Bijlage 4 – Programma van eisen
Behorende tot de Europese aanbesteding
Hulpmiddelen (Wmo) versie NvI2

Inhoudsopgave

Begrippenlijst 2
Algemeen 4
Overname uitstaande Hulpmiddelen 6
Hulpmiddelen 8
Personeel 9
Selectie en Passing 9
Levering en instructie 11
Onderhoud en reparatie 15
Inname Hulpmiddelen 18
Facturatie (declaratie) 21
Dienstverlening 21
Communicatie 23
Digitale voorziening (portal) 24
Evaluatie- en contractgesprekken 27
Managementinformatie en rapportages 27
Klachtenprocedure 29
Klanttevredenheidsonderzoek 30
Implementatie en Werkafsprakenboek (WAB) 30
Bijlage PvE: KPI's, Prestatiemeting, escalatie en sanctienormering 32

Begrippenlijst

Bruikleenovereenkomst: De overeenkomst die namens Opdrachtgever door Opdrachtnemer met de Cliënt gesloten wordt. In de overeenkomst worden de rechten en plichten vastgelegd van de Cliënt en de toepasselijke dienstverlening. Opdrachtnemer stelt de bruikleenovereenkomst op, welke ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever.

Cliënt
De client als bedoeld in de Wmo 2015 die gebruik maakt/gaat maken van de bedoelde Hulpmiddelen.

First Time Right Levering
Een Levering waarbij:

- Het Hulpmiddel conform indicatie is geleverd;
- Alle noodzakelijke aanpassingen volledig zijn uitgevoerd;
- Het Hulpmiddel direct veilig en verantwoord gebruikt kan worden;
- Het Hulpmiddel compleet en afgesteld is conform de behoefte van de Cliënt;
- De Cliënt een kosteloze gebruiksinstructie heeft ontvangen, waardoor de Cliënt optimaal gebruik kan maken van het Hulpmiddel;
- Geen aanvullende leverancier-gerelateerde correctie noodzakelijk blijkt binnen 30 kalenderdagen na Levering;
- Het Hulpmiddel wordt voorzien van een herkenbare sticker met daarop het servicetelefoonnummer van Opdrachtnemer.

Hulpmiddel
Roerende zaak als mobiliteitshulpmiddel, persoonsgebonden hulpmiddel of verwijderbare woonvoorziening die is bedoeld om beperkingen in de zelfredzaamheid of de participatie van een cliënt te verminderen of weg te nemen.

Levering
De door Opdrachtnemer te leveren producten op grond van de Raamovereenkomst ten behoeve van de passing, selectie, levering, onderhoud en reparatie Hulpmiddelen (Wmo).

Opdrachtgever
De gemeente Hardenberg

Opdrachtnemer

De leverancier van Hulpmiddelen

Wmo-Consulenten:
Medewerkers van Samen Doen

	Algemeen
1.	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de Hulpmiddelen die zij levert, voor de aanpassingen die zij daarop aanbrengt en voor het geheel van het Hulpmiddel met deze aanpassingen.
2.	Opdrachtnemer zorgt voor de verplichte WA-verzekering van alle Hulpmiddelen die daarvoor wettelijk verzekerd dienen te zijn. Indien het Hulpmiddel volgens andere wettelijke verplichtingen verzekerd dient te zijn, dient Opdrachtnemer hier ook zorg voor te dragen.
3.	De dekking van de WA-verzekering geldt binnen Nederland en bij klein grensverkeer tot 25 km van woon- of verblijfplaats.
4.	De Cliënt heeft de mogelijkheid om het Hulpmiddel mee te nemen naar het buitenland. De Cliënt dient ter beoordeling hiervan tijdig in overleg te treden met Opdrachtnemer. De afspraken hiervoor worden door Opdrachtnemer opgenomen in de Bruikleenovereenkomst.
5.	Opdrachtnemer verzorgt zonder bijkomende kosten zelf of in overleg met Cliënt het aanbrengen van de verzekeringsplaatjes.
6.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk, en waar nodig ook Cliënt, onmiddellijk over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.
7.	Indien het noodzakelijk is om een Hulpmiddel te vervoeren met de Cliënt in het Hulpmiddel, is Opdrachtnemer verantwoordelijk dat te allen tijde wordt voldaan aan de Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VVR). In geval het Hulpmiddel niet aan deze eisen voldoet draagt Opdrachtnemer voor haar rekening zorg voor een passende oplossing. Deze eis geldt voor alle door Opdrachtnemer geleverde rolstoelen die worden ingezet of geschikt zijn voor vervoer van de Cliënt terwijl deze in de rolstoel zit en de rolstoel tijdens transport dient te worden vastgezet. Alle rolstoelen dienen te zijn voorzien van deugdelijke en gecertificeerde bevestigings- en vastzetsystemen (waaronder rolstoelvastzetsymbolen/tie-down punten) conform de geldende VVR-richtlijnen.

	Indien het noodzakelijk is om een scootmobiel te vervoeren, geldt uitsluitend de eis dat de scootmobiel veilig en deugdelijk zonder inzittende kan worden vastgezet tijdens transport. De scootmobiel dient daartoe te zijn voorzien van geschikte en veilige bevestigingspunten of constructieve mogelijkheden om stabiliteit tijdens transport te waarborgen.
8.	Het berichtenverkeer tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever verloopt via landelijk vastgestelde gegevensstandaarden (iWmo). Opdrachtnemer gebruikt de meest actuele versie van het Standaard Administratie Protocol (SAP) inspanningsgericht.
9.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat (elektrische) Hulpmiddelen door meerdere Cliënten gebruikt kunnen worden (als deel Hulpmiddel) en wordt hierover per mail in kennis gesteld. Opdrachtnemer brengt hiervoor het gecontracteerde tarief in rekening, ongeacht het aantal gebruikers dat van het Hulpmiddel gebruik maakt. Hierbij valt o.a. te denken aan het gebruik van een scootmobiel, incidentele rolstoelen en tilliften e.d.
10.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te gaan versoberen op de productcategorieën, bijvoorbeeld als gevolg van marktontwikkelingen en/of beleidskeuzes. Het versoberen van productcategorieën betekent het schrappen van deze categorie, deze Hulpmiddelen zullen dan helemaal niet meer worden aangeboden aan Cliënten. Indien de versobering een grotere impact heeft dan 10% op het Uitstaand bestand (bijlage 14), dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg en wordt er gesproken over de rendabiliteit van de Raamovereenkomst en eventuele aanpassing van de tarieven.
11.	Opdrachtgever kan gedurende de contractperiode besluiten een pilot te starten waarin de haalbaarheid, doelmatigheid en uitvoerbaarheid van een hulpmiddelenpool wordt onderzocht. Opdrachtnemer verleent op verzoek van Opdrachtgever zijn volledige medewerking aan deze verkenning en eventuele pilot. Deze medewerking omvat in ieder geval het actief deelnemen aan overleg, het beschikbaar stellen van relevante kennis en expertise, het meedenken over de inrichting van processen, het aanleveren van noodzakelijke managementinformatie en het ondersteunen van de praktische uitvoering van de pilot, voor zover dit redelijkerwijs binnen de bestaande dienstverlening past.

12.	Bij (tussentijdse) beëindiging van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer kosteloos mee te werken aan een warme overdracht naar de nieuwe Raamovereenkomst en actief bij te dragen aan een goede implementatie.
	Overname uitstaande Hulpmiddelen
13.	Opdrachtnemer is verplicht om per 1 juni 2027 het volledige Uitstaande huurbestand van de gemeente Hardenberg over te nemen. Het Uitstaand bestand is per 01-09-2026 vastgesteld (bijlage 14). Dit betreft een peildatum. De overname vindt plaats conform de vastgelegde overnamebepaling: • 75% van de bruto catalogusprijs (BCP) minus een vaste restwaarde (€ 90,-). Deze uitkomst wordt gedeeld door de technische levensduur in maanden en vervolgens vermenigvuldigd met het aantal maanden dat het Hulpmiddel is ingezet, op basis van deze berekening is de afschrijfsom bekend. • De BCP minus de korting, minus de afschrijfsom is de overnamewaarde van het Hulmiddel. • Voor de Hulpmiddelen geldt een afschrijvingsperiode van 7 jaar (84 maanden) met uitzondering van douche- en toilethulpmiddelen >€500,- en hulpmiddelen voor kinderen, waarvoor een periode van 5 jaar (60 maanden) geldt.
14.	De Hulpmiddelen uit het Uitstaand bestand (bijlage 14) worden door Opdrachtnemer aangeboden tegen de door Opdrachtnemer geoffreerde huurprijzen per productcategorie, zoals opgenomen in het Prijzenblad (Bijlage 01).
15.	De betaling van de overname van het Uitstaand bestand heeft voor aanvang van de nieuwe Raamovereenkomst plaatsgevonden tussen de huidige Opdrachtnemer en de nieuwe Opdrachtnemer.
16.	Indien Opdrachtnemer niet opnieuw gecontracteerd wordt bij een volgende aanbesteding, verplicht de Opdrachtnemer zich ertoe om de uitstaande door de gemeente gehuurde Hulpmiddelen tegen dezelfde voorwaarden (berekening van de waarde Uitstaand bestand) als bij aanvang Raamovereenkomst, over te dragen aan de door de gemeente te bepalen nieuwe Opdrachtnemer.
17.	Gedurende de eerste vier (4) maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst voert Opdrachtnemer, voor eigen rekening en risico, een

	controle (schouw) uit op de uitstaande Hulpmiddelen die onderdeel uitmaken van het overnamebestand. Eventuele afwijkingen, gebreken, onjuistheden, ontbrekende gegevens of andere tekortkomingen die tijdens de controle worden geconstateerd, geven Opdrachtnemer nimmer recht op aanvullende vergoedingen of kostenverrekening richting Opdrachtgever. Alle kosten die samenhangen met de vaststelling, afhandeling, correctie of het herstel van dergelijke bevindingen zijn uitgesloten voor rekening van Opdrachtgever. Indien tijdens de controle verwijtbare tekortkomingen van de voormalig Opdrachtnemer worden vastgesteld, dienen Opdrachtnemer en de voormalig Opdrachtnemer deze in onderling overleg af te handelen. Herstel van verwijtbare tekortkomingen vindt plaats voor rekening van de voormalig Opdrachtnemer, mits deze tekortkomingen binnen vier (4) maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst schriftelijk aan de voormalig Opdrachtnemer zijn gemeld. Indien melding niet binnen deze termijn plaatsvindt, komen eventuele herstel- en correctiekosten volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever is geen partij bij de afhandeling van geconstateerde afwijkingen of tekortkomingen tussen de voormalig Opdrachtnemer en Opdrachtnemer en draagt hiervoor onder geen enkele omstandigheid kosten of financiële verantwoordelijkheid. Opdrachtnemer rapporteert geconstateerde afwijkingen en de voortgang van de afhandeling daarvan aan Opdrachtgever via de managementrapportage. Indien Opdrachtnemer ervoor kiest geen schouw uit te voeren, aanvaardt Opdrachtnemer onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud de staat van onderhoud van deze Hulpmiddelen zoals deze bij preventief of correctief onderhoud wordt aangetroffen. Bij de eerste onderhoudsbeurt van ieder Hulpmiddel voert Opdrachtnemer een controle en registratie uit. Deze controle en registratie hebben tot doel: • Vast te stellen of de fysieke Hulpmiddelen overeenkomen met de gegevens in het overnamebestand; • Ontbrekende, onjuiste of onvolledige (bestands)gegevens te identificeren en te laten aanvullen of corrigeren door de voormalig Opdrachtnemer.

18.	Indien tijdens de eerste controleschouw op de uitstaande Hulpmiddelen wordt geconstateerd dat één of meerdere huidige uitstaande Hulpmiddelen niet worden gebruikt, stelt Opdrachtnemer, Opdrachtgever hiervan schriftelijk in kennis.
	Hulpmiddelen
19.	Het Hulpmiddel is goedkoopst compenserend in relatie tot de specifieke indicatie van de Cliënt. Het Toewijzingsbericht (301) met de indicatiegegevens bevat in ieder geval de onderstaande gegevens: • Persoons- en adresgegevens • Productcategorie • Maatgegevens (indien bekend) • Eventueel contactpersoon/mantelzorger • Opmerkingen/bijzonderheden • Betrokken Wmo-consulent • Eventueel noodzakelijke aanpassingen
20.	In het kader van duurzaamheid wenst de Opdrachtgever zo veel als mogelijk geschikte gebruikte Hulpmiddelen in te zetten. Ook deze Hulpmiddelen dienen te voldoen aan alle eisen volgens de algemene kwaliteitseisen. Indien gebruikte Hulpmiddelen worden ingezet dan dient de Opdrachtnemer deze als volgt af te leveren: • Technisch in normale staat, functioneel normaal werkend en met vernieuwde hygiënegevoelige onderdelen; regulier onderhouden, voldoen aan de technisch gestelde eisen; • Schoon en ontsmet, geen of nauwelijks beschadigingen die het gebruik belemmeren; Met een verwachte technische inzetduur van minimaal drie (3) jaar.
21.	Aanpassingen en accessoires bij Hulpmiddelen dienen uitgevoerd te worden indien de indicatie en/of de specifieke situatie van de Cliënt dit in relatie tot het Hulpmiddel noodzakelijk maakt. De eventuele aanpassingen en accessoires (materiaal, werkzaamheden en onderhoud) dienen inbegrepen te zijn in de algemene overeengekomen huurprijzen, ongeacht of en in welke mate dit per Hulpmiddel noodzakelijk is. Eventueel door de Cliënt gewenste extra aanpassingen en accessoires, die niet noodzakelijk zijn in het kader van het compensatiebeginsel, behoren niet tot de Opdracht. Het staat Opdrachtnemer vrij om dit toch aan de Cliënt te leveren, mits Opdrachtgever daar op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt. Uiteraard niet in financiële of kwalitatieve zin, maar ook niet bij het

	eventueel retour leveren aan het einde van de gebruiksperiode. Opdrachtnemer dient dit zelf aan de Cliënt te factureren.
	Personeel
22.	Voor het door Opdrachtnemer in te zetten personeel gelden de volgende voorwaarden: • Het personeel is gediplomeerd, vakbekwaam en beschikt over kennis van de diverse doelgroepen binnen de Wmo, evenals over relevante (technische) productkennis; • Het personeel beheerst de Nederlandse taal voldoende en beschikt over de sociale vaardigheden die nodig zijn om Cliënt en Opdrachtgever op professionele en passende wijze te woord te staan en te ondersteunen; • Medewerkers die Cliënten thuis bezoeken voor advies of onderhoudswerkzaamheden kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werkzaam zijn voor Opdrachtnemer; • Het personeel doet geen uitspraken of toezeggingen over de toekenning van Hulpmiddelen aan Cliënten; • Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers die in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst fysiek contact hebben met Cliënten, beschikken over een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), passend bij de uit te voeren werkzaamheden. Voor de onderstaande functies gelden minimaal de volgende opleidingseisen, dan wel een door Opdrachtgever als gelijkwaardig beoordeeld niveau van kennis en ervaring: • **Technisch-ergonomisch adviseur:** HBO ergotherapie, HBO bewegingstechnologie, HBO fysiotherapie of gelijkwaardig; • **Adaptatietechnicus:** LBO/MBO techniek of gelijkwaardig; • **Servicemonteur:** LBO/MBO elektro, LBO/MBO metaalbewerking of gelijkwaardig.
	Selectie en Passing
23.	De Wmo-consulent kan Opdrachtnemer zonder tussenkomst van iWmo berichtenverkeer verzoeken om kosteloos één of meerdere proefplaatsing(en) van een Hulpmiddel uit te voeren op het woon- of verblijfadres van de Cliënt. Een proefplaatsing heeft een maximale duur van één maand.

	Als de proefplaatsing leidt tot een definitieve plaatsing dan geldt de leverdatum van de proefplaatsing als ingangsdatum van het Toewijzingsbericht (301) en ingangsdatum Hulpmiddel.
24.	Opdrachtnemer biedt bij proefplaatsing, indien noodzakelijk, maximaal drie haalbaarheidslessen aan. De Wmo-consulent kan deze lessen zonder tussenkomst van iWmo berichtenverkeer aanvragen. De lessen vinden plaats voorafgaand aan de besluitvorming over de verstrekking van het Hulpmiddel en zijn bedoeld om de geschiktheid en het veilig gebruik van het Hulpmiddel te beoordelen.
25.	Opdrachtnemer koppelt de bevindingen van de proefplaatsing en eventuele haalbaarheidslessen terug aan de Wmo-consulent. Deze terugkoppeling bevat in ieder geval een beoordeling van de haalbaarheid, geschiktheid en het veilig gebruik van het Hulpmiddel en wordt verstrekt via een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld beoordelingsformulier.
26.	Opdrachtnemer voert zelfstandig, dan wel in samenwerking met Opdrachtgever en/of overige betrokkenen (begeleiding, ergotherapeut, fysiotherapeut) onder zijn leiding en verantwoordelijkheid, selecties en passingen uit op basis van de door Opdrachtgever geselecteerde categorie en het Toewijzingsbericht (301).
27.	Passing dient in principe altijd bij de Cliënt op het woon- of verblijfadres (zoals revalidatie instelling) plaats te vinden.
28.	Opdrachtnemer maakt binnen 2 werkdagen nadat Opdracht door Opdrachtgever is gegeven, een afspraak met Cliënt voor passing. Passing en/of selectie ~~en Levering~~ van het Hulpmiddel vindt plaats binnen 10 werkdagen nadat Opdracht door de Opdrachtgever is gegeven. In het geval van afwijkingen van de afgegeven productcategorie, zal Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na de passing een passingsverslag en indien van toepassing een gespecificeerde offerte uitbrengen. De Opdrachtgever reageert op het passingsverslag en offerte met een goedkeuring, een afkeuring of bij uitzonderlijkere gevallen met het verzoek een nader gesprek aan te gaan over het passingsverslag en de offerte. Levering vindt uitsluitend plaats na Toewijzingsbericht (301) van Opdrachtgever.
29.	Opdrachtnemer zal bij de selectie en passing rekening houden met de bestaande situatie van de Cliënt. Indien sprake is van vervanging van een Hulpmiddel binnen dezelfde categorie, zal Opdrachtnemer zoveel mogelijk aansluiten bij de Hulpmiddelen waaraan de Cliënt gewend is.

30.	Indien Opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet Opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise.
31.	De Cliënt kan ervoor kiezen om een Hulpmiddel aan te schaffen met een persoonsgebonden budget (pgb) in plaats van een Hulpmiddel in bruikleen te ontvangen. Opdrachtnemer biedt pgb-Cliënten de mogelijkheid om een Hulpmiddel aan te schaffen tegen dezelfde voorwaarden en condities als die gelden voor Opdrachtgever. Als de Cliënt kiest voor een duurder Hulpmiddel of aanvullende opties, zijn de extra kosten voor rekening van de Cliënt. Op verzoek van Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer een gespecificeerde offerte op voor de pgb-Cliënt. De rol van Opdrachtgever beperkt zich tot het aanvragen van deze offerte. Opdrachtgever is niet betrokken bij de verdere afhandeling van het pgb, zoals de aanschaf, reparaties, het onderhoud of andere afspraken tussen de Cliënt en Opdrachtnemer. Hiervoor draagt Opdrachtgever geen verantwoordelijkheid. Voor categorie 8a en 8b (scootmobielen) dient Opdrachtnemer een standaardofferte beschikbaar te stellen, gebaseerd op de goedkoopst compenserende voorziening. Deze werkwijze wordt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst mogelijk uitgebreid voor andere categorieën Hulpmiddelen.
	Levering en instructie
32.	**Termijnen voor het gebruiksklaar afleveren** Levering van Hulpmiddelen met fabrieksmatige modulaire aanpassingen dient plaats te vinden binnen maximaal 20 werkdagen na Toewijzingsbericht (301). Levering van Hulpmiddelen met individuele, op maat gemaakte, aanpassingen (maatwerk), zal plaatsvinden binnen maximaal 30 werkdagen na Toewijzingsbericht (301). Bij afwijkende levertijden informeert Opdrachtnemer schriftelijk Opdrachtgever.
33.	**Spoedlevering Hulpmiddelen** Opdrachtnemer levert een Hulpmiddel zo spoedig mogelijk en in beginsel binnen één (1) werkdag~~24 uur~~ na ontvangst van het Toewijzingsbericht (301), indien sprake is van een door Opdrachtgever als spoedeisend beoordeelde situatie (zoals ALS of een terminale ziekte) waarin de Cliënt vanwege het

	ziektebeeld of de functionele beperkingen niet kan wachten op de reguliere levertijd. Indien Levering binnen één (1) werkdag ~~24 uur~~ niet leidt tot een passende voorziening, kan Opdrachtnemer – uitsluitend in overleg met de Cliënt en met instemming van Opdrachtgever – afwijken van deze termijn, mits: • De Cliënt hierover tijdig en duidelijk wordt geïnformeerd; • De uiteindelijke voorziening binnen een zo kort mogelijke termijn wordt geleverd; en • Indien noodzakelijk, een passende tijdelijke voorziening wordt ingezet totdat de definitieve voorziening beschikbaar is. De beoordeling of sprake is van een spoedeisende situatie vindt plaats door Opdrachtgever op basis van het onderzoek van de Wmo-consulent. Opdrachtnemer geeft uitvoering aan deze beoordeling en kan een spoedverzoek niet afwijzen uitsluitend op basis van de aard of naam van het ziektebeeld. Opdrachtnemer zorgt gedurende het gehele proces voor proactieve en duidelijke communicatie met zowel de Cliënt als Opdrachtgever over de Levering, eventuele afwijkingen van de levertijd en de inzet van een tijdelijke voorziening.
34.	**Overschrijding levertijd** Opdrachtnemer communiceert overschrijding van individuele levertijden proactief aan de Cliënt, onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. Indien een Hulpmiddel niet binnen de gestelde maximumtermijn (oorspronkelijke leverdatum) geleverd kan worden, verstrekt Opdrachtnemer aan de Cliënt, binnen de afgesproken levertijd, een tijdelijk vervangend Hulpmiddel, dat qua functionaliteit zoveel mogelijk gelijkwaardig is.
35.	Bij een Levering van een nieuw Hulpmiddel geldt een technische levensduur van tenminste zeven (7) jaar met uitzondering van Hulpmiddelen voor kinderen, hiervoor garandeert Opdrachtnemer een technische levensduur van de Hulpmiddelen van tenminste vijf (5) jaar. Voor herverstrekte Hulpmiddelen geldt in alle gevallen een technische levensduur van minimaal drie (3) jaar. Opdrachtnemer stelt een gelijkwaardig Hulpmiddel beschikbaar indien het product voor het einde van de technische levensduur van de productgroep wordt afgekeurd.

36.	Opdrachtnemer garandeert de nalevering van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen voor een periode van zeven (7) jaar na Levering van het nieuwe Hulpmiddel aan de Cliënt.
37.	Voor herverstrekte Hulpmiddelen geldt dat de periode voor nalevering van onderdelen naar rato van de periode van 7 jaar van gebruik, uitgaande van een minimale levensduur van zeven (7) dan wel vijf (5) jaar is.
38.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een kosteloze, correcte en complete 'First Time Right' Levering op het woon- of verblijfadres (zoals revalidatie instelling) van de Cliënt.
39.	Opdrachtnemer verstrekt aan de Cliënt bij Levering van het Hulpmiddel een informatiemap met daarin instructies in de Nederlandse taal over: • Een heldere uitleg van het geleverde Hulpmiddel. • Uitleg en instructie van gebruik en verzorging van het Hulpmiddel. • Wijze waarop de Cliënt storingen kan melden. • Telefonische bereikbaarheid van Opdrachtnemer; 24 uur per dag. • De responsetijden, termijnen van gereed zijn van reparaties. • Uitleg van de klachtenprocedure van Opdrachtnemer. • Indien van toepassing, informatie over de verzekering van het hulpmiddel. • Handtekening cliënt voor ontvangst informatiemap. • Kopie van de ondertekende Bruikleenovereenkomst.
40.	**Rijvaardigheidstraining** Voor mobiele (elektrische) Hulpmiddelen geldt dat minimaal een (1), maximaal drie (3) rijvaardigheidstrainingen zijn inbegrepen, zodat Cliënt veilig en adequaat gebruik kan maken van het Hulpmiddel. Dit kan in de praktijk korter of langer zijn en hangt vooral af van de ervaring en omstandigheden bij de Cliënt. De rijvaardigheidstraining wordt in de directe leefomgeving van de Cliënt door een daartoe gekwalificeerde medewerker gegeven. Onder de directe leefomgeving wordt tevens verstaan een verkeersituatie met gemotoriseerd verkeer en complexe situaties als een kruispunt oversteken/stoep op en af, stallingruimte in- en uitgaan.

41.	Mocht bij de rijvaardigheidstraining worden vastgesteld dat de Cliënt niet voldoende heeft aan de standaard maximale drie (3) rijvaardigheidstrainingen, dan dient Opdrachtnemer contact op te nemen met Opdrachtgever en de mate van rijvaardigheid schriftelijk te onderbouwen. Het is aan Opdrachtnemer om tijdens de rijvaardigheidstraining vast te stellen dat de Cliënt in staat is veilig gebruik te maken van het Hulpmiddel.
42.	**Bruikleenovereenkomst** De Cliënt ondertekent de Bruikleenovereenkomst bij aflevering van het complete en afgestelde Hulpmiddel en na een goed doorlopen rijvaardigheidstraining. In de Bruikleenovereenkomst dienen minimaal de volgende onderwerpen opgenomen te zijn: Omgang met het Hulpmiddel, Verantwoordelijkheid van de Cliënt voor goed eigenaarschap, vervanging bij een defect, verzekering, gebruik in het buitenland, verlies, klachtenprocedure, bereikbaarheid leverancier, goedhuisvaderschap en stalling. Opdrachtnemer is verplicht om de Bruikleenovereenkomst op te slaan in het dossier, zodat deze inzichtelijk is voor de Wmo-consulent en de Cliënt. Bij het einde van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer verplicht alle Bruikleenovereenkomsten van uitstaande Hulpmiddelen over te dragen aan de Opdrachtgever. Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever direct in kennis als de Cliënt het te leveren Hulpmiddel weigert of de Bruikleenovereenkomst niet wenst te ondertekenen. Opdrachtnemer laat in deze situatie het Hulpmiddel niet achter bij de Cliënt, maar neemt het Hulpmiddel mee terug.
43.	Opdrachtnemer ontvangt van de Opdrachtgever een Toewijzingsbericht (301) voor de Levering van een Hulpmiddel. In dit bericht is ook de geïndiceerde productcategorie opgenomen. De Opdrachtnemer verzendt een Startzorgbericht (305) binnen 5 werkdagen na de daadwerkelijke datum waarop de voorziening is geleverd. De feitelijke leverdatum zoals weergegeven in het Startzorgbericht (305) is de startdatum van de huurovereenkomst en de ingangsdatum van de facturatie. Opdrachtnemer is gehouden aan de Levering volgens de geïndiceerde productcategorie zoals opgenomen in het Toewijzingsbericht (301).
44.	Indien Opdrachtnemer tijdens het aanvraagtraject van mening is dat de geïndiceerde productcategorie niet passend is, dient zij dit voor wijziging gemotiveerd af te stemmen met Opdrachtgever. Indien Opdrachtgever het

	advies overneemt zal zij het eerder verzonden Toewijzingsbericht (301) intrekken en verstuurt zij een nieuw Toewijzingsbericht (301) voor de gevraagde productcategorie.
45.	**Verwijtbaarheid** In geval er sprake is van overschrijding van de levertijd registreert Opdrachtnemer de motivatie in haar portal, uitgesplitst naar verwijtbaar en niet-verwijtbaar met onderbouwing. Tot **niet-verwijtbare vertragingen** behoren onder andere maar niet uitsluitend: • Afspraken die op initiatief van of in overleg met de Cliënt gemaakt zijn ten aanzien van de dienstverlening; • Als Cliënt na rijles niet voldoende in staat is om zelfstandig het Hulpmiddel te besturen; • Gevallen van overmacht als bedoeld in de Raamovereenkomst; • Andere omstandigheden die aantoonbaar buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggen en waarvan de gevolgen redelijkerwijs niet konden worden voorkomen. **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.
46.	Vervanging van een Hulpmiddel binnen dezelfde categorie kan zonder tussenkomst van Opdrachtgever plaats vinden, Opdrachtnemer hoeft in dit geval **geen** nieuw Startzorgbericht (305) te sturen.
47.	Bij wijziging van een reeds geleverd Hulpmiddel naar een andere categorie is er een nieuw Toewijzingsbericht (301) van de Opdrachtgever nodig. Na Levering van het vervangende Hulpmiddel stuurt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een Startzorgbericht (305) op de toewijzing met de nieuwe productcategorie én een Stopzorgbericht (307) met de innamedatum op de oude toewijzing.
48.	Opdrachtnemer neemt binnen 6 weken na Levering of een aanpassing, contact op met Cliënt om te controleren of de verstrekking of aanpassing adequaat is en pakt de eventuele klachten/problemen op.
	Onderhoud en reparatie
49.	Het Hulpmiddel is erop gericht om de onderhoudslasten zowel voor de Cliënt als voor de betreffende onderhoudsdienst te minimaliseren. Minimale onderhoudslasten kunnen zich uiten in beperkte noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden voor de Cliënt, in een zeer lage frequentie van

<table>
<tr><td></td><td>optredende storingen en in een snelle, voor Cliënt weinig belastende en eenvoudige oplossing bij storingen.</td></tr>
<tr><td>50.</td><td>Na een calamiteit/storingsmelding dient Opdrachtgever zo spoedig mogelijk ter plaatse te zijn en aan te vangen met de herstelwerkzaamheden. Voor Cliënten die gebruik maken van een rolstoel en/of scootmobiel garandeert Opdrachtnemer dat er een gekwalificeerde monteur binnen onderstaande termijnen ter plaatse zal zijn voor het verrichten van onderhoud en reparatie en werkt volgens het principe ‘First Time Right-reparatie’ Hieronder wordt verstaan:
Een reparatie waarbij het Hulpmiddel bij het eerste servicebezoek of de eerste interventie volledig functioneel, veilig en conform specificatie wordt hersteld, zonder dat een tweede bezoek nodig is vanwege dezelfde storingsoorzaak.

<table>
<tr><th>Afhankelijk, mobiliteit in geding</th><th>Cliënt is buitenshuis</th><th>Cliënt is binnenshuis</th></tr>
<tr><td>Binnen de gemeente Hardenberg.</td><td>Binnen 1 uur</td><td>Binnen 24 uur, eerstvolgende werkdag rolstoelafhankelijke personen: Binnen 2 uur</td></tr>
<tr><td>Buiten de gemeente Hardenberg incl. klein (grens)verkeer tot 25 km vanaf woonadres.</td><td>Binnen 1 uur</td><td></td></tr>
<tr><td>Buiten de gemeente Hardenberg (binnen NL) vanaf 25 tot 50 km vanaf woonadres</td><td>Binnen 2 uur</td><td></td></tr>
<tr><td>Vanaf 50 km vanaf woonadres (binnen NL)</td><td>Binnen 4 uur</td><td></td></tr>
<tr><td>Beperkt afhankelijk, mobiliteit <u>niet</u> in geding</td><td>Cliënt is buitenshuis</td><td>Cliënt is binnenshuis</td></tr>
<tr><td>Binnen de gemeente Hardenberg.</td><td>Zo spoedig mogelijk</td><td>2 werkdagen

Rolstoelafhankelijke personen: Binnen 24</td></tr>
</table>
</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td></td><td>
<table>
<tr><td></td><td></td><td>uur, eerstvolgende werkdag</td></tr>
<tr><td>Buiten de gemeente Hardenberg incl. klein (grens)verkeer tot 25 km vanaf woonadres.</td><td>Zo spoedig mogelijk</td><td></td></tr>
<tr><td>Buiten de gemeente Hardenberg (binnen NL) vanaf 25 t/m 50 km vanaf woonadres</td><td>Zo spoedig mogelijk</td><td></td></tr>
<tr><td>Vanaf 50 km vanaf woonadres. (Binnen NL)</td><td>Zo spoedig mogelijk</td><td></td></tr>
</table>

Indien noodzakelijk of wanneer de reparatie langer gaat duren dan 48 uur vervangt Opdrachtnemer kosteloos het Hulpmiddel tijdelijk door een soortgelijk Hulpmiddel. Dit geldt echter alleen in het geval wanneer het Hulpmiddel niet meer gebruikt kan worden voor het doel waarvoor het Hulpmiddel is verstrekt of wanneer de veiligheid van de Cliënt in het gedrang komt. Hiervoor kan Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen.</td></tr>
<tr><td>51.</td><td>Opdrachtnemer voert preventief onderhoud uit op alle uitstaande Hulpmiddelen. Voor alle elektrisch/motorisch aangedreven Hulpmiddelen voert zij jaarlijks preventief onderhoud uit. Een uitzondering hierop zijn niet-elektrisch aangedreven Hulpmiddelen, waarvoor een minimum periodiek onderhoud geldt van 1 maal per 2 jaar.
Daarnaast voert zij correctief onderhoud uit naar aanleiding van storingsmeldingen, waarbij zij tevens proactief andere aanwezige of potentiële problemen identificeert en oplost.
Opdrachtnemer checkt tijdens het onderhoud of het Hulpmiddel nog in gebruik is. Bij constatering van geen gebruik volgt een terugkoppeling aan Opdrachtgever.</td></tr>
<tr><td>52.</td><td>Onder onderhoud valt eveneens het oppompen van banden in geval Cliënt en/of zijn sociale netwerk daar niet in kan voorzien.</td></tr>
<tr><td>53.</td><td>Opdrachtnemer verricht tijdig en periodiek (minimaal jaarlijks) een keuring en onderhoud volgens de geldende CE-richtlijnen en de relevante Europese normen voor de tilliften. Voor de overige Hulpmiddelen verricht Opdrachtnemer het benodigde curatief onderhoud.</td></tr>
</table>

54.	Onderhoud aan de Hulpmiddelen dient door Opdrachtnemer bij Cliënt bij voorkeur op het woon- of verblijfadres plaats te vinden. Indien een Cliënt meerdere Hulpmiddelen heeft, dienen eventueel correctief en preventief onderhoud te worden gecombineerd.
55.	~~Voor verstrekking van een elektrisch aangedreven Hulpmiddel wordt bij de indicatiestelling beoordeeld of de gebruiker beschikt over een veilige en adequate stallings- en oplaadvoorziening. Indien dit niet mogelijk is, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg om een passende oplossing te realiseren. Buitenstalling is uitsluitend in incidentele gevallen toegestaan, mits het Hulpmiddel voldoende is beschermd tegen weersinvloeden en diefstal en er een oplaadvoorziening aanwezig is.~~ Voor verstrekking van een (elektrisch) Hulpmiddel wordt bij de indicatiestelling beoordeeld of de Cliënt beschikt over een veilige en adequate stallings- en oplaadmogelijkheid. Mocht bij passing/levering door Opdrachtnemer geconstateerd worden dat stalling en of opladen niet mogelijk is dan treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Er wordt dan gezamenlijk gekeken naar een passende oplossing. Buitenstalling is uitsluitend in incidentele gevallen toegestaan, mits het Hulpmiddel voldoende is beschermd tegen weersinvloeden en er een oplaadmogelijkheid aanwezig is. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het realiseren van de stallings- en oplaadmogelijkheid.
	Inname Hulpmiddelen
56.	Opdrachtgever kan de Opdracht tot Levering van de Hulpmiddelen beëindigen door middel van een Toewijzingsbericht (301) met een einddatum, indien de Cliënt geen recht meer heeft op het Hulpmiddel of geen gebruik meer maakt van het Hulpmiddel of indien het Hulpmiddel niet (meer) adequaat is voor de Cliënt. Na inname van het Hulpmiddel sluit Opdrachtnemer de Opdracht tot inname en verzendt binnen vijf (5) werkdagen na inname een Stopzorgbericht (307). Het Stopzorgbericht (307) van Opdrachtnemer bevat de feitelijke datum van inname. Een latere inname zal niet leiden tot een doorbetaling van de huurverplichting.
57.	Een inname loopt altijd via Opdrachtgever. Een uitzondering hierop is een overlijden. In dit geval kan Opdrachtnemer een Stopzorgbericht (307) sturen naar Opdrachtgever.
58.	In geval van een overname dient Opdrachtnemer, Opdrachtgever hiervan vooraf in kennis te stellen. Dit zodat Opdrachtgever de voorziening kan beëindigen.
59.	Opdrachtnemer dient te signaleren of Hulpmiddelen niet gebruikt worden of niet adequaat zijn. En dit dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever binnen tien (10) werkdagen door te geven.

60.	Opdrachtgever vult de einddatum van het Toewijzingsbericht (301) met de verzenddatum van het bericht plus 10 werkdagen. Opdrachtnemer neemt een Hulpmiddel in binnen maximaal tien (10) werkdagen na ontvangst van dit Toewijzingsbericht (301). Voorafgaand aan de inname van het Hulpmiddel neemt Opdrachtnemer contact op met de Cliënt, contactpersoon of nabestaanden om daartoe een afspraak te maken. **Beëindiging van de Levering** Opdrachtnemer beëindigt de Levering, het onderhoud en de dienstverlening rondom een Hulpmiddel uitsluitend indien: • De indicatie of beschikking voor het Hulpmiddel eindigt of wordt ingetrokken; • De Cliënt niet langer woonachtig is in de gemeente van Opdrachtgever; • De Cliënt op grond van een andere wettelijke regeling (bijvoorbeeld de Wlz of Zvw) aanspraak maakt op het Hulpmiddel; ○ Hierbij wordt geborgd dat de continuïteit van de Hulpmiddelenvoorziening en dienstverlening niet wordt onderbroken. Relevante informatie over het Hulpmiddel (zoals type, staat, aanpassingen, onderhoudshistorie en gebruiksinstructie) volledig en correct worden overgedragen. • De Cliënt schriftelijk verzoekt de voorziening te beëindigen; • De Cliënt is overleden; • Opdrachtgever Opdracht geeft de voorziening te beëindigen; • Het Hulpmiddel niet langer noodzakelijk is; • Sprake is van zwaarwegende redenen waardoor Levering, onderhoud of reparatie redelijkerwijs niet meer mogelijk is. Onder zwaarwegende redenen wordt onder meer verstaan: • Ernstige bedreiging, agressie of intimidatie waardoor medewerkers van Opdrachtnemer hun werkzaamheden niet veilig kunnen uitvoeren; • Het structureel onmogelijk maken van Levering, onderhoud of reparatie; • Hygiënische of andere omstandigheden waardoor werkzaamheden van Opdrachtnemer niet veilig of verantwoord kunnen worden uitgevoerd;

- Het herhaaldelijk niet nakomen van essentiële afspraken door de Cliënt, waardoor de dienstverlening niet meer uitvoerbaar is.

Bij een acute onveilige situatie mag Opdrachtnemer de werkzaamheden direct tijdelijk opschorten. Opdrachtnemer meldt dit uiterlijk binnen één werkdag aan Opdrachtgever, onder vermelding van de reden en het voorgestelde vervolg. Definitieve beëindiging vindt uitsluitend plaats na (schriftelijk) toestemming van Opdrachtgever.

Procedure bij beëindiging wegens zwaarwegende redenen

Beëindiging is een uiterste maatregel. Opdrachtnemer doorloopt, tenzij sprake is van een acute onveilige situatie, de volgende stappen:

1. Opdrachtnemer bespreekt de situatie met de Cliënt en maakt concrete afspraken om de dienstverlening te kunnen voortzetten.
2. Indien de situatie voortduurt, volgt een tweede gesprek. De gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd.
3. Wanneer voortzetting niet mogelijk blijkt, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever en verstrekt de relevante dossiervorming.
4. Opdrachtgever beoordeelt de situatie en besluit of beëindiging van de dienstverlening gerechtvaardigd is.
5. Na toestemming van Opdrachtgever beëindigt Opdrachtnemer de Levering en draagt, indien mogelijk, zorg voor een zorgvuldige overdracht.

Melding van beëindiging

Opdrachtnemer meldt de beëindiging binnen drie (3) werkdagen aan Opdrachtgever via het daarvoor geldende berichtenverkeer, onder vermelding van de reden van beëindiging.

Continuïteit van de voorziening

Indien beëindiging plaatsvindt terwijl een andere Opdrachtnemer de Levering overneemt, verleent Opdrachtnemer medewerking aan een zorgvuldige overdracht. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de relevante gegevens die noodzakelijk zijn voor een ononderbroken Levering van het Hulpmiddel, met inachtneming van de geldende privacywetgeving. Het Hulpmiddel wordt overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer.

	Facturatie (declaratie)
61.	Opdrachtnemer declareert maandelijks via een Declaratiebericht (323). Dit doet Opdrachtnemer uiterlijk op de laatste dag van de maand volgend op de maand waarin de voorziening conform het contract declarabel is. Opdrachtgever verstuurt binnen tien (10) werkdagen een Declaratie-antwoord bericht (325). Opdrachtgever betaalt goedgekeurde declaratieregels binnen dertig (30) dagen na dagtekening van het Declaratiebericht (323).
62.	Bij inname van de Hulpmiddelen eindigt de huur op de dag zoals deze is aangegeven in het Toewijzingsbericht (301). Dit is de datum van verzending van het Toewijzingsbericht (301) + 10 werkdagen. Zie ook eis 59.
63.	Opdrachtgever verstrekt in incidentele gevallen een tijdelijke voorziening waarbij er een Toewijzingsbericht (301) verstuurd wordt met einddatum. Bij tijdelijke verstrekking van Hulpmiddelen wordt na het verstrijken van de einddatum geen huur vergoed door Opdrachtgever. Indien een Hulpmiddel wel door wordt geleverd is dat voor risico van Opdrachtnemer. Wanneer doorleveren noodzakelijk is, is er nieuw recht op vergoeding vanaf datum afgifte nieuwe toewijzing.
	Dienstverlening
64.	Opdrachtgever maakt geen gebruik van het door VNG uitgebrachte 'convenant verhuizen'. Bij verhuizing buiten de gemeente of naar de Wlz intramuraal doet Opdrachtgever een innameverzoek middels een Toewijzingsbericht (301) met einddatum. Middels het gebruik van Reden wijzigingscode 07/06 zal het Hulpmiddel door Opdrachtnemer niet meteen fysiek worden ingenomen. Bij overgang naar de Wlz of verhuizing naar een andere gemeente beoordeelt de ontvangende gemeente of de Wlz-uitvoerder de aanspraak op het Hulpmiddel. Indien de aanspraak wordt voortgezet, wordt beoordeeld of het reeds verstrekte Hulpmiddel nog passend, veilig en technisch verantwoord is. Opdrachtnemer heeft een actieve inspanningsverplichting om de continuïteit van de Hulpmiddelenverstrekking te waarborgen en mee te werken aan overdracht of overname van het Hulpmiddel, zodat de cliënt niet zonder passend Hulpmiddel komt te zitten. Voor individueel aangepaste maatwerkhulpmiddelen geldt dat behoud en overdracht van het bestaande Hulpmiddel nadrukkelijk het uitgangspunt zijn,

	tenzij objectief is vastgesteld dat het Hulpmiddel niet langer passend, veilig of technisch verantwoord is. Indien deze overname langer duurt dan gestelde 10 werkdagen, dan neemt Opdrachtnemer de eventuele meerkosten voor eigen rekening.
65.	De Opdrachtnemer dient op werkdagen tussen 09.00 uur en 17.00 uur bereikbaar te zijn voor zowel de Opdrachtgever als de Cliënt via ten minste de volgende communicatiekanalen: • Telefoon; • E-mail; • Een digitale applicatie (app). Voor het melden van storingen en calamiteiten dient Opdrachtnemer 24 uur per dag, 7 dagen per week, gedurende het gehele jaar bereikbaar te zijn via ten minste: • Een telefonisch meldpunt; • Een digitale applicatie (app). De telefonische dienstverlening wordt aangeboden tegen maximaal lokaal tarief. Indien gebruik wordt gemaakt van een keuzemenu, dient dit helder en gebruiksvriendelijk te zijn ingericht en uit maximaal vier keuzemogelijkheden te bestaan. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle Cliënten tijdig en adequaat worden geïnformeerd over de wijze waarop storingen en calamiteiten kunnen worden gemeld, waaronder het voor dit doel beschikbare telefoonnummer en overige contactmogelijkheden. Als Opdrachtnemer uit eigen beweging telefonisch contact opneemt met een Cliënt, dient dit altijd te gebeuren met een zichtbaar en herkenbaar telefoonnummer. Het gebruik van een afgeschermd, anoniem of onderdrukt telefoonnummer is niet toegestaan.
66.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat telefonische contacten met Cliënten worden afgehandeld door deskundige medewerkers. De Cliënt heeft bij vragen, meldingen en storingen de mogelijkheid om rechtstreeks contact te hebben met een medewerker die de hulpvraag kan beoordelen en de afhandeling kan verzorgen.
67.	Geautomatiseerde systemen, zoals een beperkt keuzemenu, mogen worden ingezet ter ondersteuning van de telefonische dienstverlening. Deze systemen mogen er niet toe leiden dat Cliënten geen toegang hebben tot persoonlijk contact met een deskundige medewerker voor het bespreken en afhandelen van hun vraag, melding of storing.

68.	De medewerker communiceert op een vriendelijke, respectvolle en professionele wijze, luistert actief naar de Cliënt en zorgt voor een duidelijke uitleg over de vervolgstappen en afhandeling.
69.	Opdrachtnemer wijst voor zowel contractmanagement als de backoffice één of meer vaste contactpersonen aan. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voor Opdrachtgever te allen tijde duidelijk is wie de actuele contactpersoon/contactpersonen zijn en hoe deze bereikbaar zijn. De aangewezen contactpersonen beschikken over voldoende kennis van de productcategorieën en de eigen organisatie en zijn bevoegd om inhoudelijke besluiten te nemen. De contactpersoon fungeert als aanspreekpunt voor Opdrachtgever en bewaakt de processen binnen de uitvoering van de Raamovereenkomst. Bij afwezigheid van een contactpersoon wijst Opdrachtnemer tijdig een vervanger aan en informeert Opdrachtgever hierover voorafgaand aan de afwezigheid of, indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zo spoedig mogelijk daarna. Bij een structurele wijziging van de contactpersoon stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever direct schriftelijk op de hoogte, onder vermelding van de naam, functie en contactgegevens van de nieuwe contactpersoon. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een correcte en actuele communicatie over de aangewezen contactpersonen gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst.
70.	Voor complexe aanvragen/omstandigheden of op verzoek van de Opdrachtgever wijst Opdrachtnemer een vaste contactpersoon aan, bijvoorbeeld een **casemanager.** Deze contactpersoon begeleidt het gehele proces. Opdrachtgever bepaalt wanneer er sprake is van een complexe aanvraag/omstandigheid.
	Communicatie
71.	Alle (digitale) communicatie voldoet aan geldende wet- en regelgeving, waaronder AVG en informatiebeveiligingseisen.
72.	Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken op een passende wijze met de Cliënt waarbij de aard van de afspraak en datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, blijft deze duidelijk begrensd binnen maximaal vier (4) uur.

	Digitale voorziening (portal)
73.	Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst een digitale portal beschikbaar waarmee Opdrachtgever, Wmo-consulenten, backoffice-medewerkers, contractmanagement en Cliënten beschikken over actuele, betrouwbare en toegankelijke informatie over de uitvoering van de dienstverlening. De portal ondersteunt de dagelijkse uitvoering, dossierregie, monitoring, contractmanagement en operationele sturing. De portal stelt Opdrachtgever in staat om zelfstandig, zonder tussenkomst van Opdrachtnemer, inzicht te verkrijgen in de actuele status van alle relevante processen binnen de dienstverlening.
74.	**Algemeen** De portal: • Is 24 uur per dag en 7 dagen per week beschikbaar; • Is toegankelijk via desktop, tablet en mobiele apparaten; • Voldoet aan de AVG en geldende informatiebeveiligingsnormen; • Past tweefactorauthenticatie toe voor medewerkers van Opdrachtgever; • ~~Beschikt over een volledige audittrail van raadplegingen en mutaties;~~ • Bevat actuele, volledige, betrouwbare, controleerbare en rechtstreeks herleidbare informatie; • Werkt met rolgebaseerde autorisaties; • Beschikt over uitgebreide zoek-, selectie- en filterfunctionaliteiten; • ~~Maakt export naar ten minste Excel- en CSV-formaat mogelijk~~; • Wordt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst actueel gehouden door Opdrachtnemer.
75.	**Operationele informatievoorziening** De portal bevat minimaal actuele informatie over: • De status van aanvragen; • De status van leveringen; • De status van onderhoudsverzoeken; • De status van reparatieverzoeken; • Geplande afspraken; • Uitgevoerde afspraken; • Verwachte leveringsdatums; • Verwachte uitvoeringsdatums;

	• Openstaande klachten; • Afgehandelde klachten; • Openstaande acties; • Vervolgafspraken; • Dossierhistorie; • Contactmomenten; • Verstrekte Hulpmiddelen; • Onderhoudshistorie; • Reparatiehistorie; • Relevante procesinformatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. De informatie dient zelfstandig raadpleegbaar te zijn door Opdrachtgever zonder tussenkomst van Opdrachtnemer.
76.	**Functionaliteiten voor Cliënt** De Cliënt beschikt minimaal over: **Dossier** • Overzicht van eigen Hulpmiddelen; • Inzicht in verstrekte aanpassingen; • Inzicht in onderhoudshistorie; • Inzicht in reparatiehistorie; • Inzicht in contactmomenten; • Inzicht in klachten; • Inzage in de bruikleenovereenkomst; • Inzage in relevante documenten en instructies. **Statusinformatie** • Actuele status van aanvragen; • Actuele status van leveringen; • Actuele status van onderhoud; • Actuele status van reparaties; • Actuele status van klacht(en); • Verwachte lever- en hersteldata. **Afspraken en communicatie** • Overzicht van geplande afspraken;

	• Overzicht van uitgevoerde afspraken; • Ontvangen van notificaties; • Indienen van vragen; • Indienen van meldingen; • Indienen van klachten; • Inzicht in de afhandeling daarvan; • Contactgegevens van betrokken medewerkers.
77.	**Functionaliteiten voor Wmo-consulent en backoffice** De Wmo-consulent en backoffice beschikken minimaal over: **Dossierinformatie** • Volledig dossieroverzicht per Cliënt; • Actuele uitstaande Hulpmiddelen inclusief leverdatum; • Status van aanvragen en innames; • Status van passingen; • Status van leveringen; • Status van onderhoud en reparaties; • Contacthistorie; • Klachtstatus; • Klachtenhistorie; • Openstaande en afgeronde acties. **Zoekfunctionaliteit** Zoeken en filteren op minimaal: • Cliënt; • Toewijzingsnummer: • Voorziening nummer. De backoffice moet de mogelijkheid hebben voor het geven van een Opdracht tot reparatie of kleine aanpassing.
78.	**Functionaliteiten voor contractmanagement** Contractmanagement beschikt minimaal over: **Dashboardfunctie**

	• Actuele KPI-resultaten (zie bijlage bij PvE); • Leverbetrouwbaarheid; • Doorlooptijden; • First Time Right prestaties; • Onderhoudsprestaties; • Reparatieprestaties; • Klachtenprestaties; • Cliënttevredenheid; • Openstaande acties; • Verbetermaatregelen. **Rapportagefunctionaliteit** • Export van managementinformatie; • Export van onderliggende brongegevens; • Rapportages op Cliëntniveau; • Rapportages op productcategorieniveau; • Rapportages op procesniveau; • Rapportages op contractniveau.
	Evaluatie- en contractgesprekken
79.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren minimaal twee (2) keer per kalenderjaar een contract- en evaluatiegesprek. Opdrachtnemer levert tijdig de informatie aan die noodzakelijk is voor een goede voorbereiding van deze overleggen. Tijdens deze gesprekken worden in ieder geval de volgende onderwerpen besproken: • De onderlinge communicatie en samenwerking; • Voortgang van gemaakte verbeterafspraken; • Kwaliteit van de dienstverlening; • Managementinformatie en rapportages; • Prestaties op afgesproken KPI's (zie bijlage bij PvE); • Ontwikkelingen in wet- en regelgeving en de gevolgen daarvan voor de uitvoering van de overeenkomst; Signalen, risico's en kansen voor verbetering van de dienstverlening.
	Managementinformatie en rapportages

80.	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst actuele, volledige, betrouwbare, controleerbare en exporteerbare managementinformatie waarmee Opdrachtgever de uitvoering van de Raamovereenkomst, de kwaliteit van de dienstverlening en de contractueel overeengekomen KPI's kan monitoren, analyseren en sturen. Opdrachtnemer stelt deze informatie beschikbaar via een voor Opdrachtgever toegankelijke digitale portal en verstrekt uiterlijk tien (10) werkdagen voorafgaand aan ieder contractoverleg een managementrapportage. De managementinformatie is beschikbaar op cliënt-, productcategorie-, proces- en contractniveau en kan door Opdrachtgever worden geëxporteerd naar ten minste Excel- en CSV-formaat. De managementrapportage bevat ten minste: • Aantallen cliënten, aanvragen, beschikkingen en trajecten; • Productie- en volumecijfers; • Doorlooptijden van primaire processen; • Wachtlijsten en wachttijden; • Klachten, meldingen, incidenten en calamiteiten; • Gegevens over kwaliteit, rechtmatigheid en continuïteit van dienstverlening; • Ontwikkelingen, trends, risico's en bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst; • De realisatie van de contractueel overeengekomen KPI's overeenkomstig onderstaande rapportagevereisten. **KPI-rapportages** Voor iedere contractueel overeengekomen KPI verstrekt Opdrachtnemer afzonderlijk inzicht in: • De gerealiseerde prestaties ten opzichte van de overeengekomen norm; • Het aantal metingen; • Het gerealiseerde percentage of resultaat; • Trends ten opzichte van voorgaande maanden en kwartalen; • Afwijkingen ten opzichte van de norm; • De oorzaken van afwijkingen; • Het onderscheid tussen verwijtbare en niet-verwijtbare oorzaken; • Getroffen verbetermaatregelen; • Voorgenomen verbetermaatregelen; • De risico-inschatting voor de komende rapportageperiode.

	• De in de bijlage bij dit Programma van eisen opgenomen KPI-specifieke rapportagevereisten gelden als nadere uitwerking van deze rapportageverplichting.
81.	**Beschikbaarheid van informatie** De managementinformatie is op verzoek van Opdrachtgever en tenminste twee weken voorafgaand aan de contractgesprekken beschikbaar. De informatie is eenvoudig raadpleegbaar en beschikbaar op ten minste cliënt-, productcategorieën contractniveau, voor zover dit noodzakelijk en toegestaan is voor de uitvoering, monitoring, sturing en beheersing van de Raamovereenkomst. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer nadere analyses of toelichtingen op de verstrekte managementinformatie.
82.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat verslagen en rapportages geanonimiseerd door Opdrachtgever besproken kunnen worden in de wettelijk voorgeschreven platforms voor de participatieraad.
	Klachtenprocedure
83.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een kwalitatief goedwerkende adequate klachtenregistratie en klachtenafhandelingsprocedure rekening houdend met de vereisten uit de Wmo 2015 en communiceert deze met de Cliënt. Middels het toepassen van een klachtenprocedure wordt een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten gegarandeerd. De resultaten worden teruggekoppeld in een rapportage. De rapportage registreert alle klachten onderscheidend naar de volgende processen: • Passing; • Levering; • Onderhoud; • Dienstverlening van personeel; • Bereikbaarheid; • Dienstverlening • De wijze waarop (inclusief het tijdsbestek waarbinnen) afhandeling van individuele klachten heeft plaatsgevonden. • Veiligheidsklachten - is een klacht waarbij sprake is van een situatie die heeft geleid, of redelijkerwijs had kunnen leiden, tot letsel, gezondheidsschade, een onveilige woon- of werksituatie, materiële schade, of een risico voor de veiligheid van cliënt.

84.	Onder een klacht verstaat Opdrachtgever: een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van de Cliënt omtrent alle door Opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten.
85.	De toegang tot de klachtenprocedure is laagdrempelig voor de Cliënt.
86.	Opdrachtnemer informeert de Cliënt waar de Cliënt terecht kan wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, waaronder tenminste de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen en Opdrachtgever.
87.	Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door de Cliënt en Opdrachtgever zowel telefonisch al digitaal kunnen worden gedeponeerd. Het centraal meldpunt is minimaal op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tijdens kantooruren (minimaal 09:00-17:00 uur) telefonisch bereikbaar tegen lokaal tarief.
88.	Opdrachtnemer neemt klachten die de veiligheid of het gebruik van het Hulpmiddel belemmeren dezelfde werkdag in behandeling en lost deze binnen één (1) werkdag op of voorziet Cliënt van een passende tijdelijke oplossing.
89.	Bij overige klachten over de dienstverlening of het Hulpmiddel neemt Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen contact op met de Cliënt en draagt binnen vijf (5) werkdagen een oplossing aan. Indien een oplossing binnen deze termijn niet mogelijk is: informeert Opdrachtnemer de Cliënt én Opdrachtgever tijdig over de oorzaak van de vertraging, de verwachte oplostermijn en treft indien nodig een passende tijdelijke voorziening.
	Klanttevredenheidsonderzoek
90.	Opdrachtnemer laat één (1) keer per twee (2) jaar, door een externe onafhankelijke partij een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren en stelt de uitkomsten hiervan, inclusief de eventueel hieruit voortvloeiende verbeterplannen beschikbaar aan de Opdrachtgever.
	Implementatie en Werkafsprakenboek (WAB)
91.	Na definitieve gunning levert Opdrachtnemer binnen **10 werkdagen** een implementatieplan aan. Het implementatieplan beschrijft ten minste de aanpak, planning, verantwoordelijkheden, communicatiestructuur, implementatieactiviteiten, risico's en beheersmaatregelen die nodig zijn voor een zorgvuldige ingebruikname van de Raamovereenkomst. Op basis van het vastgestelde implementatieplan neemt Opdrachtnemer het initiatief tot het opstellen van een **Werkafsprakenboek (WAB)**. Hiervoor treedt Opdrachtnemer in overleg met een afvaardiging van Opdrachtgever om de

	operationele werkafspraken, processen en contactstructuren nader uit te werken. Het WAB bevat ten minste: • De relevante contactpersonen en contactgegevens van Opdrachtgever en Opdrachtnemer; • De operationele werkprocessen en procesbeschrijvingen; • De onderlinge werkafspraken, rollen, verantwoordelijkheden en escalatieroutes; • Afspraken over communicatie, monitoring, rapportage en evaluatie. Het WAB is een dynamisch document en kan gedurende de looptijd van de overeenkomst in gezamenlijk overleg worden geactualiseerd. Het actueel houden van het WAB is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. • Wijzigingen in het WAB mogen uitsluitend betrekking hebben op operationele werkafspraken en mogen nimmer leiden tot wijziging van, of afwijken van, de contractuele afspraken, voorwaarden en verplichtingen zoals vastgelegd in de raamovereenkomst en de daarbij behorende contractdocumenten.

Bijlage PvE: KPI's, Prestatiemeting, escalatie en sanctienormering

Doelstelling

De kritische prestatie-indicatoren (KPI's) vormen een integraal onderdeel van de uitvoering van de Raamovereenkomst. De KPI's worden door Opdrachtgever gebruikt voor kwaliteitsbewaking, contractmanagement, risicobeheersing en het stimuleren van continue verbetering van de dienstverlening.

Opdrachtnemer verstrekt uiterlijk tien (10) werkdagen voorafgaand aan ieder contractoverleg een managementrapportage waarin de resultaten van alle van toepassing zijnde KPI's zijn opgenomen. De KPI-resultaten worden minimaal twee (2) keer per kalenderjaar besproken tijdens contract- en evaluatiegesprekken.

De managementrapportage bevat per KPI ten minste de volgende informatie:

Voor iedere KPI wordt dezelfde rapportagestructuur gehanteerd. Opdrachtnemer rapporteert per rapportageperiode minimaal:

- Naam en nummer van de KPI;
- Doelstelling van de KPI;
- Definitie van de KPI;
- Meetperiode;
- KPI-norm;
- Meetmethode en berekeningswijze;
- Totaal aantal metingen;
- Totaal aantal relevante opdrachten, transacties of gebeurtenissen waarop de KPI betrekking heeft;
- Gerealiseerde prestatie in absolute aantallen;
- Gerealiseerde prestatie in percentages;
- Afwijking ten opzichte van de norm;
- Trendontwikkeling ten opzichte van voorgaande rapportageperioden;
- Aantal afwijkingen of overschrijdingen;
- Omvang en duur van de afwijkingen of overschrijdingen;
- Analyse van de oorzaken van afwijkingen;
- Onderscheid tussen verwijtbare en niet-verwijtbare oorzaken;
- Getroffen corrigerende maatregelen;
- Voorgenomen verbetermaatregelen;
- Risico-inschatting voor de komende rapportageperiode;
- Eventuele escalatiestatus;
- Eventuele toegepaste of voorgenomen sancties.

Eisen aan onderliggende gegevens

De rapportage moet volledig herleidbaar zijn naar de oorspronkelijke gegevens.

Daartoe geldt minimaal dat:

- iedere KPI gebaseerd is op vastgelegde brongegevens;
- iedere meting reproduceerbaar is;
- de berekeningswijze van de KPI inzichtelijk is;
- gebruikte definities gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst consistent worden toegepast;
- wijzigingen in meetmethoden vooraf schriftelijk worden afgestemd met Opdrachtgever;
- de onderliggende gegevens gedurende de contractperiode en de wettelijke bewaartermijnen beschikbaar blijven;
- Opdrachtgever het recht heeft om de juistheid van de rapportages steekproefsgewijs of integraal te controleren.

Indien de juistheid van een rapportage niet kan worden aangetoond aan de hand van de oorspronkelijke brongegevens, wordt de betreffende KPI als niet aantoonbaar gerealiseerd beschouwd.

Voor iedere afwijking van de overeengekomen KPI-norm licht Opdrachtnemer de oorzaak toe en beschrijft zij welke maatregelen zijn of worden getroffen om herhaling te voorkomen en de overeengekomen prestaties alsnog te realiseren. Indien sprake is van termijnoverschrijdingen, registreert Opdrachtnemer de aard, duur en oorzaak van de overschrijding, alsmede de mate waarin deze overschrijding verwijtbaar of niet-verwijtbaar is.

De rapportages worden op zodanige wijze ingericht dat Opdrachtgever de prestaties van Opdrachtnemer, de ontwikkeling daarvan in de tijd, de belangrijkste risico's en de effectiviteit van verbetermaatregelen eenvoudig kan beoordelen en monitoren.

KPI 1 Levertermijnen

Doel: Monitoren of cliënten tijdig beschikken over een passend en gebruiksklaar hulpmiddel.

Normstelling:

Onderdeel	KPI Norm	Meetwijze
Contact opnemen voor afspraak passing	≥ 95% binnen 2 werkdagen nadat Opdracht is gegeven	(Aantal tijdig benaderde cliënten ÷ totaal aantal opdrachten) × 100%
Passing/selectie	≥ 95% binnen maximaal 20 werkdagen nadat Opdracht is gegeven	(Aantal tijdig uitgevoerde passingen ÷ totaal aantal passingen) × 100%
Passingsverslag/offerte na afwijking categorie	≥ 95% binnen 5 werkdagen na passing	(Aantal tijdig aangeleverde verslagen/offertes ÷ totaal aantal afwijkende aanvragen) × 100%
Modulaire Hulpmiddelen gebruiksklaar geleverd	≥ 95% binnen maximaal 20 werkdagen na toewijzingsbesluit	(Aantal tijdig geleverde modulaire Hulpmiddelen ÷ totaal aantal modulaire Hulpmiddelen) × 100%
Individuele maatwerkvoorzieningen geleverd	≥ 90% binnen maximaal 30 werkdagen na toewijzingsbesluit	(Aantal tijdig geleverde maatwerkvoorzieningen ÷ totaal aantal maatwerkvoorzieningen) × 100%
Spoedleveringen	≥ 98% binnen 24 uur na toewijzingsbesluit	(Aantal tijdige spoedleveringen ÷ totaal aantal spoedleveringen) × 100%
Nazorgcontact	≥ 95% binnen 6 weken na Levering of een aanpassing	(Aantal tijdig uitgevoerde nazorgcontacten ÷ totaal aantal nazorgcontacten) × 100%

Opdrachtnemer rapporteert minimaal:

- Aantal Opdrachten;
- Aantal Leveringen;
- Aantal spoedleveringen;
- Aantal termijnoverschrijdingen;
- Duur van de overschrijding;
- Gerealiseerd percentage;
- KPI Norm;
- Verwijtbare oorzaken;
- Niet-verwijtbare oorzaken;
- Getroffen verbetermaatregelen;
- Voorgenomen verbetermaatregelen.

KPI 2 First Time Right Levering

Doel

Meten of Hulpmiddelen First Time Right zijn geleverd.

Normstelling:

Onderdeel	KPI Norm	Meetwijze
First Time Right Levering	≥ 95%	Aantal First Time Right Leveringen ÷ Totaal aantal Leveringen x 100%

Rapportage bevat minimaal:

- Totaal aantal Leveringen;
- Aantal First Time Right Leveringen;
- Percentage: Aantal First Time Right Leveringen ÷ Totaal aantal Leveringen x 100%
- Oorzaken van afwijkingen (zoals % maatvoering, ontbrekende accessoire etc.);
- Trendontwikkeling;
- Verbetermaatregelen.

KPI 3 Responstijden en Reparaties

Doel

Borgen dat storingen en calamiteiten snel en adequaat worden opgelost.

Normstelling

Onderdeel	KPI Norm	Meetwijze
Calamiteit buitenshuis binnen de gemeente Hardenberg. Afhankelijk, mobiliteit in geding.	≥ 95% binnen 1 uur	(Tijdige reparaties ÷ totaal aantal reparaties) × 100%
Calamiteit buiten de gemeente Hardenberg incl. klein (grens)verkeer tot 25 km vanaf woonadres. Afhankelijk, mobiliteit in geding.	≥ 95% binnen 1 uur	idem
Buiten de gemeente Hardenberg (binnen NL) vanaf 25 tot 50 km vanaf woonadres. Afhankelijk, mobiliteit in geding.	≥ 95% binnen 2 uur	idem
Vanaf 50 km vanaf woonadres (binnen NL). Afhankelijk, mobiliteit in geding.	≥ 95% binnen 4 uur	idem
Calamiteit binnenshuis. Afhankelijk, mobiliteit in geding.	≥ 95% binnen 24 uur/ eerstvolgende werkdag	idem
Calamiteit binnenshuis. Rolstoelafhankelijke Cliënt.	≥ 95% binnen 2 uur	idem
Reguliere reparaties	≥ 95% tijdig	Registratie responstijd
First Time Right-reparatie	≥ 90%	(First Time Right ÷ totaal aantal reparaties) × 100%
Tijdelijke voorziening bij reparatie >48 uur	100%	

Rapportage bevat minimaal:

- Aantal calamiteiten;
- Aantal reguliere reparaties;
- Percentage Tijdige afhandeling;
- Gerealiseerde responstijden;
- Percentage Aantal overschrijdingen;
- Percentage Aantal First Time reparaties;
- Aantal vervangende Hulpmiddelen;
- Verwijtbare oorzaken;
- Niet-verwijtbare oorzaken;
- Verbetermaatregelen.

KPI 4 Klachtenafhandeling

Doel

Borgen van een tijdige, zorgvuldige en oplossingsgerichte klachtenbehandeling.

Normstelling

Onderdeel	KPI Norm	Meetwijze
Veiligheidsklachten	≥ 95% binnen 1 werkdag opgelost of tijdelijke oplossing	(Tijdig afgehandelde veiligheidsklachten ÷ totaal veiligheidsklachten) × 100%
Klachten	≥ 95% binnen 5 werkdagen afgehandeld	(Tijdig afgehandelde klachten ÷ totaal klachten) × 100%

Rapportage bevat minimaal:

- Aantal klachten;
- Aantal Veiligheidsklachten;
- Per klacht: Klachtcategorie;
    - Type (klachtcategorie)
    - Status;
    - Gemiddelde doorlooptijd;
    - Percentage veiligheidsklachten binnen 1 werkdag opgelost;
    - Percentage klachten binnen 5 werkdagen opgelost;
    - Resultaten afhandeling;
- Verbetermaatregelen.

Escalatiestructuur

Fase	Toepassing	Maatregelen	Herstel termijn	Sanctie
1. Vroegsignalering	KPI ontwikkelt zich richting normoverschrijding	• Bespreking tijdens contractoverleg • Analyse van oorzaken • Vastleggen van verbeterafspraken	Niet van toepassing	Geen financiële sanctie
2. Onderprestatie (M1)	KPI voldoet niet aan de norm.	• Schriftelijke waarschuwing • Verplicht verbeterplan binnen 10 kalenderdagen • Concrete planning • Aanwijzen verantwoordelijke functionaris	Maximaal **6 maanden**	Geen financiële sanctie
3. Escalatie (M2)	KPI voldoet na de hersteltermijn nog steeds niet aan de norm.	• Ingebrekestelling • Verscherpt contractmanagement • Aanvullende rapportages • Verplicht herstelplan	Tweede hersteltermijn van **6 maanden**	**€ 10.000** per onvoldoende scorende KPI per meetperiode Maximum: **€ 20.000 per meetperiode**

4. Toerekenbare tekortkoming (M3)	KPI voldoet ook na de tweede hersteltermijn van 6 maanden niet aan de norm.	Opdrachtgever is gerechtigd om: • werkzaamheden bij derden onder te brengen; • kosten te verhalen; • de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden; • aanvullende schade te verhalen.	Niet van toepassing	**€ 25.000** per onvoldoende scorende KPI per meetperiode. Maximum: **€ 50.000 per meetperiode**

Niet-verwijtbare omstandigheden

Bij KPI-beoordeling worden uitsluitend buiten beschouwing gelaten:

- Cliënt niet bereikbaar;
- Cliënt komt afspraken niet na;

Vertraging door Opdrachtgever;
- Aantoonbare overmacht buiten invloedssfeer Opdrachtnemer.
- Bewijslast ligt volledig bij Opdrachtnemer.