

Bijlage B - Programma van eisen

1. Uitvoeringsvoorwaarden

Het doel van de uitvoeringsvoorwaarden is de Levering, Servicedienstverlening van Wmo hulpmiddelen door Opdrachtnemer aan Inwoner, en waar van toepassing Opdrachtgever, op de door Opdrachtgever gewenste wijze te doen plaatsvinden. De uitvoeringsvoorwaarden zijn daarbij tevens het platform voor een optimale samenwerking en uitwisseling van gegevens en informatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en omgekeerd.

1.1 Algemeen

Alle te leveren en geleverde Wmo hulpmiddelen voldoen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname te allen tijde aan de van toepassing zijnde vigerende Europese en Nederlandse wet- en regelgeving. Ten tijde van deze aanbesteding betreft dit tenminste de navolgende regelgeving en normen:

1. Europese Verordening Medische Hulpmiddelen (MDR 2017/745);
 - a) voor handbewogen rolstoelen: NEN-EN 12183;
 - b) voor elektrische rolstoelen en scootmobielen: NEN- EN 12184;
 - c) voor tilliften: NEN-EN-ISO 10535;
 - d) voor hulpmiddelen bedoeld voor personen met een functiestoornis en waarvoor geen specifieke productnorm bestaat, dan wel bij het ontbreken daarvan, de actuele generieke norm voor hulpmiddelen met personen met een beperking (thans EN ISO 21856, voor zover van toepassing)
2. Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren dient te worden voldaan aan de geldende eisen ten aanzien van elektrische veiligheid en elektromagnetische compatibiliteit conform de Verordening (EU) 2017/745 betreffende medische hulpmiddelen Medical Device Regulation (MDR) en de daarop van toepassing zijnde geharmoniseerde normen.
3. Alle overige niet bovengenoemde vigerende NEN – EN / ISO / CE / EMC normen.
4. Indien een rolstoel bedoeld is voor vervoer in personenauto/rolstoelbus wordt voldaan aan de navolgende normen voortkomend uit de code VVR: ISO 7176-19 (Norm voor botsveiligheid rolstoelen in voertuigen).

Daarnaast eist Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer voor de in te zetten Wmo hulpmiddelen het volgende:

1. Ongestoorte, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader gespecificeerd, dus optimale kwaliteit gelet op:
 - a) deugdelijkheid;
 - b) functionaliteit in relatie tot de cliënt;
 - c) doelmatigheid en gebruiksgemak voor de cliënt;
 - d) veiligheid;
 - e) bedieningsgemak voor de cliënt;
 - f) lage storingsgevoeligheid, opdat de cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
2. Een hoge mate van betrouwbaarheid van tijdige en juiste levering door importeur en/of producent.
3. Veiligheidswaarschuwingen en -aanduidingen dienen zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

Aan het assortiment worden de volgende randvoorwaarden gesteld:

1. Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (Fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen. Ten overvloede, antidecubituskussens zijn, indien van toepassing en vereist voor de cliënt, inbegrepen in de all-in eenheidstarieven.
2. Opdrachtgever behoudt zich het recht om in overleg met Opdrachtnemer categorieën toe te voegen, verwijderen of aan te passen.

Ten aanzien van de overname van het huidige hulpmiddelenbestand en de contractovergang bij beëindiging van de overeenkomst zijn de bepalingen uit artikel 11 en artikel 12 van de Raamovereenkomst van toepassing.

1.2 Uitvoeringsvoorwaarden servicedienstverlening

1. Hulpmiddelen	
A	Alle geleverde hulpmiddelen voldoen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname te allen tijde aan de van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving.
B	Er wordt door Opdrachtnemer een mobiliteitsgarantie afgegeven van 7 jaar op levering van kwalitatief goede hulpmiddelen. Uitzonderingen hierop zijn douche-toilethulpmiddelen en hulpmiddelen voor kinderen, waarvoor Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een mobiliteitsgarantie van 5 jaar verleent. Onder mobiliteitsgarantie wordt verstaan dat er sprake is van een kosteloze vervanging van een hulpmiddel indien deze binnen deze vastgestelde periode vervangen dient te worden buiten schuld van Cliënt om. Indien er sprake is van een wijziging van het eisenpakket is de mobiliteitsgarantie niet van toepassing.
C	Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen zijn goed zichtbaar op het hulpmiddel.
D	Voor elektrisch aangedreven hulpmiddelen wordt een WAM verzekering, inclusief verzekeringsbewijs, meegeleverd.
E	Er is een omruilgarantie van 3 maanden. Indien binnen 3 maanden blijkt dat het geleverde hulpmiddel niet geschikt of doelmatig is, dan wordt deze kosteloos omgeruild.
F	Opdrachtnemer mag een hulpmiddel vervangen zonder toestemming van de gemeente zolang er sprake is van vervanging binnen dezelfde categorie.
G	De opdrachtnemer werkt conform het Convenant Toegang en het Richtinggevend Kader Toegang, inclusief de daarin opgenomen uitgangspunten voor samenwerking, informatie-uitwisseling en integrale ondersteuning.
H	Opdrachtnemer levert, bij een keuze van de inwoner voor een persoonsgebonden budget (Pgb), binnen vijf werkdagen na verzoek een gespecificeerde aanschafprijs van een gelijkwaardig hulpmiddel in natura (ZIN). De opgegeven aanschafprijs dient als grondslag voor de bepaling van de hoogte van het pgb. Hulpmiddelen die binnen een Pgb worden verstrekt, worden in eigendom geleverd aan de inwoner.
I	Opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden hulpmiddelen op het moment van inschrijving leverbaar zijn en gedurende minimaal twaalf (12) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst beschikbaar blijven op de Nederlandse markt.
1.1 Herverstrekking van gebruikte hulpmiddelen	
A	Opdrachtgever streeft vanuit doelmatigheid en duurzaamheid naar een zo hoog mogelijke mate van herverstrekking van geschikte gebruikte hulpmiddelen. Indien

	een passend gebruikt hulpmiddel beschikbaar is, heeft herverstreking daarvan de voorkeur boven levering van een nieuw hulpmiddel. Bij herverstreking van gebruikte hulpmiddelen geldt dat deze: 1. Technisch in normale staat verkeren, regulier onderhouden zijn en voldoen aan de technisch gestelde eisen 2. Visueel als nieuw zijn, schoon zijn, geen of slechts beperkte zichtbare beschadigingen vertonen en adequaat zijn gereinigd en/of ontsmet 3. Beschikken over een normale resterende levensduur in relatie tot de minimale technische levensduur van het betreffende hulpmiddel 4. Voor elektrisch aangedreven hulpmiddelen niet ouder zijn dan tien (10) jaar, tenzij een langere inzetduur door de fabrikant wordt gegarandeerd 5. Voor niet-elektrisch aangedreven hulpmiddelen niet ouder zijn dan vijftien (15) jaar, tenzij een langere inzetduur door de fabrikant wordt gegarandeerd 6. Volledig en conform opdracht worden geleverd 7. Voldoen aan de in deze aanbesteding gestelde technische en functionele eisen 8. Voorkomen binnen het uitstaande hulpmiddelenbestand van Opdrachtgever dan wel binnen het door Opdrachtnemer voor de uitvoering van deze overeenkomst ingezette herverstreking assortiment
2. Opdrachtnemer	
A	Opdrachtnemer beschikt van alle medewerkers met fysiek klantcontact over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Indien Opdrachtgever hierom vraagt, moet Opdrachtnemer dit aan kunnen tonen.
B	Medewerkers van Opdrachtnemer zijn passend opgeleid en worden bijgeschoold in hun vakgebied. Met passend opgeleid wordt onder andere bedoeld: - Technisch-ergonomisch adviseur: afgeronde hbo-opleiding (ergotherapie, bewegingstechnologie, fysiotherapie of gelijkwaardig) - Adaptatie-technicus: afgeronde LBO/Mbo opleiding techniek of gelijkwaardig - (Service)monteur: afgeronde LBO/Mbo opleiding elektro of metaalbewerking of gelijkwaardig
C	Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen adequaat handelen in geval van signalen die wijzen op bedreiging van de veiligheid van Cliënt en/of medebewoners. Signalen worden altijd doorgegeven aan Opdrachtgever. Er is een interne werkwijze voor de meldcode huiselijk geweld uitgeschreven en medewerkers zijn hiervan op de hoogte. Als de stappen van de meldcode gevolgd worden, geldt ook een meldplicht naar de betreffende Opdrachtgever.
3. Communicatie	
A	Opdrachtnemer zorgt voor vaste contactpersonen en aanspreekpunten per afdeling (passing, levering, service/onderhoud en administratie). Dit draagt bij aan de gewenste korte lijntjes en efficiënte contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
B	Opdrachtnemer communiceert tijdig en proactief met Opdrachtgever op het moment dat er ontwikkelingen zijn die invloed hebben, of kunnen hebben, op de uitvoering van de Raamovereenkomst. Op casusniveau wordt er tijdig door Opdrachtnemer contact gezocht met de betrokken WMO-consulent. Op

	overstijgend niveau is de contractmanager het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtnemer.
C	Opdrachtnemer beschikt vanaf de ingangsdatum en gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst over een beveiligde, digitale communicatievoorziening voor de uitwisseling van gegevens met de gemeente. Deze voorziening faciliteert in ieder geval de uitwisseling van informatie over selectie, passing, levering, inname en uitgevoerd onderhoud; passingrapportages, opdrachtbevestigingen, herverstreking, status klachtenregistratie en afhandeling daarvan.
D	Opdrachtnemer heeft iWMO geïmplementeerd volgens de meest recente, landelijke standaard.
E	Opdrachtnemer heeft een voor Cliënten rechtstreeks bereikbaar lokaal telefoonnummer beschikbaar (geen 0900-nummer) waar Cliënten terecht kunnen met vragen. Dit lokale nummer is op werkdagen tussen 9.00 uur en 17.00 uur bereikbaar tegen lokaal tarief.
F	Buiten kantooruren (17.00 – 9.00 uur) is er continu een storingsdienst te bereiken voor het melden van storingen. Ook voor dit nummer geldt een lokaal tarief.
G	Het staat Opdrachtnemer vrij om in overleg met Cliënten op een andere, digitale wijze te communiceren. Dit gebeurt altijd op voor Cliënten begrijpelijke en toegankelijke wijze.
H	Opdrachtnemer spreekt met Cliënt af wat de wenselijke wijze van communiceren is (telefoon, post, mail, of andere wijze) en legt dit vast in het dossier van Cliënt.
I	Opdrachtnemer communiceert via afgesproken communicatievorm alle afspraken met Cliënt, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip wordt vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze nooit groter dan 2 uur.
J	Bij de aflevering van het hulpmiddel overhandigt de opdrachtnemer aan de Cliënt de bijbehorende cliëntendocumentatie. Deze documentatie is actueel, opgesteld in de Nederlandse taal en bevat in ieder geval: • Een heldere handleiding inclusief gebruiks- en onderhoudsinstructies en veilig gebruik van het hulpmiddel; • Contactgegevens en informatie over de 24/7 telefonische bereikbaarheid van de opdrachtnemer; • De geldende responstijden en doorlooptijden voor reparaties; • Een duidelijke toelichting op de klachtenprocedure; • Een afschrift van de door beide partijen ondertekende leenovereenkomst.
K	Medewerkers van Opdrachtnemer die klantcontacten hebben dienen de Nederlandse taal te beheersen, kennis te hebben van de regio, beheersen (passief) de Friese taal, bekend te zijn met het regionale dialect en van onbesproken gedrag te zijn.
4. Procedure	
4.1. Passing	
A	Opdracht tot Levering en/of passing van een hulpmiddel wordt gegeven inclusief categorie, gebruikseisen, NAW-gegevens en inschatting van maatvoering en vindt plaats via IWMO berichtenverkeer. De Opdrachtgever kan aan de Opdrachtnemer opdragen om eerst een passing uit te voeren voordat de beschikking wordt opgesteld.

B	Voor de passing wordt een hulpmiddel geselecteerd dat zo goed mogelijk is afgestemd op de bij 4.1.a. genoemde informatie. De Opdrachtnemer selecteert de goedkoopste adequate oplossing binnen het standaard leveringsassortiment of, indien het gaat om een middel buiten het standaard leveringsassortiment, vermeldt de opdrachtnemer, met redenen omkleed, welk ander middel is geselecteerd. Daarnaast verstrekt de Opdrachtnemer een gespecificeerde kostenopgave, waarin eventuele kosten voor individuele aanpassingen afzonderlijk zijn opgenomen.
C	Een afspraak voor passing wordt in overleg met Cliënt ingepland. Opdrachtnemer is, indien noodzakelijk, verantwoordelijk voor goede afstemming met eventueel betrokken verzorgenden/behandelaren.
D	De passing wordt uitgevoerd in de woon-/verblijfssituatie van Cliënt, tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet haalbaar is. Dan wordt er in overleg met Opdrachtgever/Cliënt een andere locatie afgesproken. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij een passing van het hulpmiddel aanwezig te zijn. Passing tijdens het onderzoekstraject, dus voordat een leveropdracht gegeven wordt, vindt plaats op locatie/vestiging van de Opdrachtnemer. Deze passing dient binnen de gemeentegrenzen plaats te vinden. Cliënt dient zelf zorg te dragen voor vervoer naar deze locatie. De reistijd voor de Cliënt, om naar de paslocatie te komen is maximaal 45 minuten rijden in de auto. De paslocatie is op afspraak te bezoeken.
E	Indien noodzakelijk schakelt Opdrachtnemer, voor eigen kosten, externe expertise in.
F	Tijdens de passing en selectie van de voorziening wordt de rijvaardigheid van Cliënt beoordeeld. Indien er twijfel is of Cliënt rijgeschikt is, verzorgt Opdrachtnemer eventuele haalbaarheidsrijlessen (maximaal drie haalbaarheidslessen). Van deze rijlessen vindt tevens een rapportage plaats, waarbij de mate van rijvaardigheid wordt gerapporteerd aan de Opdrachtgever. Op grond van de resultaten van de haalbaarheidsles(sen) zal de gemeente besluiten of er een opdracht verstrekt wordt tot levering van een hulpmiddel.
G	Als er onvoldoende vermogen blijkt te zijn om adequaat met het hulpmiddel om te (leren) gaan, of verkeersdeelname niet veilig (aan te leren) is, dan wordt er contact opgenomen met Opdrachtgever om te overleggen over het vervolg.
H	Het Sociaal wijkteam voert vooraf een check uit over de bereikbaarheid en mogelijkheid van stalling bij de relevante hulpmiddelen zoals onder andere scootmobiel of driewiel fiets. Als door de Opdrachtgever problemen worden voorzien, wordt hierover terugkoppeling gegeven aan de Opdrachtnemer.
I	Voor de passing en selectie brengt Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever geen extra kosten (zoals voorrijkosten) in rekening.
4.2. Levering van hulpmiddel en Acceptatie	
A	Levering van het hulpmiddel wordt, tenzij anders afgesproken tussen Opdrachtnemer en Cliënt, gedaan in de woon-/verblijfssituatie. Indien noodzakelijk gebeurt dit in samenwerking met verzorgers/behandelaren.

B	Indien mogelijk wordt bij passing het hulpmiddel direct achtergelaten/geleverd. Het hulpmiddel dat wordt gebruikt voor de passing is bij voorkeur het te leveren hulpmiddel.
C	Indien de complexiteit van de zorgvraag of de specifieke thuissituatie van de Cliënt daartoe aanleiding geeft, kan een hulpmiddel voorafgaand aan de definitieve verstrekking voor maximaal veertien (14) kalenderdagen op proef bij de Cliënt worden geplaatst. Het doel hiervan is het vooraf objectief vaststellen van de geschiktheid en functionaliteit van het beoogde hulpmiddel. Een proefplaatsing is uitgesloten voor specifiek, onomkeerbaar individueel maatwerk en voor producten die om dwingende hygiënische of infectiepreventieve redenen niet herverstrekt kunnen worden. Bij een succesvolle proefperiode gaat de plaatsing over in een definitieve levering en worden er geen extra kosten voor de proefperiode berekend. Indien het hulpmiddel niet passend blijkt, haalt de Opdrachtnemer het hulpmiddel kosteloos op.
D	Het hulpmiddel dient bij aflevering op een adequate wijze te worden afgesteld door Opdrachtnemer.
E	Bij aflevering wordt er instructie gegeven over de verzorging van het hulpmiddel door Opdrachtnemer.
F	Bij de aflevering van een hulpmiddel dat deelneemt aan het verkeer (zoals een scootmobiel of elektrische rolstoel), is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal één (1) gewenningsles op locatie te verzorgen. Indien de beoordeling van de stallingsruimte of de directe woonomgeving van de Cliënt dit vereist, vindt deze les (deels) plaats in de directe woonomgeving van de Cliënt. De kosten voor deze standaard gewenningsles zijn inbegrepen in het basistarief van het hulpmiddel. In opdracht van en voor rekening van de Opdrachtgever kan de Opdrachtnemer worden verzocht om maximaal drie (3) aanvullende gewenningslessen van minimaal 60 minuten per keer te verzorgen ten behoeve van een verantwoord, veilig en optimaal gebruik van elektrische hulpmiddelen.
G	Indien tijdens de aflevering alsnog blijkt dat de Cliënt geen veilig gebruik kan maken van het af te leveren hulpmiddel zal Opdrachtnemer dit direct melden aan de Opdrachtgever en zal het middel vooralsnog niet worden afgeleverd.
H	Bij aflevering van een tillift wordt er minimaal één gebruiksinstructie gegeven aan de mantelzorger en/of verzorgende van Cliënt.
I	Na het geven van de gebruiksinstructie laat Opdrachtnemer de bruikleenovereenkomst ondertekenen. Deze bruikleenovereenkomst wordt opgeslagen in het digitale dossier van Cliënt.
J	Opdrachtgever kan een controle doen van het geleverde hulpmiddel. Als deze niet voldoet aan hetgeen is afgesproken, is Opdrachtnemer zonder doorberekening van kosten verplicht om de geconstateerde onvolkomenheden op te lossen. Hierna kan wederom een controle plaatsvinden door Opdrachtgever.
K	De Opdrachtnemer doet 5 werkdagen na aflevering van het hulpmiddel een (telefonische) aflevercheck bij de klant of het hulpmiddel correct is afgeleverd. Na gunning van de opdracht zullen met betrekking tot de inhoud van de aflevercheck, in overleg met de leverancier, nadere afspraken gemaakt worden.

4.3. Facturatie	
A	Facturatie geschiedt maandelijks achteraf. Indien er een opdracht is gegeven tot inname van de voorziening wordt gefactureerd conform afspraken in het werkafsprakenboek. Doel is om hiermee de administratieve last te verlagen. Met betrekking tot facturatie geldt het volgende: - Opdrachtnemer communiceert en factureert met de Opdrachtgever via de landelijke informatiestandaard iWMO berichtenverkeer. Opdrachtnemer factureert maandelijks achteraf en stuurt binnen 30 kalenderdagen aan de individuele gemeenten die de hulpmiddelen huren een verzamelfactuur met gehuurde middelen. - De facturatie van de huurvergoeding vangt aan op de eerste dag van de maand volgend op een volledige maand feitelijk gebruik van het hulpmiddel door de cliënt. Een maand wordt als volledig beschouwd wanneer het hulpmiddel gedurende minimaal 30 aaneengesloten dagen in gebruik is geweest. - Indien het hulpmiddel binnen deze eerste 30 dagen wordt ingenomen, vervangen of niet in gebruik wordt genomen, ontstaat geen aanspraak op huurvergoeding over deze periode.
4.4. Onderhoud	
A	Opdrachtnemer controleert jaarlijks het verstrekte hulpmiddel. Dit betreft zowel een technische inspectie als een toetsing van de gebruiksfunctionaliteit door Cliënt.
B	Het onderhoud start op het moment van levering en eindigt op het moment van opdracht tot inname (indien opdracht later wordt gegeven dan de daadwerkelijke inname, dan is innamedatum de einddatum van het onderhoudscontract).
C	Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van het uitvoeren van het onderhoud te allen tijde aan de vigerende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer is aansprakelijk en verantwoordelijk. Het onderhoud omvat ten minste de volgende werkzaamheden, diensten, onderdelen en materialen: • Preventief onderhoud, inclusief technische inspectie, toetsing van de gebruiksfunctionaliteit en begeleiding van de Cliënt; dit vindt periodiek plaats, minimaal één keer per jaar (per 365 dagen). • Onderhoud naar aanleiding van storingsmeldingen. • Alle noodzakelijke reparaties, inclusief materialen en onderdelen, zoals vervanging van zittingen, bekleding, bedieningselementen, accu's, het plakken van banden en herstel of vervanging van het hulpmiddel bij schade van welke aard dan ook. De opdrachtnemer verricht het onderhoud in principe bij de Cliënt thuis.
D	Opdrachtnemer heeft tijdens onderhoudsmomenten een signaalfunctie. Als er wordt geconstateerd dat een hulpmiddel niet of niet adequaat gebruikt wordt, dan wordt hierover schriftelijk een signaal afgegeven richting Opdrachtgever. Gezamenlijk worden vervolgstappen bepaald.

E	Opdrachtnemer dient alle motorisch voortgedreven hulpmiddelen en tilliften jaarlijks preventief te onderhouden. Preventief onderhoud dient geregistreerd te worden en zichtbaar te zijn via een gedateerde sticker op het middel. Op de sticker staat het servicetelefoonnummer aangegeven, evenals de datum wanneer het preventief onderhoud is uitgevoerd. Opdrachtnemer communiceert via de digitale informatievoorziening (zie 3c) het jaarlijkse onderhoud van de middelen met opdrachtgever.
4.5. Storing	
A	Storingen kunnen 7 dagen per week 24 uur per dag worden gemeld. Deze melding dient bij de Opdrachtgever gemaakt te worden. In overleg met Cliënt wordt een afspraak gemaakt over het daadwerkelijk ter plaatse komen voor het verhelpen van de storing.
B	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, indien noodzakelijk, service dient verleend te worden in de directe aangrenzende buurgemeenten.
C	Responsetijd is afhankelijk van de aard van het probleem en de mate waarin Cliënt afhankelijk is van het hulpmiddel. Als verantwoord en veilig gebruik niet gehinderd worden door de storing, mag reparatie in overleg met Cliënt worden uitgesteld. Als verantwoord en veilig gebruik wel worden gehinderd, dient Opdrachtnemer binnen 4 uur na melding te zijn gestart met de daadwerkelijke herstelwerkzaamheden. Als Cliënt onderweg gestrand is door een technisch probleem, dient er binnen 2 uur te zijn gestart met de daadwerkelijke herstelwerkzaamheden.
D	Indien storing niet ter plaatse verholpen kan worden en het hulpmiddel meegenomen moet worden, dan verzorgt de opdrachtnemer het transport van het hulpmiddel naar de werkplaats, volledig voor eigen rekening Opdrachtnemer draagt tevens zorg voor een vervangend hulpmiddel, uiterlijk binnen 24 uur.
E	Schade waarvan wordt vermoed dat er aan de zijde van Cliënt moedwilligheid in het spel is, wordt door Opdrachtnemer schriftelijk gemeld bij de Opdrachtgever. Indien er in gezamenlijkheid daadwerkelijk kan worden bewezen dat er moedwilligheid in het spel is, zal de schade door Opdrachtgever, ter vergoeding aan Opdrachtnemer, worden verhaald bij Cliënt. Opdrachtnemer financiert voor. Indien de schade niet op Cliënt verhaald kan worden, vergoedt de Opdrachtgever de schade aan Opdrachtnemer. In alle andere gevallen zijn kosten voor reparatie voor rekening van de Opdrachtnemer.
F	Een vervangend hulpmiddel zal zonder extra kosten worden afgeleverd en moet voldoen aan de volgende eisen: 1. Technisch in normale staat: regulier onderhouden, voldoen aan de technisch gestelde eisen 2. Is adequaat afgesteld op de Cliënt 3. Visueel als nieuw: schoon, geen of nauwelijks beschadigingen 4. Met een minimale verwachte inzetduur van een jaar in relatie tot de technische levensduur

	5. Indien een vervanging moet plaatsvinden door een functioneel gelijkwaardig hulpmiddel, zal dit geen extra kosten voor de gemeente opleveren.
G	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de door hem geleverde artikelen door een nader te bepalen instantie en/of de gemeente na aflevering geïnspecteerd kunnen worden.
H	Per hulpmiddel wordt er een digitaal onderhouds- en storingslogboek bijgehouden. Hierin staan ook onderhoud en storingen van eventueel eerdere gebruikers in vermeld.
4.6. Aanpassing	
A	Aanpassingen aan hulpmiddelen zijn inbegrepen in de all-in tarieven.
B	De mobiliteit van Cliënt blijft bij aanpassing van een reeds verstrekt hulpmiddel gewaarborgd. Er wordt zorggedragen voor een vervangend hulpmiddel gedurende noodzakelijke aanpassingen.
4.7. Inname	
A	Inname van het hulpmiddel gebeurt in overleg met Cliënt en/of Cliëntsysteem/verzorgende. Dit kan naar aanleiding van een inname-opdracht van Opdrachtgever of een signaal van Cliënt/Cliëntsysteem zijn. De bruikleenovereenkomst eindigt op de ophaaldatum, zijnde de eerste werkdag volgend op het beëdigingsbericht dat door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer is verzonden.
B	De daadwerkelijke datum van inname wordt vastgelegd in zowel cliëntdossier als hulpmiddelenlogboek. Na beëindiging van de bruikleenovereenkomst dient Opdrachtnemer het hulpmiddel in overleg met Cliënt/contactpersoon binnen 5 werkdagen op te halen. Vanaf deze ophaaldatum vervalt iedere aanspraak op huurvergoeding.
5. Rapportage en contractmanagement	
A	Er wordt per Cliënt een dossier bijgehouden. Hierin staan zaken beschreven zoals hoe Cliënt benaderd wenst te worden. Tevens is er een duidelijk overzicht van de bij Cliënt uitstaande hulpmiddelen en de hierop geleverde diensten (onderhoud, storingen en dergelijke).
B	Opdrachtnemer signaleert en rapporteert over excessen en afwijkingen. Hierbij kan gedacht worden aan Cliënt gerelateerde zaken zoals veel storingen, maar ook aan hulpmiddel gerelateerde zaken zoals een overschrijding van levertijden binnen een bepaalde categorie.
C	- De opdrachtnemer levert kosteloos binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal de managementrapportage over het betreffende kwartaal aan. - De opdrachtnemer levert kosteloos binnen één (1) maand na afloop van het kalenderjaar de managementrapportage over dat kalenderjaar aan - De managementinformatie bevat ten minste: - Overzicht van uitstaande opdrachten, inclusief de actuele status per opdracht. - Overzicht van geleverde hulpmiddelen in de betreffende periode, inclusief relevante bijzonderheden. - Overzicht van ingenomen hulpmiddelen en herverstrekkingen.

	4. Overzicht van correctief en preventief onderhoud in de betreffende periode. 5. Geanonimiseerd klachtenoverzicht over de betreffende periode uitgesplitst naar: datum ontvangst klacht; omschrijving/aard van de klacht; ondernomen acties; datum afhandeling en percentage gegrond verklaarde klachten. 6. Een analyse met een vergelijking van het afgelopen kwartaal of periode ten opzichte van voorafgaande kwartalen of perioden.						
D	Elk kwartaal wordt er door Opdrachtnemer een gezamenlijk contractmanagementoverleg georganiseerd. Tijdens het overleg wordt er in ieder geval gesproken over: - managementinformatie en managementrapportage van het voorgaande kwartaal; - signalen en klachtenrapportage en afhandeling van klachten; - dagelijkse gang van zaken tussen de operationele organisaties van beide partijen; - ontwikkelingen in de markt.						
E	Elk jaar wordt er door de Opdrachtnemer een gezamenlijk overleg met beleid en contractmanagement georganiseerd. Om de strategische (ontwikkel) punten met elkaar te bespreken.						
F	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer actuele productinformatie en prijslijsten van het aangeboden assortiment.						
6. Periodieke activiteiten							
A	Op verzoek van de Opdrachtgever organiseert de opdrachtnemer jaarlijks een kennissessie voor (nieuwe) medewerkers van de toegangsteams van de Opdrachtgever. Deze sessie omvat overdracht van basiskennis over het beschikbare hulpmiddelenassortiment en informatie over relevante innovaties, trends en ontwikkelingen binnen de hulpmiddelenbranche. Daarnaast kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer verzoeken een masterclass te verzorgen over een nader te bepalen onderwerp. De Opdrachtnemer geeft hieraan uitvoering binnen een door partijen af te stemmen termijn.						
7. Levertermijnen							
A	Voor de Leveringen gelden onderstaande termijnen. <table><tr><td>Termijnen Levering A. Categorie 1 t/m 10 en 12 t/m 32</td><td>Van opdracht tot en met Levering</td><td>Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: max. 15 werkdagen.</td></tr><tr><td>B. Categorie 11 en categorieën waarbij specifiek een zitorthese aangebracht moet worden.</td><td>Van opdracht tot en met Levering</td><td>Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: max. 25 werkdagen.</td></tr></table> Voor het verstrekken van hulpmiddelen, welke vallen onder categorie A (zoals hierboven genoemd), waarbij als Aanpassing een ‘orthese’, een ‘gemoduleerde rugleuning of zitting’ en/of ‘op maat gemaakte Aanpassing’ (welke niet als	Termijnen Levering A. Categorie 1 t/m 10 en 12 t/m 32	Van opdracht tot en met Levering	Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: max. 15 werkdagen.	B. Categorie 11 en categorieën waarbij specifiek een zitorthese aangebracht moet worden.	Van opdracht tot en met Levering	Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: max. 25 werkdagen.
Termijnen Levering A. Categorie 1 t/m 10 en 12 t/m 32	Van opdracht tot en met Levering	Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: max. 15 werkdagen.					
B. Categorie 11 en categorieën waarbij specifiek een zitorthese aangebracht moet worden.	Van opdracht tot en met Levering	Levertijd vanaf opdrachtverstrekking: max. 25 werkdagen.					

	modulaire Aanpassing bij de leverancier besteld kan worden) noodzakelijk is, geldt een levertijd van 25 werkdagen.
B	Reguliere levertijd dient inzichtelijk te zijn in het portaal. Een afwijkende levertijd dient te allen tijde schriftelijk door Opdrachtnemer naar Cliënt en Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
C	Binnen 5 werkdagen na opdrachtverstrekking dient Opdrachtnemer met Cliënt een afspraak in te plannen voor de passing.
D	Het passingsverslag en de, eventuele, offerte worden binnen 5 werkdagen, na passing, aan het Sociaal Wijkteam beschikbaar gesteld, tenzij achteraf anders wordt overeengekomen.
E	Opdrachtnemer dient zich aan de levertermijnen zoals beschreven onder 7a te houden. Indien Opdrachtnemer de levertermijnen overschrijdt kan Opdrachtgever de betaling van het onderhoudscontract c.q. de huur van het hulpmiddel later in laten gaan (conform artikel 13 van de Raamovereenkomst).
F	Indien Opdrachtnemer de in de opdracht vermelde hulpmiddelen niet binnen de overeengekomen leveringstermijnen gebruiksklaar aflevert, is artikel 13 (boete) van de Raamovereenkomst van toepassing.
G	Indien Opdrachtnemer voorziet dat de overeengekomen leveringstermijn niet kan worden gerealiseerd, rust op Opdrachtnemer een actieve meldingsplicht richting Opdrachtgever en Cliënt. Opdrachtnemer dient daarbij de reden van de vertraging en de verwachte leveringstermijn schriftelijk kenbaar te maken.
H	Levering dient zonder meerkosten aan huis van de Cliënt te geschieden. Bij vervanging (waar de Opdrachtgever opdracht geeft) dient het oude hulpmiddel kosteloos retour genomen te worden.
8. Publiciteit	
A	Opdrachtnemer mag zonder toestemming van de Opdrachtgever geen informatie verstrekken aan media en/of Cliënten welke verband houdt met de verleende Opdracht.
B	Wanneer de media Opdrachtnemer benaderen, dient Opdrachtnemer vóór beantwoording allereerst contact op te nemen met de contractmanager van Opdrachtgever. Vervolgens maakt Opdrachtnemer met Opdrachtgever afspraken over verdere afhandeling van het verzoek van de media.
C	Opdrachtnemer staat ervoor in dat zijn personeel op de hoogte is van de bovenstaande afspraak.
9. Cliënttevredenheidsonderzoek en klachtenprocedure	
A	Opdrachtnemer voert 1x per 2 jaar een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Een cliënttevredenheidsonderzoek kan ook gelijktijdig tijdens een onderhoud plaatsvinden. Afspraken hierover worden nader uitgewerkt in het werkafsprakenboek.
B	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klachten. Opdrachtnemer draagt zorg voor een vastgelegd klachtenreglement dat voldoet aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Stbl. 407,2015). Op 1 ^e verzoek van Opdrachtgever, na definitieve gunning, dient dit klachtenreglement te worden overlegd door Opdrachtnemer.
C	Het klachtenreglement bevat ten minste de volgende onderdelen:

	• de wijze waarop een klacht kan worden ingediend; • de termijn waarbinnen wordt gereageerd; • de procedure voor de behandeling van de klacht; • de wijze van registratie. De afhandeling van klachten mag niet worden uitgevoerd door personen, medewerkers, afdelingen of leidinggevendenden van de Opdrachtnemer die verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse operationele uitvoering van deze opdracht. De Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een klacht onmiddellijk. Alle klachten worden geregistreerd en gemeld bij de gemeente. Klachten worden uiterlijk binnen drie (3) werkdagen afgehandeld. Indien een klacht betrekking heeft op de veilige inzet van het hulpmiddel, treft de Opdrachtnemer direct preventieve maatregelen. De cliënt wordt geïnformeerd over de voortgang van de behandeling en over het moment waarop de klacht als opgelost kan worden beschouwd.
10. Functioneel Programma van eisen	
A	Opdrachtnemer biedt per hulpmiddelcategorie maximaal twee (2) hulpmiddelen aan welke onderdeel uitmaken van het standaard leveringsassortiment. De functionele eisen per hulpmiddelcategorie zijn opgenomen in het prijsinvalformulier (bijlage C). De daarin opgenomen functionele eisen gelden als minimeisen waaraan de aangeboden hulpmiddelen gedurende de gehele contractduur moeten voldoen. Tijdens de uitvoering mag de leverancier ook andere modellen uit het assortiment inzetten indien de situatie daarom vraagt, mits deze vergelijkbaar zijn en voldoen aan de gestelde eisen.
B	Indien Opdrachtnemer van mening is dat geen passende oplossing beschikbaar is binnen het standaard leveringsassortiment, dient Opdrachtnemer een alternatief hulpmiddel inclusief motivatie vooraf schriftelijk ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor te leggen. Hulpmiddelen die vallen buiten het standaard leveringsassortiment worden uitsluitend geleverd na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Voor hulpmiddelen die buiten het standaard leveringsassortiment vallen, brengt Opdrachtnemer een gespecificeerde offerte uit waarin de opbouw van de kosten inzichtelijk wordt gemaakt.