digitaal werkafsprakenboek op met daarin opgenomen uniforme en voor betrokkenen uitvoerbare werkafspraken voor het reguleren van de dagelijkse gang van zaken. Dit werkafsprakenboek dient toepasselijk te zijn op de uitvoering door beide opdrachtnemers – specifieke individuele afspraken worden in een aparte bijlage vastgelegd per opdrachtnemer. Dit werkafsprakenboek zal tenminste jaarlijks in overleg met opdrachtgever door opdrachtnemer worden geactualiseerd.

2. Communicatie en educatie

a. Begrijpelijke communicatie

Opdrachtnemer communiceert met inwoner op een voor inwoner begrijpelijke en toegankelijke wijze (op B1 niveau), ongeacht de vorm van communicatie. Opdrachtnemer hanteert te allen tijde een correcte bejegening en cultuursensitiviteit. In geval een inwoner grote moeite heeft met lezen (laaggeletterdheid), bespreekt opdrachtnemer de schriftelijke informatie ook mondeling. Opdrachtnemer is in staat om inwoners met een visuele beperking op alternatieve en passende wijze te voorzien van alle nodige informatie.

b. Wijze van communicatie

Bij eerste contact met de inwoner informeert opdrachtnemer op welke wijze (b.v. telefonisch, per post, per e-mail) de inwoner de communicatie betreffende afspraken voor dienstverlening en levering van hulpmiddelen wenst. Ongeacht de voorkeur van de inwoner, worden afspraken altijd ook schriftelijk (tenminste per e-mail of app) gecommuniceerd.

c. Digitaal platform

Opdrachtgever wenst continu, realtime digitaal inzicht te kunnen hebben in de voortgang en stand van zaken van de dienstverlening via een online toegankelijk platform. Via dit platform is de status (met beschrijving) te volgen van aanvragen en meldingen, zowel openstaand als afgerond en toelichting op bijzonderheden. Het platform beschikt over een zoekfunctie op cliëntniveau en op type hulpmiddel. Opdrachtnemer gebruikt het platform om opdrachtgever actief te informeren over stagnaties in het proces.

Dit inzicht dient beschikbaar te zijn voor zowel consultants als voor inwoners die een aanvraag hebben gedaan of reeds een hulpmiddel in gebruik hebben. Dit platform voldoet aan alle wetgeving aangaande dataverkeer en digitale veiligheid en is toegankelijk via persoonlijke login.

De volgende typen meldingen en gegevens zijn in elk geval inzichtelijk via het platform:

- i. Actuele configuratie hulpmiddel
- ii. Klachten
- iii. Leveringsopdrachten, inclusief (verwachte) levertijd en eventuele overschrijdingen
- iv. Aanpassingen
- v. Reparatie/service meldingen
- vi. Inname/vervanging

d. Promotie particuliere verkoop/verhuur

Opdrachtnemer promoot actief door reclames, campagnes en voorlichting de particuliere verkoop of tijdelijke verhuur van hulpmiddelen (b.v. via thuiszorgwinkels) en bijbehorende servicedienstverlening en beheer en draagt bij aan het stimuleren van de eigen kracht en zelfredzaamheid van cliënten.

e. Registratie

Opdrachtnemer maakt gebruik van een registratiesysteem om alle contactmomenten met inwoners in vast te leggen, zodat alle relevante informatie direct opvraagbaar is bij een vervolcontact. Deze registraties kunnen op verzoek inzichtelijk worden gemaakt voor opdrachtgever en de inwoner, of naar een andere leverancier in geval van overname van hulpmiddel(en).

f. Afspraken met inwoner

Opdrachtnemer communiceert tijdig en proactief alle te maken (levering, reparatie en onderhoud) afspraken (in overleg) met de inwoner waarbij de aard van de afspraak en datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, blijft deze duidelijk begrensd tot een tijdvak van maximaal twee (2) uur.

g. Wijzigingen afspraken

Opdrachtnemer stelt inwoner zo spoedig mogelijk op de hoogte, indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is, en maakt een nieuwe afspraak waarbij het door de inwoner gewenste tijdstip leidend is. Deze wijziging doet niet af aan de verplichting om binnen de afgesproken termijnen te handelen.

h. Bereikbaarheid

Opdrachtnemer is op werkdagen tijdens kantooruren tussen 8:00 en 17:00 uur telefonisch en per mail bereikbaar voor vragen van inwoners en opdrachtgever. De inwoner en opdrachtgever worden te woord gestaan door een vakkundige medewerker van opdrachtnemer die op de hoogte is van de specifieke situatie van de inwoner en de afspraken die eerder met de inwoner gemaakt zijn.

- i. Voor noodgevallen is sprake van 24-uurs bereikbaarheid tegen lokaal tarief. De inwoner wordt persoonlijk te woord gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsysteem of een telefonisch keuzemenu met méér dan eenmaal een keuzemoment.
- ii. Opdrachtnemer garandeert beantwoording van de telefoon door ter zake deskundig personeel dat is toegerust de inwoner op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen dat afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze wordt kenbaar gemaakt aan de inwoner.

i. Problemen bij communicatie

Indien communicatie met inwoner onoverbrugbare problemen oplevert, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen zijn te nemen. Opdrachtnemer meldt zijn contact met opdrachtgever vooraf aan de inwoner. Opdrachtnemer behoudt (na ontvangst aanvraag) te allen tijde de regie over de communicatie met de inwoner.

j. Convenant Maatwerkprocedure Toegang Hulpmiddelen

Opdrachtnemer werkt conform het Convenant Maatwerkprocedure Toegang Hulpmiddelen (zie: <https://vng.nl/artikelen/convenant-maatwerkprocedure-toegang-hulpmiddelen>).

k. Contact adviseurs en consulenten

(Technisch) Adviseurs van opdrachtnemer zijn goed bereikbaar en beschikbaar voor overleg met consulenten van opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt relevante medewerkers (consulenten, sociaalwijkteam medewerkers, backoffice medewerkers, etc.) van opdrachtgever op de hoogte van relevante ontwikkelingen binnen de Wmo en de hulpmiddelen. Opdrachtnemer organiseert daartoe tenminste jaarlijks een educatieve bijeenkomst voor opdrachtgever.

l. Contact opdrachtgever en opdrachtnemer

Opdrachtgever verstrekt opdrachten digitaal (via iWmo). Opdrachtnemer verzendt rapportages, offertes, facturen (anders dan iWmo) en overige informatie eveneens digitaal naar het door de opdrachtgever aangewezen digitale adres. Opdrachtnemer borgt korte communicatielijnen met opdrachtgever door het aanwijzen van vaste contactpersonen (bij voorkeur één of twee). Opdrachtnemer stelt aanspreekpunten beschikbaar voor levering, servicedienstverlening, contractbeheer en facturatie. Zie nadere afspraken in eisen 14 en 18.

m. Wederzijds op de hoogte houden

Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat over ontwikkelingen die de continuïteit van de dienstverlening kunnen beïnvloeden, inclusief ontwikkelingen bij onderaannemers en/of combinanten, evenals situaties waarin nakoming van de overeenkomst onvoldoende kan worden gegarandeerd. Opdrachtgever informeert opdrachtnemer op vergelijkbare wijze over ontwikkelingen die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst.

3. Levering, selectie en passing

a. Aanpak levering

Na opdracht tot levering neemt opdrachtnemer zo spoedig mogelijk (binnen 5 werkdagen) contact op met de inwoner, waarbij het plan van aanpak voor selectie, passing en levering aan de inwoner wordt toegelicht, inclusief de verwachte planning en benodigde randvoorwaarden. Opdrachtnemer stelt voor de inwoner zoveel mogelijk een vast, direct aanspreekpunt beschikbaar.

Gedurende het leveringsproces betreft opdrachtnemer de inwoner op actieve wijze, zodat deze regie over de aanvraag ervaart. Daarbij wordt de inwoner op begrijpelijke en empathische wijze geïnformeerd over de mogelijkheden, onmogelijkheden en alternatieven. Na afloop van levering, na enige periode van gewenning, neemt de opdrachtnemer contact op met de inwoner ter nazorg, om te controleren of alles functioneert naar behoefte.

b. Onjuiste opdracht

Wanneer een opdracht tot levering door opdrachtgever niet volledig of onjuist is opgesteld neemt opdrachtnemer daarover binnen twee (2) werkdagen contact op met opdrachtgever.

c. Passing op locatie

Opdrachtnemer verzorgt, tenzij opdrachtgever anders besluit, de selecties en passingen op woon- dan wel verblijfslocatie van inwoner, welke ook gelegen kunnen zijn buiten de gemeentegrens (bijv. in een revalidatiecentrum). Bij de passing maakt opdrachtnemer te allen tijde gebruik van het hulpmiddel dat voor de betreffende inwoner zal worden ingezet of een zoveel mogelijk gelijkwaardig hulpmiddel.

d. Aparte locatie passing

Wanneer passing thuis niet mogelijk of wenselijk is (enkel na goedkeuring inwoner), vindt deze plaats op een overeengekomen locatie in afstemming met de inwoner, welke praktisch toegankelijk is en goed bereikbaar voor de inwoner – maximaal 45 minuten reistijd enkele reis met het voor inwoner beschikbare vervoersmiddel. De locatie voldoet aan de eisen voor toegankelijkheid voor gehandicapten en is voorzien van een aangepast toilet en een afgeschermd ruimte i.v.m. de privacy tijdens de passing.

Als opdrachtnemer de passing wenst uit te voeren op de eigen vestiging draagt opdrachtnemer zorg voor vervoer van de inwoner (op kosten van de opdrachtnemer) van en naar de vestiging indien de inwoner niet in staat is zelf (op eigen kracht) naar de vestiging te komen.

Ook in geval van selectie en passing op de vestiging van opdrachtnemer blijft het de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer dat het geleverde hulpmiddel geen belemmeringen oplevert in de woonomgeving (binnen- en buitenshuis) van inwoner. Dit geldt ook voor de stalling van het hulpmiddel.

e. Stalling

Hulpmiddelen worden in beginsel binnen gestald in een (bij voorkeur afsluitbare) ruimte met 4 wanden en een dak, om schade door weersinvloeden te voorkomen en de accu te beschermen. Opdrachtgever beoordeelt vooraf of er een adequate stallingsmogelijkheid aanwezig is. Het hulpmiddel kan niet geleverd worden, als er geen sprake is van een (brand)veilige stallingplaats (zie Besluit Bouwwerken leefomgeving) of als deze niet op redelijke termijn te realiseren is.

Indien door opdrachtgever vastgesteld is dat een scootmobiel niet (op korte termijn) op een (brand)veilige plaats gestald kan worden, kan het hulpmiddel bij uitzondering buiten gestald

worden, zoveel mogelijk voorzien van regenhoes en vergrendeling, beide te verstrekken door opdrachtnemer. Indien het voor een veilige stalling noodzakelijk is, zal de opdrachtgever zorgen voor een nagelvaste muurmontage en een goedgekeurd stopcontact (NEN 1010). Indien een (vergrendelbare) opladerkast benodigd is ten behoeve van de oplader, is dit eveneens te verzorgen door opdrachtgever. In geval van buitenstalling van een scootmobiel wordt een opslag van 15% op het reguliere tarief toegepast, om te compenseren voor de hogere (afschrijvings)kosten die hieruit volgen.

f. Selectie en aanpassingen

Opdrachtnemer is op basis van de functionele vereisten en zijn eigen waarnemingen, onderzoek en bevindingen in staat het juiste type hulpmiddel (binnen de categorie) te selecteren, inclusief alle noodzakelijke aanpassingen en vervolgens door middel van passing het voor de inwoner juiste hulpmiddel aan de inwoner te leveren conform het principe goedkoopst adequaat zoals vastgelegd in de verordening van opdrachtgever. De selectie houdt rekening met toekomstige ontwikkelingen in de situatie van de inwoner. Bij twijfel neemt opdrachtnemer tijdens de passing meerdere hulpmiddelen binnen de categorie mee.

g. Hulpmiddel op proef

Op aanvraag van opdrachtgever biedt opdrachtnemer de inwoner de mogelijkheid om het functioneren en gebruik van een hulpmiddel vooraf en in voor het beoogd gebruik kenmerkende omstandigheden te testen/passen. De proeftijd is maximaal 1 maand. Deze proeftijd is alleen van toepassing indien sprake is van hulpmiddelen met standaard aanpassingen (geen individuele aanpassingen / klant specifieke wensen). Een proefplaatsing wordt altijd door opdrachtgever afgestemd met opdrachtnemer, vooraf aan de opdracht hiertoe.

Mocht na de proeftijd blijken dat het hulpmiddel niet voldoet, dan dient opdrachtnemer het hulpmiddel retour te nemen en een nieuwe passing en selectie te verzorgen.

Op verzoek daartoe stelt opdrachtnemer een hulpmiddel ter beschikking aan opdrachtgever, ten behoeve van het toetsen van de rijvaardigheid van een inwoner door of met behulp van een ergotherapeut.

Als de proefplaatsing succesvol is en wordt omgezet in een levering, is de toewijzingsdatum gelijk aan de startdatum van de proeftijd. In alle andere gevallen is een proefplaatsing niet declarabel.

h. Adviesrol opdrachtnemer

In sommige gevallen kan het voorkomen dat de opdrachtgever in eerste instantie over onvoldoende informatie beschikt om vanuit een aanvraag een eenduidige categorieopdracht te verstrekken aan opdrachtnemer. In deze gevallen kan de opdrachtgever om advies vragen aan opdrachtnemer en verzoeken om eerst een gezamenlijke passing uit te voeren. De opdrachtgever gaat dan na passing over tot daadwerkelijke opdrachtverstrekking.

i. Afwijken opdracht

Opdrachtnemer garandeert dat de passing in overeenstemming is met de door (of namens) opdrachtgever geïndiceerde categorie. Indien opdrachtnemer naar zijn mening dient af te wijken van de opdracht, bijvoorbeeld middels een categoriewissel, dient hij dit binnen twee (2) werkdagen na datum passing, gemotiveerd aan te geven bij de opdrachtgever. Afwijken van de opdracht kan uitsluitend plaatsvinden na schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtgever dient binnen vijf (5) werkdagen te reageren op de terugkoppeling van opdrachtnemer.

j. Expertise of inzet externe deskundige

Indien opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, zorgt opdrachtnemer zelf voor de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise.

k. Napassing

Indien de passing heeft geleid tot aanpassing van een hulpmiddel, wordt door opdrachtnemer altijd een napassing gedaan tijdens aflevering van het hulpmiddel.

l. Aflevering

Aflevering van het hulpmiddel vindt plaats op de woon- dan wel verblijfslocatie van inwoner; waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie en één gewenningsles, persoonlijk aan de inwoner wordt overhandigd. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de cliënt betrokken behandelaar(s), verzorger(s) en onafhankelijke cliëntondersteuner.

m. Cliëntendocumentatie

Bij aflevering van het hulpmiddel overhandigt opdrachtnemer aan inwoner de cliëntendocumentatie. De documentatie is in beginsel fysiek, maar mag (met uitzondering van punten iv en v hieronder) ook digitaal verstrekt worden, mits de inwoner daarmee instemt.

Deze documentatie is tenminste voorzien van:

- i. Een heldere uitleg van het geleverde hulpmiddel;
- ii. Uitleg en instructie van gebruik en verzorging van het hulpmiddel;
- iii. Nederlandstalig instructieboekje inclusief instructie over gebruik en onderhoud van accu's en stalling van elektrische hulpmiddelen;
- iv. Uitleg service en reparatieafspraken, inclusief doorlooptijden en definitie calamiteit;
- v. Telefonische bereikbaarheid van opdrachtnemer: 24 uur per dag voor noodgevallen;
- vi. Uitleg van de klachtenprocedure van opdrachtnemer;
- vii. Uitleg over het klanttevredenheidsonderzoek;
- viii. Een kopie van de ondertekende bruikleenovereenkomst;
- ix. Kopie verzekeringsbewijs of verzekeringsplaat op hulpmiddel;
- x. Boekje Veilig Verkeer Nederland of vergelijkbaar, bij elektrische hulpmiddelen (indien afwijkend, deelt opdrachtnemer de inhoud vooraf aan de start van de overeenkomst met opdrachtgever).

Op verzoek dient het mogelijk te zijn een groene kaart te verstrekken t.b.v. reizen buiten Nederland.

n. Bruikleenovereenkomst

- a. Opdrachtnemer verzorgt ondertekening door inwoner van de bruikleenovereenkomst inclusief vermelding datum van aflevering van het hulpmiddel en archiveert deze in zijn systeem of portal. Op verzoek van opdrachtgever zendt opdrachtnemer een (digitale kopie van de) ondertekende bruikleenovereenkomst aan de opdrachtgever.
- b. Opdrachtnemer maakt het middels een variant van de bruikleenovereenkomst mogelijk om hulpmiddelen te delen tussen personen die ieder een eigen beschikking hebben binnen één huishouden, maar samen één hulpmiddel wensen te delen (bijvoorbeeld een scootmobiel of driewiel fiets).

o. Plan van aanpak individueel maatwerk

Voor levering met individuele, op maat gemaakte aanpassingen stelt opdrachtnemer een plan van aanpak op, dat opdrachtnemer doet toekomen aan de inwoner en op verzoek aan opdrachtgever. Opdrachtnemer bespreekt met de inwoner:

- i. De specificatie van de te realiseren aanpassing;

- ii. Het tijdpad en de daarbij voor inwoner van belang zijnde afspraken m.b.t. (tussen)passingen en definitief afleveren van het hulpmiddel;
- iii. Het plan van aanpak en een uiterste leverdatum. De uiterste leverdatum is reëel en de haalbaarheid wordt tussentijds getoetst door opdrachtnemer. Bij (verwachte) vertraging informeert de opdrachtnemer inwoner en opdrachtgever (de betrokken consulent) gemotiveerd wat de reden van vertraging is. Opdrachtnemer neemt dit op in de managementinformatie voor opdrachtgever. De actuele status en verwachte doorlooptijd zijn eveneens inzichtelijk voor opdrachtgever;
- iv. In de managementinformatie ten behoeve van opdrachtgever, vermeldt opdrachtnemer de reden van vertraging.

p. Nader onderzoek

Als een geschil, klacht of signaal van een inwoner (na inspanning door opdrachtnemer) daar aanleiding toe geeft, kan opdrachtgever of een derde namens haar, nader onderzoek doen bij de inwoner om te achterhalen of opdrachtnemer een passend en compenserend hulpmiddel aan de inwoner heeft geleverd.

Opdrachtnemer krijgt altijd eerst de gelegenheid zelf te reageren / een oplossing te bieden, voordat een onderzoek ingesteld wordt. Opdrachtnemer zal altijd vooraf geïnformeerd worden indien dit onderzoek ingesteld wordt.

Als een door opdrachtgever ingeschakelde derde partij tot de conclusie komt, na hoor en wederhoor, dat de opdrachtnemer een onjuiste selectie heeft gemaakt (toerekenbare fout), betaalt opdrachtnemer de kosten van het inschakelen van deze derde partij.

Opdrachtnemer draagt zorg alsnog zo snel mogelijk het juiste hulpmiddel in te zetten. De kosten voor de periode dat er een onjuist geselecteerd hulpmiddel is ingezet, worden niet in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

q. Aanpassing en vervanging binnen categorie

Tussentijdse beoordeling en aanpassing binnen de categorie kunnen tussen inwoner en opdrachtnemer afgestemd worden, zonder tussenkomst van opdrachtgever. In geval van vervanging, houdt opdrachtnemer rekening met de bestaande situatie bij de inwoner ofwel waar de inwoner aan gewend is. Eventuele wijzigingen van configuratie dienen opvraagbaar bijgehouden te worden. Als opdrachtnemer wil vervangen vanuit een andere categorie, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever.

r. Omruilgarantie

Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie, binnen dezelfde categorie, van 1 maand. Deze garantie geldt als opdrachtnemer het pas- en selectieproces uitvoert en blijkt dat het geleverde hulpmiddel niet voldoet aan de door opdrachtgever voor de betreffende inwoner gestelde eisen (bij ongewijzigde (medische) situatie van de inwoner).

4. Haalbaarheids- en gewenningsles

a. Haalbaarheidsles

Bij twijfels van opdrachtgever of het hulpmiddel de meest adequate oplossing is, vraagt opdrachtgever aan opdrachtnemer om een haalbaarheidsles te geven. Deze les mag gedeclareerd worden voor een vast tarief van €90,- per uur.

Indien opdrachtnemer op grond van de passing twijfels heeft over het door inwoner veilig gebruik kunnen maken van een elektrisch hulpmiddel of driewiel fiets, zal een haalbaarheidsles worden gegeven door opdrachtnemer, in welk geval dit voor rekening komt van opdrachtnemer. Indien een ergotherapeut betrokken is bij de inwoner, gaat opdrachtnemer na of deze bij de les aanwezig wil of moet zijn.

b. Resultaten haalbaarheidsles

De haalbaarheidsles kent de navolgende resultaten en door opdrachtnemer te ondernemen acties:

Resultaat	Omschrijving	Actie opdrachtnemer
Voldoende	Geconstateerd is dat inwoner zonder extra gewenningslessen veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden hulpmiddel.	Hulpmiddel kan worden verstrekt.
Matig	Geconstateerd is dat inwoner met extra gewenningslessen veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden hulpmiddel.	Hulpmiddel kan worden verstrekt met inzet van extra gewenningslessen bij en na levering, na opdracht van opdrachtgever.
Onvoldoende	Geconstateerd is dat inwoner niet veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden hulpmiddel.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever dat het hulpmiddel niet kan worden verstrekt. De opdracht komt te vervallen of wordt door opdrachtgever aangepast.

Ongeacht het resultaat, verzorgt opdrachtnemer een korte terugkoppeling naar opdrachtgever met de belangrijkste bevindingen.

c. Gewenningsles

Bij de aflevering van het hulpmiddel wordt standaard één gewenningsles gegeven. De gewenningsles duurt (afhankelijk van de situatie van de inwoner) minimaal 30 minuten en wordt in de directe leefomgeving van de inwoner door een daartoe gekwalificeerde medewerker gegeven. Onder de directe leefomgeving wordt ook verstaan een verkeerssituatie met gemotoriseerd verkeer en complexe situaties als een kruispunt oversteken / stoep op en af, stallingruimte in en uit, en toegang woning/wooncomplex.

d. Verantwoording rijvaardigheid

Mocht bij de haalbaarheidsles of de gewenningsles worden vastgesteld dat de inwoner hier niet voldoende aan heeft, dan dient opdrachtnemer contact op te nemen met opdrachtgever en de mate van rijvaardigheid schriftelijk te verantwoorden/onderbouwen. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om vast te stellen dat de inwoner in staat is veilig gebruik te maken van het hulpmiddel en vervolg niet noodzakelijk is.

Indien blijkt dat een inwoner extra rijlessen nodig heeft, verzorgt opdrachtnemer deze lessen, na toestemming van opdrachtgever. Deze extra rijlessen worden apart gedeclareerd, voor

een vast tarief van €90,- per uur.

Wanneer de inwoner weigert de rijvaardigheid te laten toetsen en/of lessen te volgen die de rijvaardigheid verbeteren, komt de inwoner niet in aanmerking voor het hulpmiddel.

5. Levertijden

a. Maximale levertijden

Opdrachtgever hecht grote waarde aan het snel en adequaat helpen van inwoners met een indicatie voor een hulpmiddel. Levertijd wordt gedefinieerd als de tijd tussen de datum van gegeven opdracht tot levering (goedkeuring offerte/beschikking indien van toepassing) tot en met de datum van aflevering. Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende maximale levertijden:

Omschrijving aanvraag	Maximale Levertijd/termijn
Hulpmiddel zonder aanpassingen of met fabrieksmatige- en/of modulaire aanpassingen	15 werkdagen vanaf datum opdracht tot levering
Hulpmiddel fietscategorie (driewielfietsen en duofietsen/tandems) zonder aanpassingen of met fabrieksmatige- en/of modulaire aanpassingen	35 werkdagen
Hulpmiddel met eenvoudige individuele aanpassingen	40 werkdagen vanaf datum opdracht tot levering
Hulpmiddelen met complexe aanpassingen (zie eis 3 sub o)	Plan van aanpak, format wordt na gunning in overleg vastgesteld
Eenvoudige noodzakelijke aanpassingen aan al verstrekte hulpmiddelen voor inwoners met een zeer progressieve aandoening (zoals ALS).	24 uur na eerste melding door inwoner
Eenvoudige aanpassingen aan een eerder verstrekt hulpmiddel	15 werkdagen na eerste melding door inwoner
Complexe aanpassingen aan een eerder verstrekt hulpmiddel	Plan van aanpak, format wordt na gunning in overleg vastgesteld

Opdrachtnemer zorgt dat in de managementinformatie / registratie per levering duidelijk is vermeld welke situatie (uit de tabel hierboven) van toepassing is.

b. Verwijtbaarheid

In geval er sprake is van overschrijding van de levertijd registreert opdrachtnemer de motivatie in haar managementsysteem, uitgesplitst naar verwijtbaar en niet-verwijtbaar met onderbouwing.

a. Tot niet-verwijtbare vertragingen behoren onder andere maar niet uitsluitend:

- Afspraken die op initiatief van of in overleg met de inwoner gemaakt zijn ten aanzien van de dienstverlening;

- Als inwoner na rijles niet voldoende in staat is om zelfstandig het hulpmiddel te besturen;
 - Annulering van de opdracht;
 - Gevallen van overmacht.
- b. Verwijtbare vertragingen zijn alle vertragingen, feiten en prestaties die volgen uit de bedrijfsvoering van opdrachtnemer en/of toeleveranciers en/of andere bedrijven waar opdrachtgever geen direct contact mee heeft in het kader van deze raamovereenkomst.
- c. *Overschrijding levertijd*
Opdrachtnemer communiceert overschrijding van individuele levertijden proactief aan de inwoner, onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. Vanaf het einde van de maximale levertijd is opdrachtnemer verantwoordelijk voor de mobiliteit van de inwoner.
- d. *Tijdelijk vervangend hulpmiddel*
Opdrachtnemer dient in de volgende situaties aan de inwoner een tijdelijk vervangend hulpmiddel te verstrekken. Dit tijdelijke hulpmiddel is qua functionaliteit zoveel mogelijk gelijkwaardig aan het aangevraagde hulpmiddel. Het tijdelijke hulpmiddel wordt zo spoedig mogelijk geleverd na constatering van de (waarschijnlijke) noodzaak daartoe; dit is altijd binnen de afgesproken levertijd en zoveel eerder als redelijkerwijs mogelijk.
- i. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde maximumtermijn (oorspronkelijke leverdatum in geval van een plan van aanpak) geleverd kan worden.
 - ii. Indien de verwachte leverdatum 3 maanden of meer is, gerekend van de datum van opdrachtverstrekking, en er geen voldoende passend alternatief beschikbaar is vanuit andere regelingen. Bij twijfel te beoordelen door de gemeente.

6. All-in onderhoud en verzekering

- a. *All-in onderhoud*
Opdrachtnemer voert service, reparatie en onderhoud uit voor alle hulpmiddelen in het kader van deze raamovereenkomst, inclusief reparaties naar aanleiding van storingsmeldingen en noodgevallen en ongeacht de aard of oorzaak.
- b. *Preventief onderhoud*
Opdrachtnemer zorgt minimaal eenmaal per jaar voor preventief onderhoud van alle elektrische en elektrisch ondersteunde hulpmiddelen, inclusief technische inspectie en toetsing van gebruiksfunctionaliteit. Tilliften dienen eenmaal per jaar te worden gekeurd, conform Stigah of gelijkwaardig.
- c. *Signaalfunctie en schade verwijtbaar handelen*
Na constatering van het niet gebruiken en/of het niet-adequaat zijn en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel rapporteert opdrachtnemer direct aan opdrachtgever (signaalfunctie).
Schade waarbij wordt vermoed dat van zijde van inwoner meer dan eens sprake is van verwijtbaar gedrag of oneigenlijk gebruik, wordt door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever. Opdrachtnemer kan in samenspraak met en met uitdrukkelijke instemming van opdrachtgever het hulpmiddel innemen, alleen in geval van het moedwillig veroorzaken

van schade door inwoner. In alle andere gevallen draagt opdrachtnemer zorg voor herstel, tenzij in nadere werkafspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer anders wordt overeengekomen.

Schade door oneigenlijk gebruik kan niet bij opdrachtgever in rekening gebracht worden.

Middels dossieropbouw en duidelijk bewijs is het mogelijk om de kosten (na waarschuwingen) bij de inwoner in rekening te brengen, uitsluitend na goedkeuring van de gemeente.

d. WA-verzekering

Opdrachtnemer draagt zorg voor een WA-verzekering voor alle daartoe behorende verplichte hulpmiddelen, waarbij de inwoner zelf zorgdraagt voor vervanging van de verzekeringssticker.

e. Uitvoering onderhoud

Opdrachtnemer voert onderhoud uit bij inwoner aan huis, tenzij de inwoner anders wenst. In overleg met individuele gemeenten kan er eventueel een servicebus worden ingezet op vaste locaties, voor klein onderhoud. Opdrachtnemer laat inwoner of verzorger van inwoner een bewijs ondertekenen van uitvoer van onderhoud en/of reparatie. Wanneer inwoner hiertoe niet bereid is, meldt opdrachtnemer dit aan opdrachtgever.

Indien hulpmiddelen niet ter plaatse kunnen worden gerepareerd draagt opdrachtnemer zorg voor transport van het hulpmiddel naar een werkplaats en terug.

f. Sticker met service telefoonnummer

Opdrachtnemer plaatst duidelijk zichtbaar op het hulpmiddel een sticker waarop het service telefoonnummer is af te lezen.

7. Storingsmeldingen en responsetijd

a. Beschikbaarheid storingsmeldingen

Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden voor 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week, middels een serviceorganisatie met landelijke dekking.

b. Definitie calamiteiten

Onder een calamiteit wordt verstaan:

- a. Een niet-verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de inwoner veroorzaakt (b.v. in de woning of woonomgeving); of
- b. Een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de inwoner de woning of de verblijfplaats niet meer kan bereiken.

c. Responsetijd calamiteiten

Bij een calamiteit, in combinatie met afhankelijkheid van de inwoner van het hulpmiddel, garandeert opdrachtnemer aanwezigheid van een medewerker binnen één (1) uur na de melding van de calamiteit als het een noodgeval binnen 25 km van de gemeentegrenzen (inclusief Duitsland) van de opdrachtgever betreft. Daarbuiten (maar binnen Nederland) geldt een inspanningsverplichting om binnen één (1) uur aanwezig te zijn en is aanwezigheid binnen twee (2) uur gegarandeerd met uitzondering van de Waddeneilanden. Opdrachtnemer behoudt echter altijd de inspanningsverplichting zo snel mogelijk te handelen.

d. First time right

Opdrachtnemer voert tenminste 80% van het onderhoud en storingsmeldingen uit volgens het principe 'first time right', oftewel de werkzaamheden worden ingepland zodat deze direct bij de eerste poging correct worden uitgevoerd, zonder dat er later nog correcties, herhaalbezoeken of extra handelingen nodig zijn.

e. Termijnen afhandeling storingsmeldingen

Opdrachtnemer hanteert onderstaande maximale termijnen voor de afhandeling van storingsmeldingen:

Prioriteit	Situatie	Maximale termijn
1	Calamiteiten overeenkomstig de omschrijvingen onder sub b en c van deze eis, en/of inwoner is geheel afhankelijk van het hulpmiddel.	Aanwezigheid van een medewerker van of namens Opdrachtnemer binnen 1 uur na melding. Hersteltijd van maximaal 1 volledige kalenderdag na melding.
2	Inwoner kan het hulpmiddel zonder de reparatie niet gebruiken & Inwoner is gedeeltelijk afhankelijk van het hulpmiddel voor dagelijkse activiteiten.	Hersteltijd van maximaal 1 volledige werkdag na melding.
3	Inwoner kan het hulpmiddel zonder de reparatie nog veilig gebruiken.	Hersteltijd van maximaal 15 werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de inwoner.

f. Vervangend hulpmiddel

Indien opdrachtnemer bij een storingsmelding of regulier onderhoud niet binnen de gestelde maximale termijnen zorg kan dragen voor herstel van het hulpmiddel én het hulpmiddel is daardoor niet geschikt voor gebruik door de inwoner, zal opdrachtnemer, voor zijn rekening, per direct zorgdragen voor een (tijdelijk) vervangend, zoveel mogelijk gelijkwaardig en compenserend hulpmiddel.

g. Vervanging ongeschikt hulpmiddel

Indien een hulpmiddel niet meer passend en compenserend is, dan verstrekt de opdrachtnemer binnen de hierbij passende levertermijn (zie eis 5 sub a) een vervangend hulpmiddel, voor zover deze binnen de geïndiceerde categorie valt, en maakt dit inzichtelijk in zijn digitale omgeving voor de inwoner en de opdrachtgever. In alle andere gevallen wordt binnen 2 weken na het signaal hiertoe contact gezocht met opdrachtgever, omdat mogelijk een nieuwe beschikking afgegeven moet worden of onderzoek moet worden gedaan.

h. Veilig vervoer

Opdrachtnemer dient te allen tijde te zorgen dat een inwoner die onderweg is de beoogde plaats van bestemming bereikt, indien het hulpmiddel niet of gebrekkig functioneert en geen adequate vervanging mogelijk is. Indien vervoer met de regiovervoerder niet lukt, dient opdrachtnemer andere middelen aan te wenden. Betaling voor dit vervoer komt voor rekening van opdrachtnemer. Deze eis geldt voor vervoersbewegingen tot binnen 25km van de

gemeentegrenzen van opdrachtgever, inclusief in Duitsland.

8. Inname

Een opdracht tot inname wordt door opdrachtgever gedaan. Een opdracht tot inname door de inwoner zelf verloopt ook altijd via de gemeente. Inname geschiedt binnen 5 werkdagen na de opdracht tot inname, tenzij anders met opdrachtgever is overeengekomen. De reden van inname wordt opvraagbaar vastgelegd door opdrachtnemer.

9. Verhuizing inwoner

Opdrachtnemer en opdrachtgever spannen zich gezamenlijk in om verhuizingen van inwoners naar andere gemeenten af te wikkelen conform het Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing (zie: <https://vng.nl/artikelen/convenant-meeverhuizen-van-individuele-mobiliteitshulpmiddelen-en-roerende-woonvoorzieningen-bij-een-verhuizing>).

Bij verhuizing binnen de contractgemeenten verandert buiten de facturering niets, voor zowel inwoner als opdrachtgever. De verhuizing wordt door de opdrachtgever (vertrekkende gemeente) doorgegeven aan de opdrachtnemer middels een 301-bericht met einddatum (per einde maand) en reden verhuizing en naar welke gemeente de verhuizing plaats vindt. Opdrachtnemer neemt contact op met de nieuwe gemeente over de hulpmiddelen van de 'nieuwe' inwoner.

10. Persoonsgebonden budget (pgb)

Opdrachtnemer biedt inwoners die via pgb of als particulier een hulpmiddel bij opdrachtnemer wensen aan te schaffen de mogelijkheid het gewenste hulpmiddel onder dezelfde voorwaarden en financiële en dienstverlenende condities te leveren als overeengekomen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Dit geldt alleen voor de afspraken die betrekking hebben op dienstverlening of kwaliteitscriteria op individueel niveau. De hoogte van het pgb wordt berekend op een wijze die voldoet aan de Wmo en de lokale verordening.

Na gunning verstrekt opdrachtnemer (vertrouwelijk) aan opdrachtgever een prijslijst met daarop de Bruto Catalogus Prijs (BCP) per type hulpmiddel en gangbare aanpassingen, eveneens kosten voor verzekering, onderhoud en reparatie; deze informatie dient ter bepaling van de hoogte van het pgb door opdrachtgever.

11. Hulpmiddelenpools

a. Beheer pools

Opdrachtgever maakt op dit moment actief gebruik van één van hulpmiddelenpool (scootmobielen) voor de gemeenten Duiven, Westervoort en Zevenaar (zie Bijlage H). Indien de huidige leverancier opnieuw gecontracteerd wordt, blijft deze pool in beheer bij deze opdrachtnemer. Is dit niet het geval, dan krijgt de inschrijver met de hoogste totaalscore in de aanbesteding de bestaande pool toegewezen, waarbij het overgangsmoment gelijk is aan de startdatum van de overeenkomst. Eventuele toekomstige pools kunnen door elke opdrachtnemer opgezet worden, in overleg met opdrachtgever. Deelhulpmiddelen die worden verstrekt op basis van een individuele toewijzing zijn geen onderdeel van deze afspraken. Opdrachtgever vereist van opdrachtnemer dat deze voor de huidige en toekomstige poollocaties de navolgende werkzaamheden verricht:

- i. Reserveringsfunctie, zowel digitaal als telefonisch bereikbaar voor inwoners;
- ii. Het uitvoeren van haalbaarheids- en gewenningslessen (collectief of individueel), inclusief registratie daarvan op individueel (inwoner) niveau en/of afgifte van een pasje aan de inwoner (als bewijs) bij gebleken rijvaardigheid;
- iii. Haal- en brengservice;
- iv. 24/7 Storingsdienst en uitvoering regelmatig onderhoud. Onder regelmatig onderhoud wordt verstaan dat tenminste eenmaal per 3 maanden de uitleenpunten bezocht worden voor onderhoudscontrole inclusief eventueel schoonmaken, banden oppompen en alle andere werkzaamheden voor het gebruiksklaar maken van het hulpmiddel.
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een ten alle tijde deugdelijk poolmiddel, waarbij onderhoud tenminste wordt uitgevoerd conform de reguliere onderhoudseisen (zie eisen 6 en 7);
- v. De hulpmiddelen in de pools worden gehuurd tegen de reguliere tarieven zoals op te geven op het prijzenblad, bijlage G. Daar waar er geen regulier tarief is, omdat het betreffende type hulpmiddel in categorie 99 zou vallen, geldt dat ook in geval van een verstrekking binnen een pool het tarief op offertebasis wordt bepaald, overeenkomstig eis 19 sub d. De hulpmiddelen worden apart geadministreerd van het reguliere uitstaande bestand. Indien het aantal hulpmiddelen in de pools meer wordt dan 3% van het aantal reguliere uitstaande hulpmiddelen (van alle deelnemende gemeenten tezamen), treden partijen in overleg om de tarieven voor poolhulpmiddelen te herijken.
- vi. Opdrachtnemer stelt per gemeente een overzicht beschikbaar van de actuele hulpmiddelen per pool, met tenminste gegevens over merk/type, bijzonderheden en locatie/plaatsing.

b. Overname pool bij einde raamovereenkomst

Bij einde van de raamovereenkomst maken de hulpmiddelen in de pools geen deel uit van een eventuele sterfhuisconstructie en zullen partijen in nadere werkafspraken vaststellen op welke wijze de overgang van het bestand van poolhulpmiddelen zal plaatsvinden. De overnamewaarde wordt bepaald conform eis 19 sub b.

12. Duurzaamheid

a. Hergebruik

Opdrachtnemer verplicht zich tot het zoveel mogelijk herverstrekken van gebruikte hulpmiddelen en onderdelen. Pas als opdrachtnemer heeft vastgesteld dat er geen geschikt of geschikt te maken her-inzetbaar hulpmiddel aanwezig is, wordt overgegaan tot levering van een nieuw hulpmiddel. Herverstrekking gaat echter nooit ten koste van de functionaliteit, adequaatheid en veiligheid.

b. Accu's

Accu's moeten voldoen aan Europese Batterijverordening (Verordening (EU) 2023/1542), daarnaast is het verplicht om droge (gel) accu's te gebruiken.

c. CO2-neutraal reizen

Alle leveranciers van de gemeenten moeten CO2-neutraal reizen. Dit houdt in dat er gebruik wordt gemaakt van biobrandstoffen, zoals HVO100, of elektrische voertuigen (zero-emissie).

Opdrachtnemer dient per start van de raamovereenkomst hieraan te voldoen voor alle reisbewegingen in het kader van de opdracht.

13. Social Return

De gemeenten hebben als doelstelling om met hun inkoopbeleid invulling te geven aan sociaal beleid binnen de gemeenten door speciale voorwaarden, eisen en wensen op te nemen in de inkooptrajecten. Deze invulling bestaat uit het duurzaam aan het werk krijgen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, als ook jongeren die ondersteuning nodig hebben bij het vinden van een stageplaats of reguliere baan. Verder biedt Social Return de kans om een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van de gemeente t.a.v. welzijn, zorg en burgerparticipatie.

Door in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de inschrijver zich om bij gunning 2% van de gefactureerde opdrachtsom naar aanleiding van de onderliggende opdracht aan te wenden voor Social Return. Indien gebruik gemaakt wordt van de verlengingsoptie, zal het genoemde percentage voor Social Return ook van toepassing zijn op de verlengingsjaren. Na gunning wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld hoe aan de contracteis invulling wordt gegeven. Dit wordt gezien als maatschappelijke bijdrage van de aanbieder.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze na gunning een plan van aanpak indient waarin concreet invulling wordt gegeven aan de social returnverplichting. Doorgaans vindt na gunning eerst een overleg (startgesprek) met de opdrachtgever plaats, waarin ruimte is om vragen te stellen over social return en de invulling ervan. Hierna stelt de opdrachtnemer het plan van aanpak op en wordt deze door de opdrachtgever beoordeeld. Na vaststelling van dit plan van aanpak door opdrachtgever maakt deze onderdeel uit van de offerte en overeenkomst.

Getracht wordt om de lokale situatie van de opdrachtgever en de expertise van de opdrachtnemer als uitgangspunt te nemen, zodat de social returnverplichting direct bijdraagt aan de lokale maatschappelijke puzzel, zoals specifieke doelgroepen en/of sociale initiatieven. Creativiteit van de opdrachtnemer wordt daarbij op prijs gesteld.

Voor de verrekening van de Social Return verplichting wordt de bouwblokkenmethode toegepast. Zie voor een nadere toelichting Bijlage D Social Return gemeente Zevenaar.

Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO):

Met een certificering, gedurende de gehele looptijd van de (Raam)Overeenkomst, van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) 30+ voldoet Inschrijver ook aan de invulling van de gestelde Social Return eis.

Indien Inschrijver in het bezit is van een PSO certificaat 30+, dient door Inschrijver ter verificatie hiervan binnen een tijdsbestek van zeven (7) kalenderdagen na een daartoe strekkend verzoek van de gemeente een kopie van het certificaat als bewijsmiddel overlegd te worden. Indien Inschrijver dan geen PSO certificaat kan overleggen, blijft de verplichting ook van toepassing voor de periode waarin Inschrijver (nog) niet in het bezit is van het PSO certificaat.

14. Administratie en Declaratie

a. *iStandaarden*

Opdrachtnemer handelt conform de meest actuele iStandaarden, op basis van de outputgerichte uitvoeringsvariant (zie publicatie Ketenbureau i-Sociaal Domein: SAP Outputgericht) en de daarbij behorende aanvullende afspraken van de Liemerse gemeenten. Opdrachtnemer en opdrachtgever maken daarover gezamenlijk aanvullende werkafspraken tijdens de implementatieperiode.

b. *AGB-code*

Opdrachtnemer hanteert in het berichtenverkeer enkel de AGB-code opgegeven bij de inschrijving. Dit is maximaal één code en altijd de ondernemingscode. Opdrachtnemer neemt berichten waarin een andere AGB-code wordt gebruikt, niet aan.

c. *Productcodes*

Opdrachtnemer maakt enkel gebruik van de door opdrachtgever geselecteerde productcodes.

d. *Ongeldige productcodes*

Wanneer er gebruik wordt gemaakt van ongeldige productcodes zal opdrachtgever de desbetreffende declaratie niet betaalbaar stellen en retour sturen naar opdrachtnemer. Indirecte kosten hieromtrent van opdrachtnemer mogen niet separaat worden gefactureerd.

e. *Wijzigingen*

Wijzigingen in naam, rechtsvorm, KvK-inschrijving, IBAN en/of AGB van opdrachtnemer vragen om een wijziging van het contract (middels addendum). Bovendien hebben wijzigingen in IBAN en/of AGB een grote impact op de administratie en declaratie en zodoende backoffices van opdrachtgever. Om deze wijzigingen te kunnen implementeren, heeft opdrachtgever tijdig informatie nodig van opdrachtnemer. Sommige wijzigingen (zie raamovereenkomst, artikel 4) zijn uitsluitend mogelijk na schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever.

f. *Procedure wijzigingen*

Opdrachtnemer meldt wijzigingen overeenkomstig sub e minstens acht weken vóór de gewenste datum van de wijziging bij opdrachtgever via de verantwoordelijk contractmanager van opdrachtgever, waarna opdrachtgever al dan niet goedkeuring geeft. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken vervolgens afspraken over de implementatie van de wijziging. Opdrachtnemer hanteert een gewijzigde AGB-code in het berichtenverkeer alleen nadat door opdrachtgever hiertoe goedkeuring is verleend.

g. *Melding wijzigingen contact*

Opdrachtnemer meldt wijzigingen in contactpersonen en contactgegevens (postadres, bezoekersadres, website URL, telefoonnummer, emailadressen) bij opdrachtgever via de verantwoordelijk contractmanager van opdrachtgever.

h. *Declaratie feitelijke activiteiten*

Opdrachtnemer declareert alleen activiteiten waarvoor hij een toewijzing heeft gekregen én die hij feitelijk heeft uitgevoerd.

i. Administratie

Opdrachtnemer beschikt over een transparante, ordelijke en controleerbare administratie die voldoet aan de minimumeisen die de Belastingdienst stelt aan opdrachtnemer. De administratie is volledig, juist en actueel.

j. Specifiek toewijzen

Opdrachtgever werkt met de outputgerichte uitvoeringsvariant en wijst specifiek toe: in deze toewijzing wordt door opdrachtgever de toewijzing gespecificeerd met een productcode en een omvang. Als achteraf wijzigingen noodzakelijk zijn, zal opnieuw moeten worden toegewezen.

k. Controleerbare declaratie

Opdrachtnemer creëert uit de registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie met genoemde productcodes, welke naar Opdrachtgever wordt verstuurd.

l. Berichtenverkeer

Opdrachtnemer declareert maandelijks op individueel (inwoner) niveau via het landelijk berichtenverkeer, middels een 323-bericht. Dit doet opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de dienstverlening conform het contract declarabel is.

m. Moment declaratie

Opdrachtnemer declareert minimaal 90% van de geleverde dienstverlening op ontvangen toewijzingen in de eerstvolgende kalendermaand.

Opdrachtnemer dient alle declaraties over een jaar (T) uiterlijk 30 juni van het daaropvolgende jaar (T+1) in.

n. Startbericht en stopbericht

Het sturen van een 305-startbericht door opdrachtnemer is een voorwaarde om te kunnen declareren. Hiermee wordt aangegeven dat het hulpmiddel daadwerkelijk geleverd is. Het 305-bericht dient de daadwerkelijke datum van (complete) levering te bevatten. Het 305-bericht dient uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na de fysieke leverdatum te worden verstuurd. Het is belangrijk dat het 305-bericht zo dicht mogelijk op de fysieke leverdatum gestuurd wordt.

Opdrachtnemer stuurt, op het moment dat er een beëindiging wordt doorgegeven door de gemeente, binnen vijf (5) werkdagen een 307-stopbericht. Het 307-bericht bevat de werkelijke datum van fysieke inname (overdracht in geval van verhuizing).

o. Start en stop declaratie

De huur van het hulpmiddel vangt aan:

- i. bij levering vóór de 16de in de maand op de eerste dag van dezelfde maand;
- ii. bij levering na de 15de in de maand op de eerste dag van de volgende maand.

Peildatum voor levering is de daadwerkelijke datum van fysieke levering, waarbij het hulpmiddel compleet dient te zijn. Bij onvolledige levering geldt pas de datum waarop de configuratie compleet is.

De huur van het hulpmiddel eindigt:

- i. bij inname vóór de 16de in de maand op de laatste dag van de vorige maand;
- ii. bij inname na de 15de in de maand op de laatste dag van dezelfde maand.

Peildatum voor inname is de datum van opdracht tot inname vanuit opdrachtgever.

p. Gegevensuitwisseling

Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich al die gegevens te verstrekken welke voor een juiste, tijdige en efficiënte uitvoering van de dienstverlening nodig zijn.

q. Veilige communicatie

Opdrachtnemer en opdrachtgever dragen bij communicatie buiten het berichtenverkeer om zorg voor veilige communicatie middels een beveiligde emaildienst, bij voorkeur een dienst die aansluit bij wat door de gemeente(n) gebruikt wordt.

r. Logboek hulpmiddelen

Opdrachtnemer voorziet elk hulpmiddel van een uniek identificatienummer en een logboek. Deze informatie is digitaal beschikbaar. Dit logboek bevat minimaal:

- i. categorie hulpmiddel
- ii. merk/ type
- iii. maatvoering (zitbreedte, zitdiepte, zithoogte)
- iv. (standaard en individuele) aanpassingen
- v. netto huurprijs (ex btw)
- vi. bouwjaar & bouwmaand
- vii. datum eerste inzet
- viii. datum meest recente levering
- ix. correctief en preventief onderhoud: datum, werkzaamheden, vervangen onderdelen
- x. bijzonderheden

Deze informatie dient overgedragen te kunnen worden naar eventuele nieuwe ondernemingen na beëindiging van de raamovereenkomst. Op verzoek van opdrachtgever stelt opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen de logboeken en de bewijzen van uitgevoerd onderhoud ter beschikking aan opdrachtgever.

15. Klachten

a. Klachtenreglement

Opdrachtnemer beschikt bij de uitvoering van de raamovereenkomst over een intern klachtenreglement dat gelijkwaardig is aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Stbl. 407,2015). Op verzoek van opdrachtgever dient dit klachtenreglement te worden overgelegd.

- i. In dit reglement wordt ten minste invulling gegeven aan de volgende punten: definitie klacht, registratie en procedure voor de afhandeling van een klacht, inclusief borging onafhankelijke afhandeling.
- ii. Klachten worden binnen uiterlijk drie (3) werkdagen na ontvangst in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die opdrachtnemer in zijn klachtenreglement hanteert en uiterlijk binnen één maand. De uitkomst van de klachtafhandeling wordt schriftelijk meegedeeld aan de inwoner en opdrachtgever.
- iii. Onderdeel van de implementatie van de raamovereenkomst is afstemming over het klachtenreglement.

b. Informeren inwoners

Opdrachtnemer informeert de inwoner over de wijze waarop een klacht bij opdrachtnemer ingediend kan worden, alsook waar de inwoner terecht kan wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, waaronder tenminste de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen en opdrachtgever.

c. Schriftelijke bevestiging ontvangst

Opdrachtnemer bevestigt direct schriftelijk elke klacht die hij heeft ontvangen aan de betrokken inwoner. Opdrachtnemer informeert de inwoner betreffende de ontvangst en in behandeling neming van de klacht, de termijn waarop te voorzien is dat de klacht is afgehandeld en op welke wijze. De inwoner wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip dat de klacht opgelost is/zal zijn.

d. Registratie klachten

Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van passing, levering, onderhoud, attitude van personeel, bereikbaarheid, overige dienstverlening en de wijze waarop inclusief het tijdsbestek waarbinnen afhandeling van individuele klachten heeft plaatsgevonden.

- i. Meldingen waarvan onzeker is of het een klacht betreft, worden als klacht behandeld en geregistreerd.
- ii. Klachten die via andere partijen binnenkomen, zoals gemeente of verwijzer, worden eveneens als klacht behandeld en geregistreerd.

e. Cliëntgerichte klachtafhandeling

De inwoner dient in het kader van de klachtenafhandeling gehoord te worden (telefonisch of persoonlijk). De klacht dient altijd schriftelijk afgehandeld te worden. Opdrachtgever ontvangt altijd een schriftelijk afhandelbericht van de klacht, waarin aangegeven wordt of de klacht gegrond/ongegrond/deels gegrond was, hoe de klacht opgelost is en of de inwoner het met de afhandeling eens was. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer kopieën van alle communicatie met de inwoner.

f. Terugkerende klachten

Indien dezelfde soort klachten structureel worden ingediend, rapporteert opdrachtnemer welke maatregelen zullen worden genomen opdat nieuwe soortgelijke klachten in de toekomst worden voorkomen.

g. Maximum aantal klachten

Het aantal geregistreerde klachten per kwartaal mag gedurende de looptijd van de raamovereenkomst, gemeten over alle deelnemende gemeenten tezamen:

- i. Direct en indirect verband houdend met leveringen²: niet meer zijn dan 2% van het aantal leveringen in het kwartaal.
- ii. Direct en indirect verband houdend met het onderhoud/reparaties: niet meer zijn dan 2% van het aantal uitgevoerd correctief onderhoud in het kwartaal.

Als dit maximum overschreden wordt, dient opdrachtnemer een verbeterplan in te stellen overeenkomstig eis 18 sub e.

² Melding van niet nakoming van een prestatie/verplichting als vermeld in dit document wordt eveneens gekenmerkt als een klacht.

16. Klanttevredenheid en kwaliteitsonderzoek

a. Doorlopend klanttevredenheidsonderzoek

Opdrachtnemer organiseert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek, waarmee de mate van tevredenheid van inwoners wordt getoetst, op tenminste de volgende onderwerpen:

- i. Bejegening door personeel van opdrachtnemer;
- ii. Het nakomen van afspraken door opdrachtnemer in algemene zin;
- iii. Uitvoering van selectie en passing en in het bijzonder het voorzien van informatie en begeleiding van inwoner daarbij door opdrachtnemer;
- iv. Afleveren, uitleg en instructie van het hulpmiddel;
- v. De mate van tevredenheid met het geleverde hulpmiddel;
- vi. Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren;
- vii. Responsetijden na melding schade / reparatie;
- viii. Het uitgevoerde preventief en correctief onderhoud;
- ix. De wijze waarop inname van hulpmiddelen plaatsvindt;
- x. Algemeen rapportcijfer en deelrapportcijfers over tenminste de volgende onderdelen:
 - Kwaliteit levering
 - Kwaliteit service/onderhoud/reparatie
 - Communicatie/klantvriendelijkheid
 - Doorlooptijden (levering/reparatie)

Opdrachtgever heeft de expliciete wens dat beide opdrachtnemers gezamenlijk hetzelfde onderzoeksbureau inzetten voor het onderzoek naar de uitvoering binnen deze raamovereenkomst, waarbij voor beide opdrachtnemers dezelfde methodiek, vragenlijst en wijze van rapporteren wordt gehanteerd, zodat de resultaten betrouwbaar onderling te vergelijken zijn. De exacte opbouw en methodiek worden gedurende de implementatie afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

b. Rapportage en gebruik resultaten

De resultaten van het onderzoek worden tenminste elk kwartaal schriftelijk gerapporteerd aan opdrachtgever. Opdrachtgever kan het algemeen rapportcijfer, afgerond naar halve cijfers, gebruiken om de keuze van inwoners voor een leverancier te faciliteren.

c. Onvoldoende rapportcijfer

Als uit het onderzoek blijkt dat een (deel)rapportcijfer over een kwartaal lager was dan 6,0, dient opdrachtnemer een verbeterplan in te stellen voor het betreffende onderdeel, overeenkomstig eis 18 sub e.

d. Onafhankelijk nader onderzoek

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op eigen kosten een onafhankelijk onderzoek door een derde te laten uitvoeren betreffende de uitvoering van de raamovereenkomst en de kwaliteit van de ingezette hulpmiddelen. Opdrachtnemer zal op verzoek van of namens voornoemde derde alle daartoe benodigde gegevens aanleveren.

17. Managementinformatie

a. Aanlevering

De opdrachtnemer levert aan opdrachtgever binnen één (1) maand na afloop van elk kwartaal de managementrapportage van het kwartaal daarvoor.

b. Inhoud managementrapportage

Opdrachtnemer registreert ten behoeve van managementinformatie- en rapportages in zijn systeem alle verlangde gegevens en stelt deze online via een beveiligde inlog beschikbaar aan opdrachtgever. Naast een algemeen, regionaal overzicht, kunnen individuele gemeentes over een eigen overzicht beschikken inclusief relevante persoonsgegevens.

Het format bevat in ieder geval de volgende gegevens, op maandniveau en in een jaaroverzicht bijgewerkt met weergave per categorie hulpmiddel en per individuele gemeente:

- i. Inzicht op individueel (inwoner) niveau van de bij de inwoner in gebruik zijnde hulpmiddelen (uitstaand) en huurprijs, voorzien van een inwoner specifiek nummer van de opdrachtgever;
- ii. Aantal leveringen, uitgesplitst naar nieuw en herverstreking;
- iii. Aantal innamen;
- iv. Aantal openstaande aanvragen voor levering, met daarbij looptijd vanaf datum aanvraag/opdracht;
- v. Overzicht van uitgevoerd preventief en correctief onderhoud;
- vi. Overzicht van doorlooptijden: maandelijks gemiddelden voor levering, inname en correctief onderhoud, met inzicht per individuele normtijd (zie eisen 5 en 7). Inclusief onderbouwing voor het niet halen van afgesproken normtijden uitgesplitst naar verwijtbaar en niet-verwijtbaar; Voor onderhoud en storingsmeldingen, inclusief aantal/percentage first time right.
- vii. Klachtenregistratie: aantal, doorlooptijd en de aard van de klachten (bijvoorbeeld overschrijding levertijd, bejegening) evenals verwijtbaar/niet verwijtbaar, met unieke nummering per klacht alsook status van de afhandeling van klachten voor zover afhandeling niet compleet is;
- viii. Evaluatie jaarlijkse rijvaardigheidstoets en opfriscursus.

Alle vermeldingen van individuele leveringen of reparaties worden voorzien van een inwoner-specifiek nummer van opdrachtgever.

c. Rapportage duurzaamheid en SROI

Opdrachtnemer levert tevens eenmaal per jaar een overzicht aan waar kenbaar gemaakt wordt dat opdrachtnemer voldoet aan de SROI-verplichting (uit eis 13) en op welke wijze invulling is gegeven aan de afspraken over duurzaamheid (zowel vanuit eis 12 als de inschrijving). De precieze invulling wordt na gunning afgestemd met de beleidsmedewerker duurzaamheid respectievelijk Social Return-coördinator.

d. Onderhoud rapportage

Opdrachtnemer geeft één keer per jaar een overzicht van al het uitgevoerde preventief onderhoud aan elektrische en elektrisch ondersteunde hulpmiddelen, inclusief uitgevoerde keuringen van tilliften.

e. Overige gegevens

Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer tevens andere benodigde gegevens gerelateerd aan de opdracht.

18. Evaluatie, prestatiemeting en boete

a. Evaluatie

Aan het einde van de eerste maand na elk kwartaal houden opdrachtgever en opdrachtnemer evaluaties waarbij de agenda's in ieder geval de navolgende onderwerpen bevatten:

- i. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
- ii. Klachtenprocedure: rapportage en afhandeling van klachten over het voorgaande kwartaal;
- iii. De actuele klanttevredenheid;
- iv. De kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen en dienstverlening.

b. Overleg en afstemming

Overleg en afstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vindt volgens onderstaand schema plaats:

Wat	Termijn	Wie
Operationeel overleg - Uitvoering en administratie - Klachten en signalen per gemeente	Op verzoek (richtlijn: per kwartaal)	Individueel tussen opdrachtnemer en opdrachtgever (backoffice/consulenten)
Tactisch overleg - Managementrapportages - Uitkomsten kwaliteitsonderzoek - Klachten en signalen - Verbeterplannen - Social Return - Trends en Innovaties	Per kwartaal	Tussen individuele opdrachtnemer en gezamenlijke opdrachtgevers. Op verzoek of bij specifieke aanleiding daartoe, kan dit op individueel gemeenteniveau plaatsvinden.
Overleg samenwerking en ontwikkelthema's Werkwijze keuzevrijheid en verdeling	Per half jaar	Alle contractpartijen gezamenlijk
Strategisch overleg	Naar behoefte	Naar behoefte op niveau management of bestuur

c. Deelname en verslaglegging

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk evaluatieoverleg. Opdrachtgever maakt van het evaluatieoverleg een verslag en eventueel een actiepuntenlijst. Opdrachtnemer en opdrachtgever accorderen het verslag middels een email bericht.

d. Tussentijds overleg

Op initiatief van opdrachtgever voert opdrachtnemer zo nodig tussentijds overleg met uitvoerenden van de opdrachtgever om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen en uitvoerenden te informeren over actuele ontwikkelingen.

e. Verbeterplan

Indien opdrachtnemer structureel/herhaaldelijk niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van opdrachtgever onvoldoende voldoet aan de in dit document genoemde KPI/prestatie-indicatoren en/of overeengekomen afspraken die onderdeel uitmaken van de raamovereenkomst, is opdrachtnemer verplicht een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan, waarin SMART geformuleerde doelen en borging op deze verbeterdoelen concreet uiteen wordt gezet, bij opdrachtgever aan te leveren binnen tien (10) werkdagen na verzoek hiertoe. Het verzoek hiertoe geldt tevens als eerste waarschuwing. Het verbeterplan bevat minimaal de volgende gegevens:

- i. Titel verbetering;
- ii. Oorzaak;
- iii. Gevolg (tijd/geld/kwaliteit/informatie/organisatie);
- iv. Maatregel (hoe wordt het niet voldoen aan de raamovereenkomst opgelost en binnen welke termijn);
- v. Preventieve maatregel (wat doet opdrachtnemer om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen).

f. Verbeterplan opvolging

Opdrachtgever stelt een redelijke termijn vast waarbinnen het verbeterplan succesvol uitgevoerd dient te zijn met resultaat conform maatregel. Als blijkt dat uitvoering van het verbeterplan door opdrachtnemer binnen de door de opdrachtgever vastgestelde termijn niet geleid heeft tot een, naar oordeel van de opdrachtgever en als bepaald in het verbeterplan, succesvol resultaat dan:

- i. Verkrijgt de opdrachtnemer van de opdrachtgever een tweede waarschuwing;
- ii. Is opdrachtnemer verplicht om binnen vijf (5) werkdagen, na een verzoek hiertoe door opdrachtgever, wederom een gedetailleerd verbeterplan op te stellen en aan te leveren.
- iii. Indien ook na uitvoering van het tweede verbeterplan er, naar oordeel van opdrachtgever en zoals bepaald in verbeterplan, geen/onvoldoende verbetering optreedt, dit ter bepaling door de opdrachtgever, wordt overgegaan tot een formele ingebrekestelling, tevens laatste waarschuwing.
- iv. Opdrachtnemer is, bij de formele ingebrekestelling vanwege niet-naleving van contractuele verplichtingen, een per direct opeisbare boete verschuldigd van 2.500 euro, per KPI/prestatie indicator waarvoor niet-naleving is geconstateerd, vermeerderd met 250 euro per kalenderdag zolang het uitblijven voortduurt of tot de ontbinding van de raamovereenkomst. Het totaal aan opgelegde boetes kan nooit meer bedragen dan 20% van de omzet binnen de raamovereenkomst.
- v. Bij het verder uitblijven van de beoogde resultaten binnen veertig (40) werkdagen na ingebrekestelling, kan opdrachtgever overgaan tot ontbinding van de raamovereenkomst, per direct, per aangetekende brief.

Wanneer de situatie onder v. zich voordoet, blijft de raamovereenkomst met eventuele andere opdrachtnemer(s) van kracht. Opdrachtgever gaat daarbij in beginsel uit van voortzetting inclusief gebruik van resterende verlengingsopties. Opdrachtgever behoudt echter eveneens het recht voor om bij de eerstvolgende gelegenheid opnieuw te gaan aanbesteden om de ontstane situatie te herstellen. Opdrachtgever kan er ook voor kiezen om alleen het deel van de ontbonden raamovereenkomst opnieuw aan te besteden, dit zal dan plaatsvinden in afstemming met de blijvende opdrachtnemer.

Opdrachtnemers en opdrachtgever treden in gezamenlijk overleg om tot een passende oplossing te komen voor de hulpmiddelen in huur bij de opdrachtnemer wiens raamovereenkomst is ontbonden. Indien er niet (deels) opnieuw wordt aanbesteed kan de blijvende opdrachtnemer eventueel de kans worden geboden om de hulpmiddelen over te nemen.

19. Assortiment en financiële afspraken

a. Functionele eisen

Alle te leveren hulpmiddelen voldoen aan de functionele eisen en aanwijzingen zoals in Bijlage H per categorie opgenomen, evenals alle andere verdragen, wetten en normen die van toepassing zijn op (de verstrekking van) medische hulpmiddelen binnen de Wmo 2015.

b. Overnamewaarde

In geval van overnames tussen partijen wordt de overname bepaald overeenkomstig het Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing. Zie https://vng.nl/sites/default/files/2021-06/convenant_meeverhuizen_def.pdf, Prijsbepaling overnamewaarde. Deze formule is van toepassing bij alle situaties van overname, met uitzondering van de startregeling, oftewel overnames tussen leveranciers in het kader van de overgang vanuit de voorgaande overeenkomst.

Voor de startregeling van Duiven, Westervoort en Zevenaar geldt de volgende formule: BCP - /- 30% met lineaire afschrijving in 7 jaar (5 jaar voor kind- en douche/toilet hulpmiddelen), met een restwaarde van 100 euro.

Voor de startregeling bij de intrede van Doesburg geldt de volgende formule: BCP met lineaire afschrijving in 7 jaar (5 jaar voor kind- en douche/toilet hulpmiddelen), met een restwaarde van 0 euro.

c. Functionele dekking

- i. Opdrachtnemer dient uit te gaan van functioneel dekkingspercentage van 100%. Oftewel, bij een indicatie voor de betreffende categorie mag opdrachtnemer uitsluitend hiervan afwijken indien gemotiveerd kan worden aangetoond dat de functionele omschrijving van de geïndiceerde categorie niet passend is bij de hulpvraag. Dit te allen tijde in overleg met de betrokken medewerker van opdrachtgever. Bij discussie heeft de opdrachtgever het laatste woord hierin. Opdrachtnemer geeft een 100% prijsgarantie af per categorie.
- ii. Bij wijzigingen in het assortiment, welke uitsluitend in overleg met en na voorafgaande toestemming van de gemeente kunnen worden doorgevoerd, dient opdrachtnemer het dekkingspercentage met 100% prijsgarantie te blijven garanderen.
- iii. Er worden geen merken of typen hulpmiddelen vastgelegd of uitgesloten en er is geen sprake van een kernassortiment.

d. Specials (buitencategorie assortiment)

Incidenteel is het mogelijk om hulpmiddelen te verstrekken die niet binnen de functionele omschrijvingen van het assortiment vallen. In deze gevallen doet opdrachtnemer, uitsluitend na overleg met en toestemming van opdrachtgever, een voorstel op maat middels een offerte. Het maandelijkse huurtarief voor deze categorie bedraagt 2,5% van de Bruto Catalogus Prijs (BCP) van het hulpmiddel inclusief alle aanpassingen.

Opdrachtgever beoordeelt en bepaalt of er sprake is van een special. Uitsluitend een schriftelijk akkoord van opdrachtgever (offerteakkoord) geldt als leveringsopdracht voor een special. Over alle deelnemende gemeenten tezamen gemeten, kan per contractjaar maximaal 1% van het aantal leveringen (nieuw en herverstrekt) als special worden gekenmerkt.

Wanneer het maximum percentage overschreden wordt (bijvoorbeeld tijdens de ingroeiperiode, zijnde de eerste 2 jaren van de raamovereenkomst), treden partijen in overleg en zal opdrachtgever in redelijkheid beoordelen of de opdrachtnemer de verstrekking(en)

anders op had kunnen lossen. Specials die aantoonbaar op initiatief van de opdrachtgever worden verstrekt, tellen niet mee voor het maximum.

e. Buiten scope

De volgende typen voorzieningen zijn geen onderdeel van de raamovereenkomst en worden in beginsel niet verstrekt:

- i. Tweewielfietsen (algemeen gebruikelijk)
- ii. Eenvoudige rolstoelen voor (incidenteel) kortdurend gebruik (algemeen gebruikelijk)
- iii. Eenvoudige douche-/toiletstoelen op poten (algemeen gebruikelijk)
- iv. Balansrolstoelen
- v. Bakfietsen
- vi. Badliften
- vii. Plafondliften
- viii. Opvouwbare scootmobielen
- ix. Sporthulpmiddelen (apart budget beschikbaar)

f. Optionele extra's

Eventueel door de inwoner gewenste extra accessoires en/of maatwerk die niet noodzakelijk zijn in het kader van het principe 'goedkoopst adequaat' zijn toegestaan maar behoren niet tot de opdracht en worden dus niet vergoed door opdrachtgever. Het staat opdrachtnemer vrij om niet-noodzakelijke extra accessoires en/of maatwerk toch aan de inwoner te leveren mits opdrachtgever daar op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt. Dit kan bijvoorbeeld gaan om een andere kleurstelling, tassen en bekerhouders, of grotere accu's in geval van elektrische hulpmiddelen. Opdrachtnemer dient hier zelf met de inwoner afspraken over te maken, deze vast te leggen en hierbij rekening te houden met het door opdrachtgever geïndiceerde gebruik van het hulpmiddel. Bij verschil van inzicht over wat wordt gezien als 'niet noodzakelijk', is de functionele opdrachtverstrekking vanuit opdrachtgever leidend.

g. Indexering

Opdrachtnemer mag zijn prijzen met ingang van 1 januari 2028 eenmaal per jaar indexeren. Dit aan de hand van een gewogen indexcijfer: 70% op basis van het cijfer consumentenprijsindex (CPI) van het CBS en 30% op basis van het cijfer Overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling (OVA). Indexatie kan met maximaal het percentage wat volgt uit de samengestelde index zoals hier omschreven.

De indexering van de OVA-component wordt berekend uit de som van het geprognoseerde percentage voor het komende jaar ($t+1$) en het verschil tussen het in het voorgaande jaar ($t-1$) geprognoseerde percentage voor het lopende jaar (t) en het definitieve percentage voor het lopende jaar (t).

Voor de CPI-component wordt het cijfer jaarmutatatie per de maand september voorafgaand aan het nieuwe jaar gehanteerd.

De indexering is gebaseerd op het voorafgaande gehele kalenderjaar. Het indexeringsvoorstel wordt uiterlijk 15 november, voorafgaand aan het contractjaar van de mutatie doorgegeven aan opdrachtgever. Dit voorstel wordt uiterlijk 15 december al dan niet goedgekeurd door opdrachtgever, waarbij alleen afwijking van deze eis grond kan zijn voor het afkeuren van het voorstel. De indexering heeft betrekking op alle met de overeenkomst samenhangende kosten, tenzij anders vermeld.

20. Einde van de raamovereenkomst

a. *Continuering na beëindiging*

Opdrachtnemer zal, indien opdrachtgever hem daartoe verzoekt, tot zes (6) maanden na beëindiging van de raamovereenkomst (ook als dit plaatsvindt in het kader van eis 18 sub f) de leveringen en diensten onder dezelfde voorwaarden en condities continueren tot het moment dat overdracht van de dienstverlening (= overdracht van informatie, diensten voor levering en reparatie, en eventueel hulpmiddelen) binnen het kader van een nieuwe raamovereenkomst met een eventuele nieuwe onderneming heeft plaatsgevonden.

b. *Sterfhuis*

Aan het einde van de raamovereenkomst (incl. eventuele verlenging) wordt een afbouw gehanteerd in de vorm van een sterfhuisconstructie. Opdrachtnemer stelt zich proactief op in de afhandeling hiervan en verzorgt passende afstemming met de eventuele nieuwe opdrachtnemer van een opvolgende raamovereenkomst.

c. *Afbouw*

Opdrachtnemer zal zijn verplichtingen jegens de lopende individuele bruikleenovereenkomsten nakomen tot maximaal drie (3) jaar na beëindiging van de raamovereenkomst, tenzij tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer anders is overeengekomen. Dit houdt in dat service, onderhoud en aanpassingen aan het hulpmiddel voor verantwoordelijkheid van opdrachtnemer blijven.

De bruikleenovereenkomst van een individueel hulpmiddel wordt door opdrachtnemer voortgezet tot het tijdstip dat de economische levensduur van het middel is verstreken (vervanging) ofwel tot het tijdstip waarop de bruikleenovereenkomst eindigt. Een bruikleenovereenkomst eindigt als:

- i. De inwoner is overleden;
- ii. De inwoner is verhuisd buiten de gemeentegrenzen van de verstreckende gemeente;
- iii. De beschikking op basis waarvan het hulpmiddel is verstrekt, is ingetrokken;
- iv. Het hulpmiddel niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan het hulpmiddel in combinatie met het gebruik ervan gesteld zouden kunnen worden (technische afkeur, indicatie is niet langer adequaat of wijziging wetgeving);
- v. De inwoner gedurende een periode van meer dan twee maanden niet in staat zal zijn het gehuurde te gebruiken;
- vi. De inwoner een extra hulpmiddel krijgt. Een inwoner beschikt over een hulpmiddel en krijgt de beschikking over een tweede hulpmiddel (bijvoorbeeld: naast een scooter wordt ook een rolstoel geïndiceerd);
- vii. De inwoner een ander hulpmiddel heeft dat vervangen dient te worden omdat het niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan het middel in combinatie met het gebruik ervan gesteld zouden kunnen worden (bijvoorbeeld: een inwoner heeft twee hulpmiddelen, één ervan moet vervangen worden);
- viii. Blijkt dat opdrachtnemer niet (tijdig) kan voldoen aan de verplichtingen voor deze individuele bruikleenovereenkomst (toerekenbare tekortkoming op individueel niveau).

In het geval dat een inwoner meerdere hulpmiddelen heeft, gaan bij vervanging van één hulpmiddel, alle hulpmiddelen tegelijkertijd over naar de nieuwe leverancier; de hulpmiddelen die niet direct vervangen worden, worden overgenomen door de nieuwe leverancier conform reguliere overnamebepaling. Moment van overname en start verantwoordelijkheid nieuwe leverancier is het moment van aflevering van het vervangende hulpmiddel.

d. Overname einde sterfhuis

Een half jaar voor afloop van de drie (3) jaar sterfhuisconstructie maken partijen afspraken over de overname van de op dat moment nog uitstaande hulpmiddelen. Doel van deze afspraken is om te komen tot een gespreide overname van de nog uitstaande bruikleenhulpmiddelen gedurende het laatste half jaar en beperking van de administratieve last voor alle betrokkenen.

Uitstaande hulpmiddelen die in een nieuwe overeenkomst niet langer onderdeel uitmaken van het assortiment, worden aan de inwoner of gemeente aangeboden ter overname conform de reguliere overnamewaardebepaling.

e. Overname bij voortijdige beëindiging

In geval de raamovereenkomst voortijdig wordt beëindigd als gevolg van een ingebrekestelling (conform eis 18 sub f), dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor tot overname van het uitstaande bestand hulpmiddelen door een derde. De overnamewaarde wordt daarbij bepaald overeenkomstig eis 19 sub b.

f. Overname door opdrachtgever

Opdrachtgever is geenszins verplicht tot aankoop van in huur uitstaande hulpmiddelen.

g. Goede staat van onderhoud

Opdrachtnemer garandeert dat bij beëindiging van deze raamovereenkomst alle Wmo-hulpmiddelen in goede staat van onderhoud verkeren en het onderhoud conform de bepalingen in deze raamovereenkomst en bijbehorende bijlagen volledig en correct is uitgevoerd.

h. Nalatig onderhoud

Indien binnen zes (6) maanden na beëindiging van de raamovereenkomst of moment van overdracht blijkt dat de overgedragen hulpmiddelen, door toedoen van of aantoonbare nalatigheid van opdrachtnemer, niet in goede staat van onderhoud verkeren, dan is herstel daarvan geheel voor rekening van opdrachtnemer zulks ter vaststelling door of namens opdrachtgever.

i. Overdracht gegevens

Bij einde van deze raamovereenkomst verstrekt opdrachtnemer uiterlijk binnen één (1) maand na eerste verzoek van opdrachtgever, digitaal in een databestand (MS Excel) per inwoner de volgende gegevens;

- i. Het (de) bij inwoner uitstaande hulpmiddel(en) met vermelding van;
- ii. Naam / 2e naam / voorletter / geslacht / geb.datum / BSN;
- iii. Aanvraagnummer gemeente;
- iv. Straat / nummer / postcode / woonplaats;
- v. Telefoonnummer;
- vi. Productgroep / merk / type / bouwjaar / datum van meest recente levering.