RAAMOVEREENKOMST
WMO HULPMIDDELEN

Tussen

Gemeenten Apeldoorn, Brummen, Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Olst-Wijhe, Voorst en Zutphen

En

Meyra Retail & Services B.V.

Datum: 1 oktober 2024
Nummer: HM20242032SH2

JNHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE **2**

NavoJgende partijen: 3

Artikel 1. Begripsbepalingen 4
Artit(el 2. Onderwerp *van* de raamovereenkomst 9
Artikel 3. Algemene bepalingen 9
Artitel 4. Duur van de raamovereenkomst 10
Artikel 5. Wijzigen overeenkomst 11
ArtiJcel 6. Totstandkoming en beëindiging van nadere opdrachten en eigendom 12
Artikel 7. Controle 13
Artikel 8. Tarieven 13
Artikel 9. Declaratie en betaling 14
Artikel 10. Persoonsgegevens en b8\lelllging 14
Artikel 11. Jaarttjkse verantwoording 15
Arti<el 12. Sancties bij verwijtbaar niet presteren 16
Artikel 13. Niet toerekenbrue tekortkoming 16
Arttlcel 14. Niet nakoming van de verplichtingen 17
Artikel 15. Ontbinding van de overeenkomst 17
Artikel 16. Overdracht van Wmo hulpmiddelen 18
Artikel 17. Slolbepalrng 19

ANNEX 1: **PROGRAMMA VAN** EISEN 21

§.1. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER 21
§.2. OPDRACHT EN RESULTAAT 24
§.3. VERSTREKKING VAN NADERE OPDRACHTEN 29
§.4. MINIMUMEISEN WMO HULPMIDDELEN 30
§.5. MINIMUMEISEN KLACHTENAFHANDELING, COMMUNICATIE EN SAMENWERKING 44
§.6. MINIMUMEISEN SELECTIE. PASSING EN LEVERING 49
§.7. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSIVERLENING 52
§.8. MINIMUMEISEN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN 55
§.9. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE EN INZICHT. KWALITEIT EN VERANTWOORDING 57

ANNEX 2: ALL_.N HUURTARIEVEN **61**

ANNEX 3: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN **62**

ANNEX 4: OFFERTEAANVRAAG INCLUSIEF NOTA('S) VAN INLICHTINGEN **63**

ANNEX 5: SROI VERPLICHTINGEN **64**

ANNEX 6: INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER INCLUSIEF VERIFICATIE **65**

NAVOLGENDE PARTIJEN:

1. De gemeente Apeldoorn, gevestigd Marktplein 1, 7311 LG te Apeldoorn, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 08223882, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw S. de Bruin, Gemeentesecretaris, daartoe op grond van artikel 171 lid 2 Gemeentewet aangewezen door de burgemeester, en;
2. De gemeente Brummen, gevestigd Engelenburgerlaan 31, 6971 BV Brummen ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 50530003, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer H. Matser, Gemeentesecretaris, daartoe op grond van artikel 171 lid 2 Gemeentewet aangewezen door de burgemeester, en;
3. De gemeente Epe, gevestigd Marktplein 1, 8161 EE Epe, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 50483714, rechtsgeldig vertegenwoordigd dhr. dr. T.C.M. Horn, Burgemeester, en;
4. De gemeente Hattem, gevestigd Markt 1, 8051 EZ, Hattem, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 08217553, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer M.A. Mellink, Gemeentesecretaris, daartoe op grond van artikel 171 lid 2 Gemeentewet aangewezen door de burgemeester, en;
5. De gemeente Heerde, gevestigd Eperweg 5, 8181 ET, Heerde, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 08213234, rechtsgeldig vertegenwoordigd door Mr. O.G. Prinsen, Burgemeester, daartoe op grond van artikel 171lid 2 Gemeentewet aangewezen door de burgemeester, en;
6. De gemeente Lochem, gevestigd Hanzeweg 8, 7241CR, Lochem, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 08215192, rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. L. Beernink, daartoe op grond van artikel 171 lid 2 Gemeentewet aangewezen door de burgemeester S.W. van 't Erve, en;
7. De gemeente Olst-Wijhe, gevestigd Raadhuisplein, 1, 81318N te Wijhe, ingeschreven in het Handelsregister onder 0822726, rechtsgeldig vertegenwoordigd door J. Compagner, Wethouder, daartoe op grond van artikel 171lid 2 Gemeentewet aangewezen door de burgemeester, en;
8. De gemeente Voorst, gevestigd H.W. lordensweg 17, 7391 KA, Twello, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 08218153, rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw M. Lubberink, manager sociaal domein, **daartoe** op grond van artikel 171 lid 2 Gemeentewet aangewezen door de burgemeester, en;
9. De gemeente Zutphen, gevestigd 's Gravenhof 2, 7201 DN, Zutphen, ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 50099604 rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. R. Lub, daartoe op grond van artikel 171 lid 2 Gemeentewet aangewezen door de burgemeester;

Hierna te noemen opdrachtgever in het kader van deze raamovereenkomst.

10. Opdrachtnemer Meyra Retail & Services **B.V.,** kantoorhoudend aan Gildenstraat 6a, 3861 RG te Nijkerk, rechtsgeldig vertegenwoordigd door algemeen directeur, dhr. J.N.S. Schouten hierna te noemen 'opdrachtnemer', ook opdrachtnemer in het kader van deze raamovereenkomst,

Samen te noemen **partijen** en ieder van hen afzonderlijk **partij.**

PARTUEN NEMEN HET **VOLGENDE IN ACHT:**

I. deze raamovereenkomst ziet op de levering, en servicedienstverlening van de maatwerkvoorziening Wmo Hulpmiddelen zoals te verstrekken onder de Wet maatschappelijke ondersteuning waarvoor opdrachtgever een inkoopprocedure met het kenmerk Hulpmiddelen2024.e.v. heeft doorlopen en afgerond;

II. opdrachtnemer voldoet aan alle door opdrachtgever gestelde eisen en voorwaarden, beschikt over de benodigde medewerkers, deskundigheid en ervaring voor de uitvoering van hetgeen is opgenomen in deze raamovereenkomst en zijn inschrijving is op basis van het gehanteerde gunningscriterium Beste Prijs-Kwaliteit Verhouding (BPKV) aan te merken als de een na hoogst scorende inschrijving;

111. wanneer de gecontracteerde opdrachtnemer geen passend aanbod aan hulpmiddelen heeft of het aanbod niet tijdig kan realiseren, staat het de opdrachtgever vrij deze maatwerkvoorzieningen in een dergelijke situatie ook buiten deze overeenkomst te verwerven;

IV. partijen leggen de randvoorwaarden waaronder deze opdracht wordt uitgevoerd schriftelijk vast in deze raamovereenkomst,

EN KOMEN ALS VOLGT OVEREEN:

Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze raamovereenkomst wordt verstaan onder:

1.1 Aanpassingen

Aanpassingên zijn te onderscheiden in twee typen:

- Dealeraanpassingen: speciaal uit te voeren aanpassingen aan het hulpmiddel binnen de eisen die hieraan door wet- en regelgeving worden gesteld.
- Op maat gemaakte persoonsgebonden/individuele aanpassingen, ortheses en zitortheses: specifiek voor de inwoner vervaardigd in relatie met zijn specifieke fysieke kenmerken, waarvoor (fabrieks-)opties, accessoires en dealeraanpassingen voor de inwoner geen oplossing bieden.

1.2 Accessoires

Op het merk en type hulpmiddel aan te brengen/toe te voegen elementen die naar het oordeel van opdrachtgever niet functioneel nodig zijn in het kader van de mobiliteit en zelfredzaamheid, en die door de inwoner als deze ze wenst, rechtstreeks met de opdrachtnemer op basis van koop wordt afgerekend. Dit laatste is niet het geval als deze al standaard zijn opgenomen in de standaard configuratie van producent dan zijn de accessoires opgenomen in de all-in tarieven.

1.3 Atl-in categorieprijs huur

De all-in categorieprijs huur is de door opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigde maandelijkse vaste all-in huurvergoeding per hulpmiddel, dat voor elk hulpmiddel van een bepaalde categorie waartoe het hulpmiddel behoort (te bepalen door opdrachtgever) van toepassing is. Dit is inclusief de bijbehorende servicedienstverlening vanaf het moment dat de inwoner het hulpmiddel ontvangen heeft en daadwerkelijk veilig en functioneel kan gebruiken tot het moment dat opdrachtgever aan opdrachtnemer een opdracht tot inname heeft verstrekt, het maakt hierbij niet uit:

Welk hulpmiddel het binnen de categorie betreft, alle op de markt verkrijgbare hulpmiddelen die tot de betreffende categorie behoren (te bepalen door opdrachtgever) vallen hieronder;
Of het hulpmiddel een nieuw of voor hergebruikt gereedgemaakt hulpmiddel (gereconditioneerd) is;
Welke onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen op het hulpmiddel zijn aangebracht of door opdrachtnemer moeten worden aangebracht;
Welke diensten, werkzaamheden en activiteiten door opdrachtnemer daarbij moeten worden uitgevoerd.

De all-in categorieprijs huur is dus inclusief onder andere de kosten voor:

Alles dat is omschreven in deze raamovereenkomst inclusief bijlagen;
Alle uit te voeren servicedienstverlening;
Als dit van toepassing is de WA-verzekering van het hulpmiddel;
Alle door opdrachtnemer op het hulpmiddel nu en later aan *te* brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen tenzij deze betaald moeten worden door inwoner. Het is opdrachtnemer niet toegestaan beschikbare onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen te beperken;
Niet limitatief alle door opdrachtnemer daarbij te bieden diensten, reis- en verblijfskosten en te verrichten werkzaamheden en activiteiten.

1.4 Betrokkene

De geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon op wie de verwerkte en/of de te verwerken persoonsgegevens betrekking hebben.

1.5 categorie

Indeling van de hulpmiddelen naar functionaliteit zoals weergegeven in paragraaf 4.2 van het Programma van Eisen, Annex 1 van deze Raamovereenkomst.

1.6 Circulariteit

Het hoogwaardig hergebruiken van materialen waarbij zowel op strategisch als op operationeel niveau wordt ingezet op bevordering van de circulaire economie. Bij de start en tijdens de looptijd van de overeenkomst wordt door opdrachtnemer hoogwaardig hergebruik van materialen toegepast. Onder hoogwaardig hergebruik wordt verstaan in volgorde van meer naar minder hoogwaardig:

- Refuse: voorkomen van onnodig gebruik van grondstoffen
- Reduce: verminderen van grondstoffen/eenheid
- Renew: het herontwerpen van een product met circulariteit als uitgangspunt
- Re-use: product hergebruik (2e hands)
- **Repair:** onderhoud en reparatie
- Refurbish: product opknappen in deze raamovereenkomst reconditioneren
- Remanufacture: nieuw product van hergebruikte hulpmiddelen
- Re-purpose: producthergebruik met ander doel
- Recycle: verwerking en hergebruik materialen
- Recover: energieterugwinning uit materialen

1.7 Datalek

Bij een datalek gaat het om toegang tot of vernietiging, wijziging, of vrijkomen van persoonsgegevens bij een organisatie zonder dat dit de bedoeling is van deze organisatie. Onder een datalek valt dus niet alleen het vrijkomen (lekken) van gegevens, maar ook onrechtmatige verwerking van gegevens.

1.8 Declaratie

Declaratie op basis van de alt-in categorieprijs huur die van toepassing is. Tot het moment dat iWmo volledig wordt gehanteerd moet "declaratie" worden gelezen als facturatie.

1.9 Duurzaam

Onder duurzaam wordt verstaan dat het hulpmiddel waar mogelijk is afgestemd op de te verwachten ontwikkelingen in de gezondheidssituatie van inwoners. Dat hulpmiddelen en de onderdelen daarvan een zo lang mogelijke technische levensduur hebben, zoveel als mogelijk zijn opgebouwd uit onderdelen die her te gebruiken zijn en/of kunnen worden gebruikt als grondstof voor een ander product of proces. Dat het hulpmiddel is geproduceerd onder goede arbeidsomstandigheden en dat erbij de productie milieuvriendelijke materialen en grondstoffen zijn gebruikt en zo min mogelijk C02 is uitgestoten.

1.10 Ernstige fout

Een handeling die te beschouwen is als onrechtmatig gedrag dat invloed heeft op de professionele geloofwaardigheid van de betrokken opdrachtnemer (de organisatie) voor zover dat gedrag wijst op kwade opzet of bewuste of verwijtbare nalatigheid van een zekere ernst. Ter illustratie: een fout die juridische gevolgen heeft gehad en/of negatieve gevolgen heeft gehad op publiekelijke fondsen (geld), schending van de privacyregels of onzorgvuldige omgang met vertrouwelijke gegevens van ondernemingen en/of inwoners. Zo ook het achterhouden van informatie tijdens contractuele besprekingen of besprekingen inzake inwoners welke noodzakelijk zijn tot vaststelling van de juiste

dienstverlening. Binnen deze definitie vallen expliciet niet ad hoc situaties, zoals calamiteiten en/of incidenten, tenzij deze structureel en met een zekere regelmaat voorkomen.

1.11 Fabrieksopties

Fabrieksopties zijn alle bij het merk en type hulpmiddel behorende elementen, opties en onderdelen en modulaire aanpassingen die horen tot het leveringsprogramma van de producent van het betreffende hulpmiddel en die op dit hulpmiddel zijn toe te passen.

1.12 Gebruikersovereenkomst

De door opdrachtgever voorgeschreven en goedgekeurde overeenkomst tussen opdrachtgever, opdrachtnemer en inwoner. De gebruikersovereenkomst bevat rechten en plichten van de inwoner over het correct gebruiken van het hulpmiddel dat door opdrachtgever via opdrachtnemer aan de inwoner beschikbaar is gesteld. Opdrachtnemer zorgt, gemachtigd door opdrachtgever, dat onder zijn verantwoordelijkheid de gebruikersovereenkomst door de inwoner wordt ondertekend en dat een exemplaar direct digitaal in te zien en op te vragen is door opdrachtgever.

1.13 Generale machtiging

De door opdrachtgever aan opdrachtnemer te verstrekken machtiging om bij individuele opdracht van opdrachtgever en zonder offerte vooraf maar met een opdrachtbevestiging met een korte toelichting van het in te zetten hulpmiddel en een beperkt eisenpakket, volledig de selectie en passing, de levering van hulpmiddelen en de uitvoering van de servicedienstverlening voor eigen (financieel) risico van opdrachtnemer ten uitvoer te brengen op basis van deze raamovereenkomst.

1.14 Gereconditioneerd hulpmiddel

Een gereconditioneerd hulpmiddel is een door opdrachtnemer voor herverstrekking geschikt gemaakt gebruikt hulpmiddel. Een gereconditioneerd hulpmiddel is technisch in uitstekende staat, is functioneel, veilig en verantwoord en ziet er bij levering visueel, los van kleine gebruikssporen, netjes en schoon uit. Het frame/de basis van het gereconditioneerd hulpmiddel is origineel en qua leeftijd (eerste inzet ooit) volledig administratief herleidbaar. Vervanging van onderdelen en (fabrieks-)opties is toegestaan als deze ook echt technisch en functioneel passen op het hulpmiddel en het hulpmiddel blijft voldoen aan van toepassing zijnde wet- en regelgeving en van toepassing zijnde certificaten en keuringen waaronder de EMDR (European Medical Device Regulation). Bij reconditionering worden daarnaast de richtlijnen die hieraan door de producent worden gesteld gevolgd. Het gereconditioneerde hulpmiddel is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen en alle bedieningsonderdelen functioneren optimaal. De accu is minimaal 80% van de originele capaciteit (afhankelijk of dit toereikend is bij de situatie van de inwoner) en als er sprake is van losse kussens zijn deze als dit nodig is vervangen.

1.15 Heavy Duty

Hulpmiddel dat geschikt is voor intensief gebruik en/of inwoners met een omvangrijk lichaamspostuur -zowel in lengte en/of breedte en/of met een lichaamsgewicht van 150 kg en hoger- en dat in dat kader ook is afgestemd op de betreffende lichaamsmaten. Het hulpmiddel doet qua gewicht en qua gebruikersgemak en storingsgevoeligheid niet onder voor een hulpmiddel voor inwoners met een minder omvangrijk lichaamspostuur of gewicht of voor een hulpmiddel dat minder intensief wordt gebruikt.

1.16 Incident

Een niet bedoelde of niet verwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de dienstverlening en/of het hulpmiddel en heeft geleid of had kunnen leiden of zou kunnen leiden tot materiële schade bij de inwoner.

1.17 Instelbaar/verstelbaar

Instelbaar is het instellen van het hulpmiddel door middel van gereedschap. Verstelbaar is een eenvoudige verstelling van het hulpmiddel zonder gereedschap door de inwoner en/of mantelzorger.

1.18 Inwoner

De persoon voor wie opdrachtnemer een nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening heeft ontvangen en die gebruik maakt/gaat maken van een door opdrachtnemer geleverd of te leveren hulpmiddel. Waar in de tekst van deze raamovereenkomst 'Inwoner' en 'hij' wordt genoemd, moet ook 'zij of hen' te worden begrepen.

1.19 Klacht

Een klacht Is een uiting van onvrede van de inwoner (mondeling of schriftelijk) over één of meerdere aspecten van de door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten of een uiting van ongenoegen over het geleverde hulpmiddel, de geleverde dienstverlening, of de houding en het **gedrag** van medewerkers die na eerste melding door inwoner over hetzelfde onderwerp niet is verholpen. Een storingsmelding op zich wordt niet als klacht gezien.

1.20 Levering

Het conform de overeengekomen specificaties vermeld in de opdrachtverstrekking van opdrachtgever door opdrachtnemer gebruiksklaar verstrekken, bezorgen, instellen of verstellen en afstellen van het passende hulpmiddel bij de inwoner inclusief uitleg en instructie en aanvaarding en als dit nodig is een gewenningsles.

1.21 Medewerker!s)

De natuurlijke persoon (m/v) die op grond van een overeenkomst met opdrachtnemer daadwerkelijk werkzaam is voor opdrachtnemer. Hiertoe behoren onder anderen alle personen met een arbeidsovereenkomst, een toelatings- of een detacherings- of dienstverleningsovereenkomst, zoals waarnemers, externe dienstdoenden, uitzendkrachten, stagiaires en vrijgevestigden net als vrijwilligers met een overeenkomst.

1.22 Opdrachtgever

De gezamenlijke of ials er sprake is van gemeenten een nadere opdracht of specifieke individuele gemeentelijke situatie) individuele gemeente, die deze raamovereenkomst met opdrachtnemer is **aangegaan,** meer specifiek de gemeenten:

1. Apeldoorn, gevestigd Marktplein 1, 7311 LG, Apeldoorn, en
ll. Brummen, **gevestigd** Engelenburgerlaan 31, 6971 BV Brummen, en
111. Epe, gevestigd Marktplein 1, 8161EE Epe, en
IV. Hattem, gevestigd Markt 1, 8051 EZ, Hattem, en
V. Heerde, gevestigd Eperweg 5, 8181ET, Heerde, en
VI. Lochem, gevestigd Hanzeweg 8, 7241 CR, Lochem, en
VII. Olst-Wijhe, gevestigd Raadhuisplein 1, 8131 BN, Wijhe, en
VIII. Voorst **gevestigd** H.W. lordensweg 17, 7391KA, Twello, en
IX. Zutphen gevestigd 's Gravenhof 2, 7201 ON, Zutphen,

Op het moment dat er sowieso sprake kan zijn van zowel gezamenlijke als individuele gemeenten wordt opdrachtgever aangeduid als opdrachtgever(s).

1.23 Opties

Op het merk en type hulpmiddel aan te brengen/toe te voegen onderdelen of elementen die nodig zijn voor de inwoner in het kader van de mobiliteit en zelfredzaamheid en in dat kader een functionele bijdrage bieden voor diegene gelet op de fysieke kenmerken en beperkingen van diegene en het **gebrek** in de zelfredzaamheid. Hieronder vallen bijvoorbeeld ook niet limitatief antidecubituskussens, **spiegels,** stokhouders en/of rollatorhouders.

1.24 Passing

Het fysieke op locatie (in principe bij de inwoner thuis) uit te voeren proces van passen van het hulpmiddel, om, rekening houdend met de fysieke kenmerken van de inwoner en de mogelijkheden en beperkingen van de inwoner, vast te stellen welk hulpmiddel voor de inwoner functioneel passend Is. Dit is inclusief de benodigde maatvoering, instellingen en verstellingen en de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen en proefles en als dat nodig Is proefplaatsing.

1.25 Passend

De kwalitatief goede, verantwoorde, veilige, doelmatige en functionele oplossing (binnen de door opdrachtgever vastgestelde categorisering) die -met in acht name van de eigen kracht en mogelijkheden van inwoner en zijn omgeving- past bij de inwoner en is afgestemd op de inwoner gelet op het gebrek in zijn zelfredzaamheid, zijn fysieke kenmerken en beperkingen.

1.26 Passend Onderhoud

Vanaf het moment van Levering van het hulpmiddel tot het moment van inname van het hulpmiddel het onder verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid van opdrachtnemer 24 uur per dag 7 dagen per week uitvoeren van correctief onderhoud (reparaties en herstelwerkzaamheden na storingsmelding en schade) na storingsmelding (zie **paragraaf** 7.1 van het PvE annex 1 van deze raamovereenkomst) en preventief onderhoud (ze paragraaf 7.2 van het PvE annex 1 van deze raamovereenkomst).

Hieronder vallen alle werkzaamheden en reparaties, periodiek fysiek en visueel controleren - en in het geval van tltllften tevens keuren van de voorziening - daarnaast noodzakelijke updates en upgrades van elektronica en software en atle tijdens de uitvoering van het onderhoud te vervangen materialen, onderdelen, (fabriek.s-)optles, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook die noodzakelijk zijn om een optimaal, functioneel en veilig gebruik door inwoner te blijven garanderen. Ook de toetsing van de gebruiksfunctionaliteit en begeleiding van de inwoner om een veilig en functioneel gebruik door de inwoner *te* blijven garanderen behoort tot het passend onderhoud.

1.27 Persoonsgebonden budget {PGB)

Persoonsgebonden budget (max. 7 jaar) dat een inwoner krijgt als deze geïndiceerd is voor een maatwerkvoorziening en de inwoner heeft aangegeven en blijkt in staat te zijn zelf de maatwerkvoorziening aan te schaffen en/of een organisatie in te schakelen die in opdracht van de inwoner de maatwerkvoorziening **gaat** verzorgen. Inwoner moet zelf op zoek naar betrouwbare hulpmiddelenleveranciers of voorzieningen die aan de wettelijke eisen voldoen en passend zijn, Inwoner Is zelf verantwoordelijk voor een goed beheer en besteding van het PGB.

1.28 Programma van Ei.sen

Door opdrachtgever omschreven (rand)voorwaarden, vereisten, resultaten en KPl's op basis waarvan de levering en servicedienstverlening van Wmo Hulpmiddelen door opdrachtnemer(s) aan inwoner en opdrachtgever moet plaatsvinden (annex 1 van deze raamovereenkomst).

.29 Raamovereenkomst

Onderhavige overeenkomst waarin de contractuele afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer zijn vastgelegd.

1.30 Reële levertijd

De marktconforme voor opdrachtnemer reëel haalbare levertijd binnen de categorie, welke met de inwoner tijdens passing schriftelijk is overeengekomen en binnen twee werkdagen na inmeten en passen aan de inwoner is bevestigd.

1.31 Selectie
Het proces om op basis van de nadere opdracht van opdrachtgever vast te stellen met welk type(s) en soort(en) hulpmiddel(en) de passing moet worden uitgevoerd.

1.32 Goedkoopst adequaat
Het hulpmiddel of de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen zijn altijd een aanvulling op de eigen kracht en mogelijkheden van de inwoner, maar ook niet meer of luxer dan nodig op basis van de Wmo. Een hulpmiddel of de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen is/zijn adequaat als deze veilig en doelmatig zijn en functioneel aansluiten en passen bij de inwoner gezien de eigen kracht en mogelijkheden van de inwoner en de omgeving waarin het hulpmiddel wordt gebruikt en wordt gestald. Het hulpmiddel is afgestemd, ingesteld en afgesteld op de inwoner gelet op het gebrek in zijn zelfredzaamheid, zijn fysieke kenmerken en beperkingen en de mate waarin deze met het hulpmiddel zijn te "compenseren". De inwoner is goed in staat het hulpmiddel functioneel en veilig te gebruiken.

1.33 Signaleringsfunctie
Het actief door de medewerker van opdrachtnemer bij de inwoner letten op het (juiste) gebruik van het hulpmiddel, gebruiksfrequentie, competenties van de inwoner in relatie tot het gebruik van het hulpmiddel, gebruikssporen, de omgeving van het hulpmiddel (inclusief gevaren), stalling, stallingsmogelijkheden, oneigenlijk gebruik, ongeoorloofde aanpassingen, gevaarlijke situaties of bijzondere omstandigheden die invloed kunnen hebben op de inwoner zijn naaste omgeving of het gebruik van het hulpmiddel. Tevens het doorgeleiden van deze signalen naar opdrachtgever, opdrachtgever attenderen op deze signalen en waar nodig direct actie ondernemen.

1.34 {Zit}orthese
Lichaam ondersteunend hulpmiddel dat optimaal comfort, ondersteuning en drukverlaging biedt bij langdurig zitten. Zitorthesen kunnen de lichaamshouding corrigeren of verdere achteruitgang voorkomen. Een zitorthese is specifiek handgemaakt vervaardigd door een daartoe opgeleide en gediplomeerde orthesebouwer voor de specifieke lichaamsvorm van inwoner. Waarbij de lichaamsvorm door middel van een mal, scan of vacuüm is vastgelegd. Een zitorthese wordt veelal vervaardigd voor bevestiging op een rolstoel en worden hiervoor passend gemaakt. Zitorthesen variëren van alleen zittingen of rugleuningen tot volledige kuipstoelen.

Als de definitie in enkelvoud is gegeven, wordt ook het meervoud daaronder begrepen. Als de definitie in meervoud is gegeven, wordt ook het enkelvoud daaronder begrepen.

Artikel 2. Onderwerp van de raamovereenkomst

2.1 Onderwerp van deze raamovereenkomst is het op basis van huur in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (hierna te noemen Wmo) alomvattend zorg dragen voor de levering en servicedienstverlening van passende hulpmiddelen afgestemd op de individuele situatie van inwoners ten behoeve van de verhoging van zelfredzaamheid en participatie van deze inwoners rekening houdend met de opdracht van opdrachtgever hiertoe.

Artikel 3. Algemene bepalingen

3.1 Op deze raamovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing. Ook is van toepassing alle vigerende wet- en regelgeving die betrekking heeft op de uit te voeren levering en servicedienstverlening van Wmo Hulpmiddelen zoals bedoeld in deze raamovereenkomst en daarvan deel uitmakende annexen.

3.2 Op deze raamovereenkomst zijn uitsluitend de "Algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeenten regio Stedendriehoek" van 14 april 2020 van toepassing, voor zover daar in deze raamovereenkomst niet van wordt afgeweken. Waar in deze voorwaarden wordt gesproken over dienstverlening is levering en servicedienstverlening als bedoeld in deze raamovereenkomst te lezen. De algemene leverings- en betalingsvoorwaarden, verkoopvoorwaarden,

branchevoorwaarden en overige voorwaarden van opdrachtnemer zijn uitdrukkelijk niet van toepassing en worden verworpen, ook wordt hier geen aanvullende werking aan toegekend.

3.3 De volgende annexen zijn, net als nadere (dienstverlenings-)opdrachten Wmo Hulpmiddelen, een integraal onderdeel van deze raamovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen van de raamovereenkomst en de bijlagen prevaleren altijd de bepalingen van de raamovereenkomst en vervolgens dat wat is aangegeven in de nadere (dienstverlenings-)opdracht. In het geval van een addendum op deze raamovereenkomst (toe te voegen als annex 9 en alleen aan te **gaan** door een bevoegd/gemandateerde functionaris van opdrachtgever en opdrachtnemer) prevaleert dit addendum boven de raamovereenkomst. Als er sprake is van strijdigheid tussen bepalingen van annexen geldt de volgende rangorde, in afnemende volgorde van belangrijkheid:

X. Annex 1: Programma van Eisen;
XI. Annex 2: Tarieven;
XII. Annex 3: Algemene inkoopvoorwaarden;
XIII. Annex 4: Offerteaanvraag inclusief nota's van inlichtingen;
XIV. Annex 5: Social Return On lnvestment verplichtingen;
XV. Annex 6: Inschrijving opdrachtnemer inclusief verificatie;

3.4 In het enkele geval dat opdrachtnemer Wmo Hulpmiddelen die zijn vastgelegd in deze overeenkomst inclusief bijbehorende servicedienstverlening moet verstrekken aan inwoners met een beschikking van opdrachtgever via een persoonsgebonden budget verbindt opdrachtnemer zich eraan dat de levering en desgewenst de servicedienstverlening aan deze inwoners tegen tenminste dezelfde voorwaarden en tarieven wordt uitgevoerd als in deze raamovereenkomst is overeengekomen.

Artikel 4. Duur **van de raamovereenkomst**

4.1 De raamovereenkomst is aangegaan voor de duur van vier jaar. De overeenkomst treedt in werking met ingang van 1 oktober 2024 en loopt af op 30 september 2028.

4.2 De overeenkomst kan vervolgens door opdrachtgever(s) eenzijdig en maximaal met twee keer twee jaar worden verlengd, dit gebeurt stilzwijgend.

4.3 Mocht, door onverwachte omstandigheden buiten de invloed van opdrachtnemer om waarop hij niet had kunnen anticiperen, de bedrijfsvoering van opdrachtnemer - expliciet door de uitvoering van deze overeenkomst en de verlenging als benoemd in 4.2- aantoonbaar in gevaar komen en opdrachtnemer heeft dit steekhoudend aan opdrachtgever gemeld en gemotiveerd minimaal één contractjaar voor verlenging, dan wordt de overeenkomst als de motivatie wordt geaccepteerd door opdrachtgever na goed overleg niet verlengd.

4.4 Als opdrachtgever(s) geen gebruik wenst te maken van de verlengingsoptie(s) brengen deze de wederpartij hiervan uiterlijk zes (6) maanden voor het verstrijken van de dan lopende periode schriftelijk op de hoogte, dus bij een looptijd tot en met 31 september 2028 vindt de schriftelijke mededeling uiterlijk op 31 maart 2028 plaats.

4.5 De overeenkomst eindigt in ieder geval van rechtswege, zonder dat opzegging vereist is, op 30 september 2032.

4.6 De overeenkomst kan naast de verlengingsoptie(s) zoals hierboven benoemd maximaal voor de duur van zes (6) extra maanden door opdrachtgever(s) worden verlengd als zich een situatie voordoet waarbij beêlndiging of **opzegging** van de overeenkomst tot d1scontinuering van de dienstverlening leidt. Of zich een dergelijke situatie voordoet, wordt door de opdrachtgever(s) bepaald. In een dergelijke situatie wordt dit uiterlijk twee maanden voor de dan geldende einddatum schriftelijk aan opdrachtnemer doorgegeven. Het staat opdrachtnemer, in het kader van de continuïteit van dienstverlenfng voor inwoners, niet vrij een dergelijke verlenging te weigeren.

4.7 Dit artikel laat het recht op tussentijdse beëindiging of opzegging van deze overeenkomst onverlet, zoals bepaald in artikel 15 van deze overeenkomst.

Artikel 5. **Wijzigen** overeenkomst

5.1 Opdrachtgever(s) kan/kunnen de overeenkomst tussentijds wijzigen of uitbreiden met aanvullende (uitvoerings-)voorwaarden, of de inhoud van de categorieën of (uitvoerings-)voorwaarden en vereisten wijzigen als:

a) wijzigingen in de Wmo 2015 en daarop gebaseerde of met de Wmo 2015 samenhangende landelijke wet- en regelgeving dit vereist. Dit geldt uiteraard ook als de Wmo 2015 wordt vervangen door een nieuwe wet. Van wijziging van de overeenkomst is (ook) sprake als:
   - de overeenkomst moet worden aangepast door maatregelen van de rijksoverheid en daaruit voortvloeiende lokale verordeningen en besluiten;
   - de Hulpmiddelen, categorieën, bijbehorende servicedienstverlening of een deel daarvan niet meer onder de Wmo 2015 valt of in overeenstemming met jurisprudentie of regelgeving, niet meer voor vergoeding in aanmerking komt;

b) verduidelijking, duiding, aanpassing of aanvulling van de huidige bepalingen noodzakelijk is voor een eenduidige of beoogde uitvoering van het bepaalde in deze overeenkomst;

c) de huidige bepalingen ontoereikend zijn om gewenste verbeteringen en/of optimalisaties door te voeren;

d) een hulpmiddel als voorliggende voorziening wordt aangeboden of indien een voorliggende voorziening komt te vervallen;

e) indien het bedrag of de mogelijkheden waarvoor een inwoner op basis van een forfaitaire vergoeding of eigen bijdrage zelf een hulpmiddel kan en mag aanschaffen bij een door hem of haarzelf gekozen aanbieder wijzigen (zie PvE anne,c 1 van deze raamovereenkomst paragraaf 4);

f) een hulpmiddel uit een nieuwe hulpmiddelencategorie wordt gevraagd terwijl dit niet eerder werd aangeboden en er vraag is (te bepalen door opdrachtgever) om deze categorie hulpmiddelen aan te bieden en opdrachtnemers deze kunnen en willen aanbieden;

5.2 Wijzigingen zoals bedoeld in het eerste:

a) onder sub a, d, e en f worden zo mogelijk voorafgaand voorgelegd of besproken met opdrachtnemer waarbij afhankelijk van de aard van de **wijziging** een zienswijze gevraagd kan worden;

b) onder sub b en c worden altijd voorafgaand besproken en/of schriftelijk voorgelegd aan opdrachtnemer met de mogelijkheid een zienswijze aan te leveren.

5.3 Opdrachtgever(s) bepaalt/bepalen na ontvangst van de eventueel besproken input en/of ingediende zienswijzen, gemotiveerd de definitieve wijziging zoals bedoeld in het eerste lid.

S.4 De definitieve wijziging wordt schriftelijk medegedeeld aan opdrachtnemer.

5.5 Ten aanzien van de ingangsdatum van de wijziging geldt dat:

a) Als dit praktisch mogelijk is en niet tot uitvoeringsproblemen leidt een redelijke termijn wordt gehanteerd;

b) de redelijke termijn afhankelijk is van de omstandigheden, waarbij een ingangsdatum van acht weken na de verzending van de voorgenomen wijziging, zoals bedoeld in het tweede lid, in principe geldt als redelijk;

c) een wijziging zoals bedoeld in 5.1 a kan plaatsvinden met terugwerkende kracht, voor zover dat voortvloeit uit de landelijke wet- en regelgeving;

d) voor zover de wijziging zodanige aanpassingen vergt van opdrachtnemer dat deze daaraan niet bij de ingangsdatum kan voldoen, kan in de mededeling van de definitieve wijziging een termijn worden opgenomen waarbinnen aan deze voorwaarden moet worden voldaan.

5.6 Een definitieve wijziging is bindend met ingang van de door opdrachtgever(s) bepaalde ingangsdatum.

a) Voor zover de ingangsdatum eerder dan een week na de verzenddatum van de definitieve wijziging zoals bedoeld in het vierde lid plaatsvindt of ingaat met terugwerkende kracht, is de wijziging bindend met ingang van het moment dat de opdrachtnemer kennis heeft kunnen nemen van de definitieve wijziging. Bij aangetekende verzending geldt dat de opdrachtnemer in elk geval met ingang van de werkdag na ontvangst van de definitieve wijziging hiervan kennis heeft kunnen nemen.

b) Voor zover er een termijn is opgenomen waarbinnen aan bepaalde voorwaarden moet worden voldaan vanaf de ingangsdatum, is het voorgaande onder a van overeenkomstige toepassing.

S.7 Als opdrachtnemer de wijzigingen nlet accepteert wordt de overeenkomst met opdrachtnemer beëindigd, rekening houdend met artikelen 15 en 16 van deze overeenkomst.

5.8 In afwijking van lid 7 is opdrachtnemer verplicht wijzigingen te accepteren die noodzakelijk zijn op basis van lid 1 sub a, d en e van dit artikel. Mochten de overeengekomen Hulpmiddelen, categorieën, bijbehorende servicedienstverlening of een deel daarvan niet meer onder de Wmo 2015 vallen of volgens, in overeenstemming met gemeentelijk beleid, niet meer voor vergoeding in aanmerking komen dan eindigt van rechtswege dat deel van deze overeenkomst dat betrekking heeft op de betreffende dienstverlening en wel met ingang van de beleidswijziging van opdrachtgever of inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving.

Artikel **6. Totstandkoming** en **beëindiging van nadere opdrachten** en **eigendom**

6.1 Een nadere opdracht komt als volgt tot stand:

a) Opdrachtnemer ontvangt een door opdrachtgever verstrekte nadere opdracht digitaal beveiligd via iWmo of indien nog niet functioneel de portal of applicatie van opdrachtnemer of indien hiervan wordt afgeweken op een met opdrachtgever af te stemmen en geaccordeerde wijze onder de condities zoals vastgelegd in deze raamovereenkomst en daarvan deel uitmakende annexen.

bi De digitale verzenddatum geldt als dagtekening van de nadere opdracht.

c) Opdrachtnemer aanvaardt de nadere opdracht door deze digitaal binnen 2 werkdagen na verstrekking van de opdracht aan opdrachtgever te bevestigen. Bij geen reactie neemt opdrachtgever contact op met opdrachtnemer.

d) Opdrachtnemer draagt zorg voor uitvoering van de nadere opdrachten inclusief servicedienstverlening vanaf dagtekening van de opdracht tot en met het einde van de gebruikersovereenkomst. Dit alles conform hetgeen is opgenomen in deze raamovereenkomst inclusief daarvan deel uitmakende annexen en binnen de hiervoor in het Programma van Eisen (Annex 1) omschreven (rand)voorwaarden, (minimum)eisen en KPI's. Als dit niet het geval is, en dit verwijtbaar is aan opdrachtnemer is opdrachtnemer onmiddellijk in verzuim en is artikel 12 van deze overeenkomst van toepassing.

6.2 Opdrachtgever onderscheidt de navolgende aard van nadere opdrachten:

a) Nadere opdracht tot selectie en passing;

- Hetzij het uitvoeren van selectie en passing en vervolgens de levering van het hulpmiddel onder generale machtiging op basis van de nadere opdracht van opdrachtgever.
- Hetzij het uitvoeren van selectie- en passing en vervolgens het uitbrengen van een offerte als een hulpmiddel niet behoort tot één van de categorieën als benoemd in paragraaf 4.2 van het PvE, annex 1 biJ deze raamovereenkomst (te bepalen door opdrachtgever).

Opdrachtgever is ten aanzien van wat is aangegeven onder 6.2 punt a. vrij een offerte al dan niet te accepteren of bij een andere opdrachtnemer of opdrachtnemer een offerte op te vragen.

b) Nadere opdracht tot levering en se,vicedienstverlening onder generale machtiging;

- Het op basis van de all-in categorieprijs huur per categorie conform de kwaliteitseisen en uitvoeringsvoorwaarden en conform de specificaties als vermeld in de nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening • onder generale machtiging leveren van een nieuw of gereconditioneerd passend hulpmiddel, inclusief alle hieraan voorafgaande werkzaamheden als selectie en passing en het in het geval van uitzonderingssituaties uitbrengen van een offerte, én zorgdragen voor alle servicedienstverlening vanaf het moment van leveren van het hulpmiddel tot en met het in opdracht van opdrachtgever innemen van het hulpmiddel.

c) Door opdrachtgever voor akkoord ondertekende offerte welke ook is te beschouwen als een nadere opdracht inclusief al dan niet de uitvoering van servicedienstverlening conform de voorwaarden van deze raamovereenkomst.

d) Opdracht tot inname door opdrachtgever;
- de opdracht voor het innemen van een hulpmiddel in gebruik bij de inwoner en indien nodig circulair en duurzaam verwerken van het hulpmiddel.

Opdrachtgever is ten aanzien van wat is aangegeven onder a. vrij een offerte al dan niet te accepteren of bij een andere opdrachtnemer een offerte op te vragen.

6.3 Een opdracht van opdrachtgever als bedoeld in 6.2 a, ben c omvat minimaal de categorie waartoe het hulpmiddel behoort samen met een functionele omschrijving en een beknopt PvE en waar nodig technische of inwoner specifieke informatie.

6.4 Na uitvoering van bovenstaande en als het hulpmiddel na levering en voorzien van uitleg, instructie en gewenningsles gebruiksklaar is **afgegeven** aan inwoner wordt door opdrachtnemer en inwoner de gebruikersovereenkomst ondertekend voorzien van een bijlage met de specificaties van het hulpmiddel. De gebruikersovereenkomst inclusief de specificaties van het hulpmiddel zijn voor opdrachtgever op te vragen en inzichtelijk in het portaal van opdrachtnemer.

6.5 Een nadere opdracht en gebruikersovereenkomst eindigt:

a) automatisch als:
- de einddatum zoals aangegeven in de nadere (dienstverlenings-)opdracht wordt bereikt;
- inwoner overlijdt (datum beëindiging 1 dag na melding overlijden) of verhuist buiten de gemeentegrens;

b) na vaststelling of aanvullende berichtgeving als:
- de inwoner, met toestemming van opdrachtgever, besluit op basis van gegronde redenen de dienstverlening van een andere opdrachtnemer af te nemen;
- de inwoner geen aanspraak meer maakt op een maatwerkvoorziening op basis van de Wmo 2015 (in het geval van een WLZ-beschikking vanaf de datum waarop de beschikking is afgegeven);

c) als deze overeenkomst wordt beëindigd of niet wordt verlengd, met inachtneming van artikelen 15 en 16 van deze overeenkomst.

Artikel 7. Controle

7.1 Opdrachtgever kan na ingebruikname controle uitvoeren op het geleverde hulpmiddel. De controle zal plaatsvinden op basis van de in de nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening vermelde specificaties en de in annex 1 van deze raamovereenkomst (PvE) omschreven (rand)voorwaarden, (minimum)eisen en KPI's. Opdrachtnemer is, als opdrachtgever dit wenst kosteloos bij de controle aanwezig.

7.2 Voor zover het hulpmiddel niet voldoet aan; de nadere opdracht en de in annex 1 van deze raamovereenkomst (PvE) omschreven (rand)voorwaarden, (minimum)eisen en KPI's, zal opdrachtgever hiervan opdrachtnemer, direct na beëindiging van de controle als bedoeld in lid 1 gemotiveerd schriftelijk of per e-mail in kennis stellen.

7.3 Opdrachtnemer zal zonder berekening van kosten zo spoedig mogelijk de in lid 7.2 bedoelde onvolkomenheden oplossen. Controle als aangegeven in lid 1 zal hierna wederom kunnen plaatsvinden.

7.4 Als opdrachtgever en opdrachtnemer het niet eens worden over een eventuele afkeuring van opdrachtgever, kan opdrachtgever een onafhankelijke derde inschakelen. De kosten voor inschakeling van de onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze derde in het ongelijk wordt gesteld. Partijen verlenen hun volledige medewerking aan de toetsing door de onafhankelijke derde.

Artikel 8. Tarieven

8.1 De all-in categorieprijzen huur per maand zoals opgenomen in annex 2, vermeerderd met de wettelijk verplichte Btw zijn van toepassing. Naast de all-in tarieven zijn door opdrachtnemer geen extra kosten in rekening te brengen.

8.2 De all-in categorieprijzen huur worden met ingang van 1 januari 2025 eenmaal per jaar op 1 januari geïndexeerd op basis van:

a. 70% de CBS- Consumentenprijsindex (CPI Alle Huishoudens 2015 = 100), jaarmutatie van de maand augustus in het voorgaande jaar (zie

b. 30% het voorlopig prijsindexcijfer personele kosten (bekend als de 'overheidsbijdrage in de Arbeidskostenontwikkeling' (OVA)) in de maand augustus in het voorgaande jaar.

Er vindt **geen** correctie plaats van OVA op basis van het definitieve OVA **percentage.**

8.3 Het staat opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden vrij de door opdrachtnemer op basis van artikel 8.2 aangeleverde Informatie nader te onderzoeken of aanvullende informatie op te vragen ter verifiëring. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn volledige medewerking

8.4 Het bepaalde in art. 7:405 lid 2 en 7:406 BW zijn niet van toepassing op deze raamovereenkomst en evenmin op hieruit voortvloeiende of hiermee in verband staande overeenkomsten.

Artikel 9. Declaratie en betaling

9.1 Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat iedere declaratie of declaratieregel is te herleiden naar een individuele inwoner.

9.2 Declaraties vinden plaats via iWmo (tenzij dit nog niet praktisch uitvoerbaar is voor opdrachtgever tot dat moment wordt er digitaal gedeclareerd op basis van een CSV-bestand met bijlagen). Specifieke afspraken hierover worden na gunning tussen opdrachtgever en opdrachtnemers gemaakt). De door de opdrachtgever voorgeschreven verplichte codes en eventuele aanvullende aanwijzingen, opzet en indeling (bij te voegen als addendum bij deze raamovereenkomst tijdens implementatie) worden door opdrachtnemer gebruikt.

9.3 Facturering geschiedt conform de vereisten als vastgelegd in artikel 18 van de inkoopvoorwaarden maandelijks achteraf binnen 30 kalenderdagen conform de voorwaarden zoals vastgelegd in artikel 18 van de inkoopvoorwaarden voor zover daar hieronder niet van wordt afgeweken.

9.4 Opdrachtnemer brengt de all-in categorieprijs huur alleen in rekening over de periode dat het hulpmiddel uitstaat bij de inwoner. Voor hulpmiddelen geleverd in een betreffende maand worden vanaf de le van de eerstvolgende maand de all-in categorieprijs huur in rekening gebracht. De all-in categorieprijs huur van hulpmiddelen die in opdracht van opdrachtgever zijn ingenomen in een betreffende maand wordt voor de betreffende maand waarin het verzoek tot inname is gedaan nog in rekening gebracht en daarna wordt de betaling gestopt.

9.5 Opdrachtgever **gaat** met inachtneming van lid 9.3 pas tot betaling van de all-in categorieprijs huur over op het moment dat de gebruikersovereenkomst door inwoner is ondertekend en daarmee de bevestiging dat gebruiksklare levering van het hulpmiddel heeft plaatsgevonden.

9.6 Als na het eerste contactjaar of zoveel later blijkt dat niet wordt voldaan aan de verplichtingen ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud **gaat** de opdrachtgever voor de overige uitstaande Hulpmiddelen pas over tot hervatting van de betaling van de all-in categorieprijs huur, op het moment dat aantoonbaar aan de verplichtingen ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud is voldaan.

9.7 Als opdrachtgever toerekenbaar tekortschiet in zijn verplichting tot betaling, is hij na ingebrekestellingin verzuim en is hij de wettelijke rente verschuldigd over het achterstallige bedrag over de tijd dat het verzuim voortduurt.

9.8 Opdrachtgever Is gerechtigd betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten als opdrachtnemer verwijtbaar te kort schiet in de nakoming van één of meer uit deze raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen.

Artikel 10. Persoonsgegevens en **beveiliging**

10.1 PartiJen stellen vast dat bij gegevensverwerkingen in het kader van de dienstverlening de opdrachtnemer de verwerkersverantwoordelijk is, zoals is bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming, en dat bij de dienstverleningsopdracht bepaalde persoonsgegevens aan opdrachtnemer worden verstrekt waarvoor de opdrachtgever verwerkingsverantwoordelijk is en dus artikel 7 van de inkoopvoorwaarden van toepassing is;

10.2 In lijn met artikel 5.1.2 van de Wmo 2015 is opdrachtnemer als verwerkersverantwoordelijke bevoegd tot het verwerken van persoonsgegevens van de inwoner, waaronder persoonsgegevens betreffende de gezondheid, alsmede persoonsgegevens van de mantelzorgers van de inwoner met betrekking tot

de hulp die deze aan de inwoner biedt of kan bieden, voor zover deze zijn verkregen van het college van gemeente, van de inwoner of van de mantelzorger en noodzakelijk zijn voor:

a. Het aan de inwoner leveren van de diensten, hulpmiddelen en andere maatregelen waartoe hij zich jegens het college van gemeente of de inwoner heeft verbonden;
b. De uitvoering van artikel 2.1.4 of 2.1.5 van de Wmo 2015;
c. De uitoefening van het toezicht, bedoeld in artikel 6.1 van de Wmo 2015;

10.3 Opdrachtgever kan zonder voorafgaande aankondiging door een onafhankelijke auditeur een audit laten uitvoeren over de naleving van de overeenkomst, deze voorwaarden en de AVG door opdrachtnemer.

10.4 Indien als gevolg van handelen van opdrachtnemer bij de verwerking van persoonsgegevens aan opdrachtgever een boete opgelegd wordt - los van de vraag of de opdrachtgever zich daarbij neerlegt of daartegen opkomt - kan de boete en alle daarbij behorende Uuridische) kosten verhaald worden op de opdrachtnemer.

Artikel 11. Jaarlijkse verantwoording

11.1 Opdrachtnemer is verplicht kosteloos en volledig mee te werken in het **kader** van al hetgeen in dit artikel is opgenomen. Opdrachtnemer overlegt op eerste aanvraag van opdrachtgever binnen een door opdrachtgever aangegeven redelijke termijn gevraagde informatie, gegevens, rapporten, verslagen en verklaringen. Opdrachtgever zal niet meer gegevens opvragen dan, gelet op de vraagstelling of het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.

11.2 Binnen 3 maanden na het verstrijken van het kalenderjaar of zoveel later als opdrachtgever schriftelijk heeft toegestaan overlegt opdrachtnemer een productieverantwoording voor de geleverde Hulpmiddelen en de uitgevoerde servicedienstverlening, gewaardeerd tegen de all-in categorieprijzen tezamen met een goedgekeurde jaarrekening zonder continuïteitsparagraaf.

11.3 Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid- al dan niet met behulp van derden - zelf toezicht te houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de in deze raamovereenkomst bedoelde leveringen en uit te voeren servicedienstverlening. Dit laat onverlet dat opdrachtgever hier ook op toeziet.

11.4 Op opdrachtnemer rust een meld-en informatieverplichting ten aanzien van alles wat redelijkerwijs van invloed is of kan zijn op de levering en de servicedienstverlening of op de nakoming van verplichtingen uit deze raamovereenkomst. Hieronder vallen ook ongewenste gebeurtenissen.

11.5 Opdrachtgever, met medewerking van opdrachtnemer, voert in het kader van optimaal contractmanagement doorlopend klanttevredenheid of klantervaringsonderzoeken uit of laat deze door in te schakelen derden uitvoeren.

11.6 Naast hetgeen benoemd in lid 5 kan opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden periodiek de kwaliteit van de levering en bijbehorende servicedienstverlening, de rechtmatigheid van de uitgaven door opdrachtnemer en het nakomomen van afspraken omtrent beveiliging van informatie, privacy en kwetsbaarheid door opdrachtnemer onderzoeken. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan opdrachtgever met inachtneming van de daaraan *te* stellen zorgvuldigheidsnormen. Opdrachtnemer draagt ook zelf voor externe audits en accountantscontrole ten aanzien van voorgaande.

11.7 Het desgewenst uitvoeren van een (materiële) controle door opdrachtgever op de levering en servicedienstverlening, Is onderdeel van de rechtmatigheidscontrole en fraudebestrijding van opdrachtgever. Opdrachtgever voert dit uit onder de geldende wet- en regelgeving. Opdrachtgever kan daartoe de volgende instrumenten inzetten:

a) Een statistische analyse van de aangeleverde gegevens door opdrachtnemer, *een* AO/IC of bestuurdersverklaring of een verbandcontrole.
b) Detailcontrole met inzage in het dossier van het hulpmiddel.

11.8 Als uit het onderzoek blijkt er sprake is van onrechtmatige zaken of fraude is opdrachtgever gerechtigd de raamovereenkomst te beëindigen en de kosten voor het onderzoek te verhalen op opdrachtnemer. Het is opdrachtnemer niet toegestaan deze kosten en/of de verantwoordelijkheid hiervoor naar een derde door te leggen. De wijze van uitvoering van de controle en onderzoek is voorbehouden aan opdrachtgever met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen.

Artikel 12. Sancties bij verwijtbaar niet presteren

12.1 Als opdrachtnemer verwijtbaar niet voldoet aan één of meerdere van de gestelde eisen en/of voorwaarden in de raamovereenkomst en/of bijbehorende annexen, of één of meerdere gestelde KPI's nlet behaalt, kan opdrachtgever{s) eisen dat de opdrachtnemer voor zijn eigen rekening en risico zo spoedig mogelijk zorg **draagt** voor nakoming op een zodanige wijze dat alsnog volledig wordt voldaan aan alle eisen en voorwaarden.

12.2 Wordt door opdrachtnemer niet of naar het oordeel van opdrachtgever(s) niet tijdig voldaan aan dat wat is gesteld in 12.1, is opdrachtnemer in verzuim en wordt opdrachtnemer in gebreke gesteld en kan *er* daarbij direct een plan van aanpak gevraagd worden. De ingebrekestelling wordt schriftelijk verstuurd aan de opdrachtnemer en daarin wordt een redelijke termijn opgenomen voor opdrachtnemer worden om alsnog zijn verplichtingen na te komen (standaard is deze termijn 12 weken na Ingebrekestelling). Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

12.3 Als *er* zoals gesteld in 12.2 een plan van aanpak wordt gevraagd, moet het plan van aanpak vertrouwenwekkende maatregelen bevatten en beschrijven hoe opdrachtnemer gaat zorgen dat deze binnen de in 12.2 gestelde redelijke termijn weer voldoet aan alle eisen en voorwaarden.

12.4 Vanaf het moment dat opdrachtnemer schriftelijk in gebreke is gesteld, kan/kunnen opdrachtgever(s) beslissen dat opdrachtnemer tijdelijk van de dienstverlenerslijst wordt verwijderd en gedurende de periode van verwijdering geen nieuwe nadere opdrachten meer kan ontvangen. Opdrachtnemer wordt hierover schriftelijk geïnformeerd.

12.5 Als binnen de door opdrachtgever op basis van 12.2 aangegeven redelijke termijn niet/ of niet in voldoende mate (te beoordelen door opdrachtgever) weer wordt voldaan aan de gestelde eisen en voorwaarden **gaat** opdrachtgever over tot ontbinding van de raamovereenkomst en indien mogelijk het inroepen van de wachtkamerovereenkomst.

12.6 Onverminderd het bepaalde in lid 1 is de opdrachtnemer die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze overeenkomst aansprakelijk voor vergoeding van de door opdrachtgever(s) en inwoners geleden c.q. te lijden schade, rekening houdend met het feit dat opdrachtnemer er alles aan heeft te doen, wat redelijkerwijs van hem gevraagd kan worden, om de schade te beperken.

12.7 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om ook een beroep te doen op dit artikel als er onoverbrugbare verschillen bestaan tussen opdrachtgever(s) en opdrachtnemer dan wel tussen opdrachtnemers onderling die de levering en servicedienstverlening aan inwoners in **gevaar** brengt. Wanneer dit gebeurt hoeft er niet per definitie sprake te zijn van beëindiging van de overeenkomst, maar kan dat ook betekenen dat de dienstverlening beëindigd wordt voor één of meerdere inwoners.

12.8 De opdrachtnemer blijft ook na ingebrekestelling en/of ontbinding verantwoordelijk voor het uitvoeren van de servlcedienstverlening aan de geleverde Hulpmiddelen tot het moment dat deze inwoners op basis van artikel 16 overdracht zijn overgedragen.

12.9 Als er sprake is van ingebrekestelling of beëindiging/ontbinding kan opdrachtnemer geen aanspraak maken op vergoeding van schade, gederfde inkomsten of anderszins.

12.10 Als opdrachtgever over gaat tot beëindiging/ontbinding, is opdrachtgever gerechtigd deze opdrachtnemer bij een eerstvolgende aanbesteding op basis van past performance te weren.

12 11 Los van hiervoor benoemde is opdrachtgever gerechtigd in lijn met artikel 15 van de inkoopvoorwaarden, direct na de verzending van de ingebrekestelling, een boete op te leggen van 0,5% van de opdrachtwaarde van 1 kalenderjaar voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt. Dit tot een maximum van 10% van de opdrachtwaarde van 1 kalenderjaar. Dit geldt ook als aan het einde van de overeenkomst niet wordt voldaan aan de overdracht van gegevens en andere verplichtingen.

Artikel 13. Niet toerekenbare tekortkoming

Aanvullend aan artikel 13 van de Algemene mkoopvoorwaarden is het volgende van toepassing:

13.1 Als de opdrachtnemer een tekortkoming in de nakoming van een verplichting heeft en dat niet kan worden toegerekend aan hem, komt hij niet in verzuim en is hij daarmee geen schadevergoeding of boete verschuldigd.

13.2 De opdrachtnemer kan zich alleen beroepen op niet-toerekenbare tekortkomingen als hij onverwijld doch uiterlijk binnen tien werkdagen na het (verwachte) intreden van de niet-toerekenbare tekortkoming onder overlegging van de nodige bewijsstukken de opdrachtgever (elektronisch) schriftelijk en gemotiveerd van een dergelijke niet-toerekenbare tekortkoming op de hoogte stelt.

13.3 Onder een toerekenbare tekortkoming wordt aanvullend aan hetgeen is opgenomen in artikel 13 van de inkoopvoorwaarden ook verstaan:

a) Tekortschieten van door opdrachtnemer ingeschakelde toeleveranciers;

13.4 Als de opdrachtgever een publieksrechtelijke rechtshandeling verricht, welke oorspronkelijk niet samenhangt met de overeenkomst, is dat geen tekortkoming in nakoming van de overeenkomst door opdrachtgever. Er is dan ook geen reden voor ontbinding tenzij naar redelijkheid en billijkheid ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst niet meer mogelijk is (te bepalen door opdrachtgever).

Artlket 14. Niet nakoming van de verplichtingen

14.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 12 en 13 is opdrachtnemer, als deze toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van één of meer verplichtingen uit deze raamovereenkomst, aansprakelijk voor vergoeding van de door opdrachtgever(s) en inwoner geleden c.q. te lijden schade, dat laat onverminderd dat opdrachtnemer alles moet doen wat redelijkerwijs van hem gevergd kan worden om de schade te beperken.

14.2 Als opdrachtnemer niet, nadat hij daartoe door opdrachtgever(s) schriftelijk is gemaand, binnen een in de aanmaning te stellen termijn voldoet aan de vereisten als bedoeld in lid 1 kan opdrachtgever zonder voorafgaande rechterlijke machtiging het herstel, de aanvulling en/of gedeeltelijke vervanging door een derde doen plaatsvinden en de kosten daarvan op opdrachtnemer verhalen.

14.3 Als één van de partijen tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichting(en) uit deze raamovereenkomst, zal de andere partij hem daarvoor in gebreke stellen, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen niet meer mogelijk is, in het laatste geval is de nalatige partij onmiddellijk in verzuim. De ingebrekestelling vindt schriftelijk plaats waarbij aan de nalatige partij een redelijke termijn zal worden geboden om alsnog zijn verplichtingen na te komen. Deze termijn heeft het karakter van een fatale termijn.

14.4 Alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten van de opdrachtgever(s) als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtnemer komen ten laste van opdrachtnemer.

14.5 Voor overmacht (niet-toerekenbare niet nakoming) gelden de volgende kaders:

a) Opdrachtnemer kan zich alleen op overmacht beroepen, als opdrachtnemer de contactpersoon van opdrachtgever zo spoedig mogelijk maar uiterlijk op het moment dat hij had moeten presteren, door het overleggen van de bewijsstukken, (elektronisch) schriftelijk van zijn beroep op overmacht in kennis stelt. Opdrachtnemer mag de nakoming van de desbetreffende en de daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opschorten voor de duur van de overmacht, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn.

b) Als opdrachtnemer door overmacht definitief in de onmogelijkheid verkeert te presteren of als de overmachtsperiode langer dan 30 dagen heeft geduurd of redelijkerwijs te verwachten is dat deze ten minste 30 dagen zal duren, heeft opdrachtgever(s) het recht de raamovereenkomst door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden, zonder enige schadevergoeding aan opdrachtnemer verschuldigd te zijn.

14.6 Onder overmacht aan de zijde van opdrachtnemer wordt in ieder geval niet verstaan: gebrek aan personeel, stakingen, files, wanprestatie van door opdrachtnemer ingeschakelde derden, uitval van hulpmaterialen en liquiditeits- en/of solvabiliteitsproblemen aan de zijde van opdrachtnemer.

Artikel 15. Ontbinding van de overeenkomst

Aanvullend aan artikel 25 van de Algemene inkoopvoorwaarden:

15.1 Deze overeenkomst kan met onmiddellijke ingang zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk, schriftelijk worden ontbonden door opdrachtgever naast hetgeen is opgenomen in artikel 12 als:

a) Opdrachtnemer niet meer voldoet aan de geschiktheidseisen en/of de in de aanbestedingsprocedure gestelde uitsluitingsgronden op opdrachtnemer van toepassing zijn;
b) De opdrachtnemer in een situatie van niet-toerekenbare tekortkoming verkeert en het aannemelijk is dat deze situatie langer zou kunnen duren dan 12 weken;
c) De opdrachtnemer een ernstige fout maakt.

15.2 Als één van de partijen op grond van het vorige lid tot ontbinding met onmiddellijke ingang overgaat, is de wederpartij aan de ontbindende partij verplicht om vergoeding te geven van de schade die door tekortschieten of andere grond voor ontbinding mocht zijn ontstaan.

1S.3 Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te ontbinden als de opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten of professionele normen als het aankomt op de uitoefening van de leveringen en servicedienstverlening die onderwerp zijn van deze overeenkomst. Opdrachtgever kan pas ontbinden na toepassing van artikel 12.

Artikel 16. overdracht van Wmo hulpmiddelen

16.1 Bij de overdracht van de inwoner buiten één van de deelnemende gemeenten aan deze overeenkomst of bij een situatie dat inwoner komt te vallen onder de Wet Langdurige Zorg (hierna te noemen WLZ) wordt het "Convenant meeverhuizen van individuele mobiliteitshulpmiddelen en roerende woonvoorzieningen bij een verhuizing" en bijbehorende oplegger,, in acht genomen.

16.2 Bij beëindiging van deze raamovereenkomst, tussentijdse overdracht naar een andere opdrachtnemer, geldt voor uitstaande Wmo hulpmiddelen het volgende:

16.2.1 Opdrachtnemer zal binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de opdracht tot overdracht/ de beëindiging van de overeenkomst of zoveel langer als door opdrachtgever is aangegeven meewerken en zorgdragen voor een effectieve en efficiënte overdracht van het Wmo hulpmiddel/de Wmo hulpmiddelen en de bijbehorende servicedienstverlening van de uitstaande Wmo hulpmiddelen aan opvolgend opdrachtnemer en/of een door opdrachtgever aan te wijzen derde(n) op het moment dat nakoming blijvend onmogelijk is of deze raamovereenkomst eindigt;

16.2.2 Voor de bepaling van de overnamewaarde wordt de volgende formule gehanteerd: *(Historische bruto catalogusprijs - 35%)/ economische afschrijftermijn • resterende economische afschrijftermijn = overnamewaarde hulpmiddel*

- *economische ofschrij"vingstermijn = 84 maanden*
- *restwaarde is €* 75,-. Vervolgens worden de betreffende hulpmiddelen geschaard onder deze overeenkomst en zijn de all-in categorieprijzen huur op de betreffende hulpmiddelen van toepassing.

16.2.3 Opdrachtnemer zal binnen 30 kalenderdagen na ontvangst van de opdracht tot overdracht/ de beëindiging van de overeenkomst of zoveel langer als door opdrachtgever is aangegeven meewerken aan een effectieve en efficiënte overdracht van alle **data** die op basis van deze overeenkomst is vastgelegd over het hulpmiddel aan opvolgende/ overnemende partij op een leesbare manier, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel;

16.2.4 Bij de overdracht bij beëindiging van de raamovereenkomst overlegt opdrachtnemer uiterlijk binnen 30 kalenderdagen na eerste verzoek van opdrachtgever/ontvangst van de beëindiging, digitaal in een databestand (MS Excel of een ander overeengekomen bestand) per inwoner de navolgende gegevens:

Indien uitstaand bij inwoner een voor opdrachtgever te herleiden uniek inwonersnummer;

- categorie, merk, type, bouwjaar, datum van eerste levering en datum van laatste inzet bij opdrachtgever, en identificatienummer en leeftijd van het hulpmiddel;
- Aanschafwaarde (historische bruto cataloguswaarde-korting) en restwaarde;

Logboek van ieder hulpmiddel;

Ma□geg_evens inclusief actuele aanpassi□gen;

- Aanpassingsgegevens.

16.2.5 Opdrachtnemer dient de data als bedoeld in lid 16.4 na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst of overdracht via exportformaten op basis van open standaarden op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data. Na migratie of levering van de data, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van zijn systemen en deze te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens.

16.2.6 Voor de overdracht en migratie van de gegevens als bedoeld onder 16.1, 16.3, 16.2.4 en 16.2.S stelt opdrachtnemer een exitplan op met een gedetailleerde planning.

16.2.7 Gedurende de overdracht blijven alle relevante bepalingen van de overeenkomst van kracht waaronder ook specifiek alle bepalingen inzake privacy. Opdrachtnemer verleent ook tijdens de overdracht opdrachtgever toegang tot de informatie, data en systemen die opdrachtgever nodig heeft voor de uitvoering van de wettelijke taken.

16.2.8 De overdracht zal voor opdrachtgever geen enkele toekomstige verplichting inhouden ten opzichte van opdrachtnemer tenzij expliciet anders is overeengekomen.

16.3 Opdrachtnemer garandeert dat bij **beëindiging** van deze raamovereenkomst alle uitstaande hulpmiddelen in goede staat van onderhoud verkeren en het onderhoud conform de bepalingen in deze raamovereenkomst is uitgevoerd.

16.4 Opdrachtnemer garandeert dat opdrachtgever tijdens de uitvoering van de raamovereenkomst, maar ook na afloop van de raamovereenkomst niet wordt belemmerd door bijzondere lasten en beperkingen op het geleverde hulpmiddel, de onderdelen daarvan en/of de servicedienstverlening, zoals bijvoorbeeld octrooirechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten of andere rechten van opdrachtnemer of derden.

16.5 Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen alle aanspraken van opdrachtnemer of derden, die verband kunnen houden met enige schending door opdrachtnemer van het in 16.3 gestelde en zal opdrachtgever alle schade vergoeden, die daarvan het gevolg is.

16.6 Indien blijkt dat binnen uiterlijk vier maanden na overdracht de op het moment van overdracht uitstaande hulpmiddelen door toedoen of aantoonbare nalatigheid van opdrachtnemer niet in goede staat van onderhoud verkeren/servicedienstverlening inclusief preventief onderhoud niet of niet goed is uitgevoerd of specifieke gegevens van de hulpmiddelen ontbreken, dan is herstel daarvan geheel voor rekening van opdrachtnemer.

Artikel 17. **Slotbepaling**

17.1 Opdrachtgever(s) behoudt/behouden zich het recht voor bij wijzigingen van de door opdrachtgever gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren van de door opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen, te herzien. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij opdrachtgever(s) rekening houdt/houden met een redelijke implementatietijd.

17.2 Als één of meerdere bepalingen van deze raamovereenkomst nietig zijn of niet rechtsgeldig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van deze raamovereenkomst onverkort van kracht blijven. Partijen zullen over de bepalingen die nietig zijn of niet rechtsgeldig zijn verklaard overleg plegen met als doel een vervangende regeling te treffen, zodanig dat in zijn geheel de strekking van deze raamovereenkomst behouden blijft.

17.3 Door ondertekening van deze raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door partijen gemaakte mondelinge of schriftelijke afspraken. Dit is alleen anders als deze afspraken zien op specifieke en bijzondere situaties, opdrachtnemer opdrachtgever hierover actief heeft geïnformeerd en opdrachtgever(s) schriftelijk en bevoegd akkoord is **gegaan** met instandhouding van de betreffende afspraken.

17.4 De voorwaarden van deze raamovereenkomst inclusief annexen zijn, voor zover aan de orde, van toepassing op alle aanvullende en gelieerde opdrachten, overeenkomsten alsmede alle (overige) afspraken ter uitvoering van de raamovereenkomst die tijdens de looptijd van deze raamovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden gesloten.

17.5 Bepalingen van deze raamovereenkomst inclusief annexen die materieel van betekenis blijven nadat de overeenkomst is geëindigd, waaronder de bepalingen ten aanzien van servicedienstverlening en de lopende gebruikersovereenkomsten (tenzij opdrachtgever hiervoor een overeenkomst heeft gesloten met een andere partij) behouden hun betekenis. Partijen kunnen van die bepalingen naleving verlangen.

17.6 Ingeval van geschillen zullen partijen trachten deze in onderling overleg op te lossen, zo nodig met behulp van mediation. Ingeval partijen er in onderling overleg niet uitkomen is bevoegd de rechtbank Gelderland.

Zoals overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend,

Naam: Mevrouw S. de Bruin
Functie: Gemeentesecretaris
Namens:
opdrachtgever: Gemeente Apeldoorn

Digitaal ondertekend door Symone Bruin, de op 03-10-2024

Naam: Heer J.N.S. Schouten
Functie: Algemeen directeur
Namens:
opdrachtnemer: Meyra Retail & Services B.V.



Naam: Heer H. Matser
Functie: Gemeentesecretaris
Namens opdrachtgever: Gemeente Brummen

Naam: HeerM.A. Mellink
Functie: Gemeentesecretaris
Namens opdrachtgever: Gemeente Hattem

Naam: Heer dr. T.C.M. Horn
Functie: Burgemeester
Namens opdrachtgever: Gemeente Epe

Naam: Mr. O.G. Prinsen
Functie: Burgemeester
Namens opdrachtgever: Gemeente Heerde

Naam: Heer L. Beernink,
Functie:
Namens opdrachtgever: Gemeente Lochem

Naam: Mevrouw J. Compagner
Functie: Wethouder
Namens opdrachtgever: Gemeente Olst-Wijhe

Naam: Mevrouw M. Lubberink
Functie: Manager Sociaal Domein
Namens opdrachtgever: Gemeente Voorst

Datum:

Naam: Heer R. Lub
Functie: Directeur Sociaal Domein
Namens opdrachtgever: Gemeente Zutphen

Datum:

Paraaf voor akkoord Annex 1 t/m 7

ANNEX 1: PROGRAMMA VAN EISEN

§.1. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER

1.1. Algemene eisen en uitgangspunten

1. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor een optimale uitvoering van de leveringen en servicedienstverlening inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties, haar in te zetten medewerkers en het realiseren van de overeengekomen resultaten en verpllchtlngen.
2. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze:
   a. Als expert op het gebied van hulpmiddelen fn staat is voor iedere inwoner die hiervoor in aanmerking komt tijdig te zorgen voor het best passende goedkoopst adequate Hulpmiddel, passend bfj de hulpvraag van de inwoner;
   b. Waar nodig specifieke expertise inzet bij complexe casuïstiek op het moment dat dit in het belang van een zorgvuldige afwikkeling nodig en noodzakelijk is;
   c. Alle uitingen van ongenoegen over zijn presteren registreert en zo snel als mogelijk in lijn met deze overeenkomst wegneemt (voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is);
   d. Bij een defect een hulpmiddel binnen de gestelde termijnen goed repareert (en er in de tussentijd een passend leenmiddel/alternatief wordt ingezet) (zie verder paragraaf 7.1 en 7.41;
   e. Bij levering en servicedlenstverlening een heldere instructie en uitleg geeft over de werking van het hulpmiddel aan de inwoner en daarnaast blijft toetsen of het hulpmiddel wordt gebruikt en/of de inwoner in staat is het hulpmiddel verantwoord en adequaat te gebruiken.
   f. Bij levering ter plekke een demonstratie aan de inwoner geeft over de werking van het hulpmiddel.
   g. Zowel bij levering als bij servicedienstverlening de inspanningsverplichting heeft om binnen zijn mogelijkheden de inwoner mobiel te houden.
3. De opdrachtnemer voert de leveringen en de bijbehorende servicedienstverlening en beheer van de Wmo hulpmiddelen uit op professionele wijze, en doet dat inwonergericht. Hierbij zijn maatgevend de nadere opdracht van opdrachtgever, de te compenseren beperking(en) in participatie en zelfredzaamheid van de lnwoner (aan te geven door opdrachtgever) en het binnen dat kader leveren van het best passende goedkoopst adequate hulpmiddel. Opdrachtnemer doet dat klantgericht, bejegent de inwoner respectvol en zet ter zake deskundige medewerkers in. Opdrachtnemer komt gemaakte afspraken met de inwoner na en communiceert hier actief met de inwoner over.
4. Opdrachtnemer is betrouwbaar, komt afspraken na en voldoet, werkt conform en houdt zich gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst, aan de verplichtingen voortvloeiende uit deze raamovereenkomst en de voor haar geldende en op ieder moment van toepassing zijnde vigerende wet• en regelgeving.
5. Opdrachtnemer voert zijn werkzaamheden uit op basis van de nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening als verstrekt door opdrachtgever.
6. Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van hulpmiddelen en het uitvoeren van de vereiste servicedienstverlening (inclusief keuring en onderhoud van tilliften).
7. Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise, middelen, materialen en medewerkers om op basis van selectie en passing, rekening houdend met van de nadere opdracht van opdrachtgever, het voor de inwoner en zijn situatie best passende goedkoopst adequate hulpmiddel te selecteren en te leveren. Hierbij Is de voorwaarde dat opdrachtnemer het hulpmiddel volledig afstemt, afstelt en instelt en waar nodig verstelt op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de inwoner. En daarbij alle hierbij toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen levert en bevestigd die om dit te realiseren nodig en passend zijn. Het hulpmiddel dat via opdrachtnemer beschikbaar wordt gesteld aan de inwoner door opdrachtgever is een

aanvulling op de eigen kracht en mogelijkheden van de inwoner. Waarbij duidelijk de kanttekening wordt gemaakt dat het hulpmiddel niet meer of luxer dan nodig hoeft te zijn dan om de eigen kracht en mogelijkheden te versterken en om voorgaande eisen te realiseren. Mocht de inwoner aanvullende luxere opties wensen dan kan inwoner deze voor eigen rekening en risico afnemen/kopen van opdrachtnemer. Hierbij geldt dat deze opties bij een eventuele opdracht tot inname van het hulpmiddel door opdrachtgever, zonder dat hier een vergoeding tegenover staat, eigendom worden van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht inwoner hier helder over te informeren.

8. Daarnaast draagt opdrachtnemer zorg dat alle hulpmiddelen waarop dit van toepassing is voorzien zijn van een geldige WA-verzekering.
9. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden waar zij invloed op heeft en kan hebben een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en inwoners garanderen.

1.Z. **Elsen te stellen aan medewerkers van opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer zet voor deze opdracht alleen ter zake deskundige vakbekwame klantgerichte medewerkers in, dat wil zeggen dat deze medewerkers;
   a. Beschikken over een functiegerichte opleiding en/of over aantoonbaar benodigde competenties;

      In te zetten medewerkers met direct klantcontact hebben Inhoudelijke en technische kennis van hulpmiddelen en het bijbehorende proces van levering en servicedienstverlening en zijn bekend met de verschillende doelgroepen binnen de Wmo (gericht op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of een chronisch psychisch probleem en/of mensen met een psychosociaal probleem). Ook weten ze hoe ze op een sociaal vaardige manier op een laagdrempelige wijze met inwoners moeten communiceren;

      Voor passing wordt een gekwalificeerde professionele passer ingezet (geen afleveraar) die kennis heeft van het hulpmiddel, de beperkingen van de inwoner en in dat kader de inwoner volledig kan instrueren, en uitleg kan geven en kan zorgdragen dat het hulpmiddel volledig op maat voor de inwoner in· af en bij kan stellen met de juiste gereedschappen;

      Voor passend onderhoud, service en reparaties wordt een gekwalificeerde volledig uitgeruste professionele monteur ingezet met technische kennis van het betreffende hulpmiddel;

      Voor hulpmiddelen waarbij sprake is van op maat **gemaakte** persoonsgebonden aanpassingen, een complex hulpmiddel en/of een hulpmiddel dat lastig in de bestaande werkwijze past (zie "convenant maatwerkprocedure toegang hulpmiddelen" kwadrant 3 en 4, hierna te noemen complex maatwerk), zoals een rolstoel die (bijna) volledig op maat gemaakt moet worden en/of hulpmiddelen met speciale bediening of beademing, wordt een daadwerkelijk hierin gespecialiseerde adviseur ingezet als casemanager. Deze casemanager is bij voorkeur en waar nodig een specialist op de complexe hulpmiddelen/complexe situaties die zowel procesmatig als Inhoudelijk het proces van selectie, passing, levering en na-aanpassing en nazorg kan aansturen. De inwoner daadwerkelijk onderbouwd over het proces en het hulpmiddel kan informeren en waar nodig kan instrueren. De casemanager is aanwezig bij passing en aflevering en dus niet op afstand, tenzij de consulent nadrukkelijk schriftelijk/ per e-mail toestemming heeft gegeven hiervan af te wijken. De casemanager bewaakt de voortgang (zie verder paragraaf 6.1). Voorgaande geldt ook voor hulpmiddelen voor mensen met een progressief ziektebeeld en kinderhulpmiddelen;
   b. Waar nodig (aanvullend) worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden;

c. Geïnstrueerd en getraind zijn in het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van aan de inwoner beschikbaar te stellen en/of gestelde hulpmiddelen. In voorkomend geval bespreken zij situaties en knelpunten met de inwoner. En melden deze situaties intern. Opdrachtnemer draagt zorg dat deze signalen ook terecht komen bij opdrachtgever en treedt hierover waar nodig met gemeente in overleg.
d. Sociaal vaardig zijn en goed en helder communiceren op een voor de inwoner begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig en begrijpelijk Nederlands.;
e. Respect hebben voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
f. De Nederlandse taal actief beheersen;
g. Weet waar zijn kennis en kunde en bevoegdheden liggen maar ook waar deze ophoudt. Waar de eigen expertise ontoereikend is, betrekt deze passende expertise om de opdracht goed te volbrengen;

2. Medewerkers van opdrachtnemer voeren de leveringen en de bijbehorende service-dienstverlening uit naar beste weten en kunnen. Ze komen gemaakte afspraken met de inwoner na en communiceren hier actief met de inwoner over.
3. Medewerkers van opdrachtnemer net als ergotherapeuten die werken in opdracht van opdrachtnemer of gemeenten doen nooit toezeggingen over de toekenning van een hulpmiddel aan de inwoner anders dan dat wat al aan inwoner is aangegeven door opdrachtgever.
4. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers, die beroepsmatig direct met inwoners in contact kunnen komen, In het kader van onderhavige opdracht, door hem gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Opdrachtnemer draagt zorg dat voor iedere medewerker een VOG-verklaring (profiel 45) is afgegeven die iedere vijf jaar moet worden vernieuwd. Opdrachtnemer staat hiervoor garant.
S. Alle medewerkers die bij de inwoner thuiskomen voor advies of onderhoud kunnen zich legitimeren en kunnen aantonen dat ze voor opdrachtnemer werken.
6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers. Als en voor zover er schade ontstaat of sprake is van gebrekkige (service)dienstverlening door minder bekwame medewerkers is opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en (gevolg)schade zijn voor rekening van opdrachtnemer.
7. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat zijn medewerkers adequaat handelen in het geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van inwoner en eventuele medebewoners. Deze signalen worden door opdrachtnemer direct doorgeleid naar opdrachtgever of door opdrachtgever aan te wijzen derde{n). In overleg met opdrachtgever worden deze signalen als noodzakelijk omgezet in concrete acties door opdrachtnemer of door inschakeling van andere bij inwoner betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het **gebied** van wonen, welzijn en zorg.
8. Tijdens de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert opdrachtnemer bij vervanging c.q. uitbreiding van personeel minimaal een gelijk deskundigheidsniveau.

§.2. OPDRACHT EN RESULTAAT

Opdrachtgever is op zoek naar twee stabiele, aantoonbaar goed presterende, proactieve hulpmiddelenleveranciers als opdrachtnemer waaruit inwoners kunnen kiezen. Deze opdrachtnemers komen afspraken na. De inwoner kan op een laagdrempelige manier bij deze opdrachtnemers terecht.

Omdat opdrachtgever en opdrachtnemer een lange contractuele relatie met elkaar aangaan, zijn vertrouwen over en weer, betrokkenheid en interesse in elkaar en in wat er speelt, en creativiteit het uitgangspunt van de opdracht en onderhavige overeenkomst. Samen met elkaar doen we er alles aan om de Wmo betaalbaar te houden en in dat licht inwoners te blijven voorzien van best passende goedkoopst adequate hulpmiddelen. Opdrachtgever en opdrachtnemer verbinden zich eraan de komende (contract)jaren met elkaar tot goede oplossingen te komen in het belang van inwoners die daarop aanspraak maken. Daar waar de overeenkomst niet in voorziet, mag een goed gesprek, een werkafspraak en redelijkheid en billijkheid leidend zijn om samen tot een goede oplossing te komen.

Opdrachtnemer(s) realiseren met de uit te voeren leveringen en bijbehorende servicedienstverlening het volgende eindresultaat:

Op basis van een reële all-in huurvergoeding per hulpmiddel per maand, in het kader van- en overeenkomstig de (Wet) maatschappelijke ondersteuning, afomvattend zorg dragen voor de levering van duurzame, kwalitatief goede, best passende en in dat kader goedkoopst adequate hulpmiddelen en bijbehorende servicedienstverlening. Zowel de levering als servicedienstverlening is telkens afgestemd op de individuele situatie, eigen krocht en mogelijkheden van inwoners ter aanvulling op de zelfredzaamheid, participatie en handhaving van deze inwoners, maar ook niet meer of luxer dan nodig. De levering en servicedienstverlening voldoen aan de (functionele) eisen die door opdrachtgever worden gesteld.

Rekening houdend met het benoemde eindresultaat Is opdrachtnemer verplicht het volgende te realiseren.

1. Rekening houdend met §5 minimumeisen klachtenafhandeling, communicatie en samenwerking, **waar** nodig aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en alles wat verder wordt overeengekomen; zorgen voor korte lijnen en heldere meetbare afspraken en het nakomen daarvan. Hierbij staat altijd een persoonlijke klantgerichte benadering centraal, wordt open gecommuniceerd over klachten en de afhandeling daarvan, en wordt het aantal klachten tot een minimum beperkt en als ze voorkomen worden ze snel en adequaat afgehandeld.

2. Rekening houdend met §5 minimumeisen klachtenafhandeling, communicatie en samenwerking, waar nodig aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en alles wat verder wordt overeengekomen; proactief samenwerken met opdrachtgever en andere gecontracteerde opdrachtnemer, inwoner/advies· en participatieraden Wmo, waarbij het gezamenlijk belang en de integrale benadering van het sociaal domein centraal staat.

3. Rekening houdend met §3 verstrekking van nadere opdrachten, §6 minimumeisen selectie, passing en levering, aangevuld met het eigen aanbod {inschrijving) en alles wat verder wordt overeengekomen; aan de hand van de (functionele) dienstverleningsopdracht van opdrachtgever en op basis van de eigen kennis, kunde en expertise; selecteren, passen en binnen de met de inwoner overeengekomen reële levertijd bij de inwoner thuis afleveren van het best passende goedkoopst adequate hulpmiddel voor de inwoner. Daarbij ook zorgen dat de inwoner volledig geïnstrueerd, in staat en bekwaam is het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken.

4. Reken·ng houdend met §7 minimumeisen servicedienstverlening, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en alles wat verder wordt overeengekomen; zorg dragen dat ieder Wmo

hulpmiddel van goede kwaliteit blijft en veilig en doelmatig is. Dit door middel van het uitvoeren van controles en noodzakelijke keuringen van de hulpmiddelen, passend onderhoud (en waar nodig aanpassingen aan een al geleverd hulpmiddel of vervangen van het hulpmiddel), en reparaties bij storingen. Daarbij zorgdragen dat dat inwoner in staat en bekwaam blijft een hulpmiddel, binnen de in de nadere opdracht omschreven categorie, **veilig** en doelmatig *te* gebruiken en als er toch sprake is van afwijkingen hiervan deze direct rapporteren aan opdrachtgever.

5. Rekening houdend met §8 minimumeisen maatschappelijk verantwoord ondernemen, aangevuld met het eigen aanbod (Inschrijving) en alles wat verder wordt overeengekomen; uitvoeren van levering en servicedienstverlening, waaronder het afvoeren na inname, op een maatschappelijk verantwoorde en circulaire wijze waarbij effectief een bijdrage wordt geleverd aan de werkgelegenheid van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt in de regio en de doelstellingen van de regio Stedendriehoek.

6. Rekening houdend met §9 minimumeisen rapportage en inzicht, kwaliteit en verantwoording aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en alles wat verder wordt overeengekomen; zorgdragen voor duurzame en toekomstbestendige dlenstverlening, waarbij open, transparant en proactief (financieel en uitvoeringstechnisch) verantwoordelijkheid wordt genomen voor-, en digitaal inzicht wordt gegeven in prestaties, de levering, de (service)dienstverlening en optimaal aangesloten wordt bij de lokale (sociale en technische) Infrastructuur van individuele gemeenten.

7. Rekening houdend met§ 1.2, la en§ 6.1 Eisen aan complex maatwerk aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en alles wat verder wordt overeengekomen; zorgdragen dat een gekwalificeerde casemanager wordt ingezet bij maatwerk die aanspreekpunt is voor de inwoner en die samen met opdrachtgever en inwoner zorgdraagt dat er zo snel als realistisch mogelijk is het maatwerk(hulpmiddel) wordt geleverd. Daarbij draagt de casemanager zorg dat de voortgang en nazorg wordt bewaakt, en dat inwoner hierover proactief wordt geïnformeerd.

2.1. All-in **categorleprijzen** huur

Opdrachtgever hanteert tijdens de uitvoering van de opdracht all-in categorieprijzen huur die maandelijks worden gedeclareerd via iWmo op basis van de daaraan gekoppelde iWmo productcodes. Voor de betreffende all-in categorieprijzen huur draagt opdrachtnemer zorg voor levering en servicedienstverlening van de Wmo Hulpmiddelen.
Voor het inrichten van iWmo wordt er in afstemming met opdrachtnemers een vertaaltabel gemaakt waarin landelijke iWmo codes worden gekoppeld aan de iWmo codes van deze raamovereenkomst. Als er sprake is van een verschillend btw-percentage in een bepaalde categorie worden voor de praktische uitvoering, afhankelijk van het aantal btw-varianten, meerdere IWmo codes gemaakt voor de betreffende categorie die allen gekoppeld zijn aan dezelfde all-in categorieprijs huur van de categorie exclusief Btw.

Aanvullende luxere opties die niet behoren tot het best passende goedkoopst adequate hulpmiddel worden door inwoner voor eigen rekening en risico op basis van koop afgenomen van opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft hier op een passende wijze invulling aan.

Voor de overeengekomen all-in categorieprijzen huur moet opdrachtnemer het betreffende best passende goedkoopst adequate hulpmiddel voor de inwoner voorzien van in ieder geval alle functioneel en adequaat duurzame (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen die nodig en passend zijn kijkende naar de eigen kracht en mogelijkheden van de inwoner, zodat de inwoner altijd een functioneel compleet duurzaam best passend goedkoopst adequaat hulpmiddel heeft, volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de inwoner, maar ook niet meer

of luxer dan nodig. Het geleverde hulpmiddel is juist voor de inwoner Ingesteld en afgesteld en inwoner is volledig gel'nstrueerd over het goede en veilige gebruik van het hulpmiddel.

Tijdens de looptijd van de overeenkomst worden alle nadere opdrachten (leveringen inclusief onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen en bijbehorende servicedienstverlening) altijd door opdrachtnemer uitgevoerd conform de overeengekomen all-in categorieprijzen huur.

In het enkele geval dat opdrachtnemer Wmo hulpmiddelen inclusief als nodig bijbehorende servicedienstverlening moet verstrekken aan inwoners met een beschikking van opdrachtgever via een persoonsgebonden budget, verbindt opdrachtnemer zich eraan dat de levering en servicedienstverlening aan deze inwoners niet tegen minder goede voorwaarden en tarieven wordt uitgevoerd dan in deze overeenkomst is overeengekomen.

2.2. Aanvangssituatie en keuze inwoner

2.2.1. Bij aanvang van de overeenkomst

De omruilgarantie voor het huidige uitstaande park (contractnummer HM20180213S3) bedraagt 9 jaar/ 108 maanden. De mobiliteitsgarantie bedraagt minimaal 9 jaar/108 maanden, De verplichting tot het uitvoeren van servicedienstverlening (mobiliteitsgarantie) inclusief onderhoud en reparatie blijft, voor de huidige aanbieders, ook na 108 maanden van kracht als de inzet van het hulpmiddel nog technisch, visueel en functioneel goed en verantwoord is.

Bovenstaande is gemaximeerd tot uiterlijk 30-09-2032 of zoveel eerder als de raamovereenkomst waarvoor dit PvE Annex 1 is, afloopt.

Voor individuele inwoners kan de omruil- en mobiliteitsgarantie eerder eindigen, als:

a. de indicatie van de inwoner eindigt of verandert (bijvoorbeeld als er sprake is van een categoriewissel), of:
b. een ander nieuw hulpmiddel onder de raamovereenkomst waarvoor dit PvE Annex 1 is bij een inwoner moet worden geleverd door opdrachtnemer waar één of meer hulpmiddelen staan van de latende aanbieder.

Hulpmiddelen onder contract met nummer HM20180213S3 blijven dus uitstaan bij de latende aanbieders onder de huidige voorwaarden tot uiterlijk 30-09-2032 of zoveel eerder als de raamovereenkomst waarvoor dit PvE Annex 1 is, afloopt of voor individuele inwoners als bovengenoemde situaties a en/of b van toepassing zijn.

2.2.2. Gedurende de looptijd van de overeenkomst

Bij nieuwe aanvragen of een nadere opdracht voor levering van een hulpmiddel uit een andere categorie Is de keuze van de inwoner voor de opdrachtnemer leidend. Hierbij is de regel dat, als een inwoner meerdere Wmo Hulpmiddelen heeft, de nieuwe hulpmiddelen bij de opdrachtnemer afneemt die ook de overige hulpmiddelen heeft geleverd. Enige uitzondering hierop is de situatie als de betreffende opdrachtnemer/aanbieder niet opnieuw Is gecontracteerd onder deze overeenkomst (zie ook 2.2.1). In een dergelijke situatie is de nieuwe opdrachtnemer waarvoor door inwoner wordt gekozen verplicht het hulpmiddel of de hulpmiddelen geleverd onder de vorige overeenkomst (met nummer HM20180213S3) van de gemeente over te kopen, de waarde wordt hierbij als volgt bepaald:

Prijsbepaling overnamewaarde (conform convenant meeverhuizen VNG):
Historische bruto catalogusprijs - korting / economische afschrijftermijn • resterende economische afschrijftermIJn = overnamewaarde hulpmiddel

Korting:

hulpmiddelen voor volwassenen = 40% korting;
hulpmiddelen voor kinderen en voor douche- en toilethulpmiddelen = 30% korting;

economische afschrijftermijn:

7 jaar/84 maanden voor alle voorzieningen, m.u.v.;
kindervoorzieningen en douche en toiletvoorzieningen= 5 jaar/60 maanden,

De minimumwaarde voor de overname/restwaarde is altijd € 75,-.

Vervolgens worden de betreffende hulpmiddelen geschaard onder deze overeenkomst en zijn de all-in categorieprijzen huur op de betreffende hulpmiddelen van toepassing.

Iedere inwoner heeft keuzevrijheid uit beide gecontracteerde opdrachtnemers. Bij nieuwe aanvragen of vervanging van hulpmiddelen is de keuze van de inwoner voor de opdrachtnemer leidend. Opdrachtgever kan en mag, op het moment dat de inwoner hierom vraagt, de inwoner informatie verstrekken over onder andere ranking en scores op basis van de aanbesteding, aantal klachten, resultaten van inwonertevredenheldsonderzoeken, audits en realisatie van KPI's.

Er worden dus, anders dan vrije inwonerkeuze, door opdrachtgever geen andere criteria gehanteerd voor de verdeling van nadere opdrachten. Wel kan opdrachtnemer tijdelijk of definitief van de dienstverlenerslljst worden verwijderd waardoor deze op dat moment geen nadere opdrachten mag of kan ontvangen zie verder de raamovereenkomst artikel 12.

2.2.3. Tussentijds overstappen

Mocht de relatie tussen Inwoner en opdrachtnemer onherstelbaar verstoord zijn omdat opdrachtnemer herhaaldelijk gegronde klachten (te bepalen door opdrachtgever) niet heeft opgelost, dan staat het inwoner vrij om na toestemming daartoe van opdrachtgever over te stappen naar de andere opdrachtnemer. De nieuwe opdrachtnemer is verplicht op dat moment het hulpmiddel over te kopen van de voormalig opdrachtnemer op basis van de overnamebepaling als benoemd in 2.2.2. Dat geldt ook voor een verhuizing van een inwoner, naar een gemeente bulten de gemeenten die in deze overeenkomst zitten. Daarbij wordt ook het "convenant meeverhuizen" gehanteerd.

2.3. Inzet van voor hergebruik geschikt gemaakte hulpmiddelen Is mogelijk

Opdrachtgever staat de inzet van voor hergebruik geschikt gemaakte hulpmiddelen (ook wel genoemd gereconditioneerde hulpmiddelen) toe. Een dergelijk hulpmiddel is technisch in uitstekende staat en ziet er bij levering visueel, los van kleine gebruikssporen, netjes en schoon uit. Een dergelijk hulpmiddel is te beschouwen als nieuw in de zin van de overeenkomst. Het frame/de basis van het hulpmiddel is origineel en qua leeftijd (eerste inzet ooit) volledig administratief herleidbaar. **Vervanging** van onderdelen en (fabrieks-)opties is toegestaan voor zover deze ook daadwerkelijk behoren tot het betreffende hulpmiddel en komen uit het tot het hulpmiddel behorende leveringsprogramma van de producent. Bij het voor hergebruik geschikt maken van het hulpmiddel worden daarnaast wet en regelgeving en de richtlijnen die hieraan door de producent worden gesteld gevolgd. Het hulpmiddel is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen en alle bedieningsonderdelen functioneren optimaal. De accu is minimaal-80% en als er sprake is van losse kussens zijn deze als nodig vervangen. Opdrachtnemer garandeert een veilig en verantwoord gebruik van het hulpmiddel *en* is hiervoor volledig verantwoordelijk en aansprakelijk.

2.4. Geen specifieke vestl&ingsels

Opdrachtgever stelt geen specifieke vereisten aan een vestiging maar vragen van opdrachtnemer wel expliciet een lokale benadering en één vast aanspreekpunt met kennis van de overeenkomst en de lokale situatie. Passing moet worden uitgevoerd thuis bij de inwoner of op verzoek van de inwoner op een andere locatie binnen de gemeenten.

2.5. Omruilen van een hulpmiddel

Mocht een hulpmiddel of daarop aan te brengen (fabrieks-)opties, accessoires, onderdelen en aanpassingen moeten worden vervangen, omgeruild of worden aangepast, wat hiervoor de reden ook is, dan worden deze door opdrachtnemer binnen de all-In categorieprijs huur en zonder extra kosten in rekening te brengen, vervangen of aangepast door een ander passend goedkoopst adequaat hulpmiddel en/of (fabrieks-)opties, accessoires, onderdelen en aanpassingen voor de inwoner in lijn met de nadere opdracht van opdrachtgever. Onder voorwaarde dat deze binnen de bestaande categorie wel als passend is/zijn aan te merken.

Opdrachtnemer is verplicht een eventuele vervanging van het hulpmiddel inclusief de nieuwe gegevens van het hulpmiddel door te geven aan opdrachtgever en dit door te voeren in het overzicht bestandsgegevens.

Voor ieder hulpmiddel geldt:

- Er mogen in ieder voorgaand kalenderjaar voor een elektrisch aangedreven hulpmiddel niet meer dan 2 storingsmeldingen hebben plaatsgevonden door inwoner over de elektrische aandrijving die resulteerden in reparaties door opdrachtnemer. Is dit wel het geval dan moet het hulpmiddel door opdrachtnemer worden vervangen;
- Beperkte onderhoudslasten (minimaal 2x in de 3 jaar preventief onderhoud moet voldoende zijn), zodat de inwoner zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
- Het hulpmiddel moet functioneel adequaat, veilig en verantwoord zijn en daarnaast zijn (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen nog verkrijgbaar op de markt;

Bij eventuele discussie over voorgaande is het oordeel van opdrachtgever leidend.

Voor nieuwe inwoners kan de all-in categorieprijs huur in rekening worden gebracht na levering en ondertekening van de gebruikersovereenkomst - welke een nadere drie-partijen (opdrachtgever, inwoner en opdrachtnemer) overeenkomst is - onder de raamovereenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Belangrijk om te vermelden is ook dat als de raamovereenkomst wordt opgezegd of eindigt, de gebruikersovereenkomsten van kracht blijven, de huurhulpmiddelen blijven uitstaan tegen de alle In huurtarieven, tenzij opdrachtgever een nieuwe raamovereenkomst met een nieuwe partij heeft gesloten. In de laatste situatie kan de nieuwe opdrachtnemer de huurhulpmiddelen van opdrachtnemer overkopen op basis van de Historische Bruto Catalogusprijs van het hulpmiddel minus 35% en een lineaire afschrijving van 84 maanden met een restwaarde van € 75,00. Of mag de nieuwe opdrachtnemer een eigen zelfde hulpmiddel in zetten. Opdrachtnemer verleent hieraan haar volledige medewerking.

§.3. VERSTREKKING VAN NADERE OPDRACHTEN

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

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

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

Als er geen sprake is van generale machtiging wordt de volgende offerteprocedure gevolgd:

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

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

§.4. MINIMUMEISEN WMO HULPMIDDELEN

Opdrachtgever heeft gekozen voor een indeling in 18 categorieën Hierin zijn alle noodzakelijke door opdrachtnemers te leveren hulpmiddelen te verstrekken vanuit de Wmo 2015 onder te brengen. De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in functionele en herkenbare categorieën die gerelateerd zijn aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen. Leveringen buiten de categorieën om zijn Jos van uitzonderingssituaties en voorafgaand akkoord door opdrachtgever niet mogelijk.

Hulpmiddelen onder de C 500,00 euro (Bruto Catalogusprijs) kunnen en mogen door de inwoner worden aangeschaft onder forfaitaire vergoeding bij een door inwoner gekozen leverancier. Op het moment dat de forfaitaire vergoeding van toepassing is vallen de betreffende hulpmiddelen niet onder deze raamovereenkomst.

4.1. Eisen aan de In te zetten Wmo Hulpmiddelen en functionele categorieën

Alle te leveren en geleverde Wmo hulpmiddelen voldoen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname altijd aan de van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving, bepalingen uit verdragen en daaruit volgende normen en richtlijnen. Op het moment van deze aanbesteding betreft dit tenminste, en niet limitatief bedoeld, de navolgende wet- en regelgeving en verdragen:

1. Verdragen:
   a. 93/42/EEG (De Europese Richtlijn voor Medische Hulpmiddelen) en de Medical Device Regulation 2017/745;
   b. 89/336/EEC (Richtlijn voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters;
   c. 73/23/EEC (Laagspanningsrichtlijn, voor niet-ingebouwde acculaders voor elektrische rolstoelen/scooters);
   d. 85/3 4/EEC (Aansprakelijkheidsrichtlijn);
   e. 99/44/EEC (Garantie op consumentenproducten);
2. Wettelijke bepalingen:
   a. De bepalingen van Wet Medische Hulpmiddelen, Kon. Besluit 243 van 30 maart 1995, gewijzigd 30 augustus 2001;
   b. Eisen uit de verkeerswet 1994.
3. Normen (o.a. genoemd in de Wet Medische Hulpmiddelen) en richtlijnen:
   a. EN 12183 (voor handbewogen rolstoelen);
   b. EN 12184 (voor elektrische rolstoelen en scootmobielen):
   c. EN-ISO 10535, NEN 7505 (voor tilliften):
   d. EN 12182 (Voor hulpmiddelen bedoeld voor personen met een functiestoornis en waarvoor geen specifieke productnorm bestaat).
   e. Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren de Laagspanningsrichtlijn 2006/95/EG en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG:
   f. Iedere rolstoel (inclusief (zit)ortheses en andere aanpassingen) is en blijft veilig te vervoeren en voldoet altijd aan de vigerende "Code Veilig Vervoer Rolstoelinwoner" (Code WR), categorie 1 daarvan uitgezonderd.
   g. Met uitzondering van categorie 1 is iedere rolstoel voorzien van een taxifixatie/rolstoelbevestlglng voor in personenauto/rolstoeltaxl/collectief vervoer welke minimaal voldoet aan de navolgende normen voortkomend uit de cod WR:
      - ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen) herkenbaar aan de sticker met het haaksymbool;

        En daarnaast moet het hulpmiddel geschikt zijn om bevestigd te worden aan een botsveilig vastzetsysteem wat voldoet aan de norm:
      - ISO 10542 (Normen voor botsveilige vastzetsystemen voor de rolstoel en inzittende).

4. Alle overige niet bovengenoemde vigerende NEN - EN/ ISO/ CE/ EMC normen;

Daarnaast eist opdrachtgever van de door opdrachtnemer in te zetten Wmo hulpmiddelen het volgende:

1. Ongestoorde, **veilige,** doeltreffende en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op:
   a. Deugdelijkheid;
   b. functionaliteit met betrekking tot de gebruikersgroep;
   c. Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de inwoner;
   d. Veiligheid;
   e. Bedieningsgemak voor de inwoner;
   f. Lage storingsgevoeligheid (Er mogen in ieder voorgaand kalenderjaar voor een elektrisch aangedreven hulpmiddel niet meer dan 2 storingsmeldingen hebben plaatsgevonden door inwoner over de elektrische aandrijving die resulteerden in reparaties door opdrachtnemer. Is dit wel het **geval** dan moet het hulpmiddel door opdrachtnemer worden vervangen);
   g. Beperkte onderhoudslasten (maximaal 2x in de 3 Jaar preventief onderhoud moet voldoende zijn), zodat de inwoner zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
2. Opties, accessoires en onderdelen zijn verkrijgbaar gedurende minimaal drie jaar na levering onder deze overeenkomst.
3. Er mag geen technologie worden toegepast die achterhaald is en zich aan het einde van de "life cycle" bevindt (waarvoor naar verwachting geen vervanging of onderdelen beschikbaar zijn in de komende 3 jaar).
4. Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen moeten zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
5. Tilliften zijn, worden en blijven Stigah gekeurd of voldoen aan de NEN7506, waarbij opdrachtnemer aanvullend zorgdraagt voor jaarlijkse keuring van de tilliften en de tilbanden en waar nodig zorgdraagt voor vervanging of reparatie.
6. (WA)verzekering van alle hulpmiddelen waarop dit van toepassing is, is inbegrepen in de all-in categorieprljs huur. Voor elektrische/elektrisch aangedreven hulpmiddelen draagt opdrachtnemer zorg voor het plaatsen van de toegezonden verzekeringssticker op of binnen 500 meter van de woon- of verblijfsplaats van de inwoner, als de inwoner niet in staat is dit zelf te regelen. Opdrachtnemer verstrekt de inwoner informatie over de voorwaarden behorende bij de WA-verzekering en de eigen verantwoordelijkheden van de inwoner over het juiste en correcte gebruik van het hulpmiddel.
7. Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen. Naast alle nodige onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen zijn niet limitatief maar bijvoorbeeld ook antidecubituskussens inclusief (extra) hoezen en zuurstoffleshouders, stok/krukhouders links of rechts te plaatsen en alle typen rugleuningen en zittingen en ook noodzakelijke opties accessoires en aanpassingen die nodig zijn voor veilig vervoer als nodig en vereist voor de inwoner inbegrepen in de all-in categorieprijzen huur. Dat geldt ook voor alle als nodig later aan te brengen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen.
8. Voor het in standhouden van hulpmiddelen is het hergebruik van onderdelen en materialen en aanpassingen toegestaan, voor zover:
   a. Het hulpmiddel onverminderd voldoet aan de gestelde eisen aan de hulpmiddelen in deze dienstverleningsvoorwaarden;
   b. Kleuren en toplagen 1 op 1 gelijk zijn aan de originele kleurstelling en toplagen van het hulpmiddel;
   c. Een her te gebruiken motor, elektronica en onderdelen van hetzelfde merk en type gelijkwaardig zijn aan de originele motor(en), elektronica of onderdelen;
9. In alle categorieën uit het assortiment zijn niet limitatief alle benodigde uitvoeringen (waaronder ook heavy duty), (elektrische)aandrijvingen, bedieningen, formaten, zltbreedtes, zitdieptes, zithoogtes, aanpassingen waaronder ook (zit)orthesen en dergelijke en hulpmiddelen voor kleine

mensen of mensen met andere afwijkende lichaamsmaten wanneer dit van toepassing is vereist voor inwoner in de all-in categorieprljs huur inbegrepen. Hierover kan en mag geen discussie ontstaan. Als opdrachtgever naar redelijkheid en billijkheid aangeeft dat iets geleverd moet worden is opdrachtnemer verplicht dit uit te voeren en nooit met berekening van extra kosten.

10. Voor alle categorieën geldt; dat als het hulpmiddel bedoeld Is voor een kind, bij de keuze voor het hulpmiddel en de uitstraling (o.a. kleurstelling, stoffering e.d.) en uitvoering (opties en accessoires), expliciet rekening wordt gehouden met het kind.
11. Voor alle categorieën geldt dat als er sprake is van een hulpmiddel met een accu waarvoor geen andere mogelijkheid is dan stalling in een overdekte ruimte of brandgevaarlijke plaats waar geen accu is toegestaan de accu eenvoudig door de inwoner uit het hulpmiddel verwijderd moet kunnen worden.
12. Voor alle categorieën geldt dat als er sprake is van stalling buiten omdat geen andere stallingsmogelijkheid Is te realiseren dat een regenhoes en slot geleverd en "geplaatst" moet worden binnen de betreffende categorie. Hiervoor kan en **mag dan** een opslag van maximaal 10% op de all-in categorieprijs huur worden gehanteerd.
13. Opdrachtnemer is verplicht een eventuele vervanging van het hulpmiddel inclusief de nieuwe gegevens van het hulpmiddel door te geven aan opdrachtgever en dit door te voeren voorzien ook van de bruto catalogusprijs in het overzicht bestandsgegevens dat leder kwartaal met de managementinformatie wordt verstrekt.

Mocht blijken dat een hulpmiddel niet voldoet aan bovenstaande is opdrachtnemer verplicht het hulpmiddel of als dit van toepassing is, de betreffende opties, accessoires en aanpassingen kosteloos te vervangen.

4.2. categorieën inclusief functionele omschrijving

In deze paragraaf zijn de "erschillende categorieën functioneel omschre"en gerelateerd aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen. Er worden geen merken of typen vastgelegd in een categorie. Opdrachtnemer is dus vrij om die hulpmiddelen in te zetten (inclusief alle functioneel en adequaat duurzame onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen) die nodig en passend zijn binnen de betreffende categorie zolang ze voldoen aan dat wat is opgenomen in de nadere opdracht van opdrachtge"er en voldoen aan wat hierover is opgenomen in deze raamovereenkomst.

Voor redere categorie geldt een all-in categorieprijs huur wat betekend dat alle hulpmiddelen die tot de categorie behoren ongeacht uitvoering, moment van introductie op de markt en aan te brengen of mee te leveren onderdelen, (fabrieks-)optles, accessoires en (na-)aanpassingen in deze prijs zijn inbegrepen. Ook zijn inbegrepen alle na eerste levering benodigde (dus niet limitatief) op het hulpmiddel aan te brengen/aangebrachte of mee te leveren onderdelen, (fa brieks-)opties, accessoires en (na-)aanpassingen inclusief alle bijbehorende werkzaamheden.

De tarieven zijn exclusief Btw. Als er sprake is van een ander btw-tarief binnen de categorie zal hier administratief een separate code aan worden gehangen waarbij de all-in categorieprijs huur exclusief Btw. voor de desbetreffende categorie niet wijzigt. Specifieke inrichting hiervan vindt plaats in overleg met opdrachtgever In de implementatieperiode.
Ter illustratie: voor iedere elektrische rolstoel is dezelfde all-in categorieprijs huur en voor categorie 7 altiJd van toepassing;

of het nu een rolstoel die nu al op de markt is of gedurende de looptijd van de overeenkomst op de markt komt, en;
of een bruto catalogusprijs van 5.000 euro of 35.000 euro van toepassing is, en;
iedere andere afwijking binnen de categorie
Bovenstaande is ook van toepassing op leder hulpmiddel in de andere categorieën.

Als er in zeer uitzonderlijke gevallen sprake is van een uitzonderingssituatie waarin een hulpmiddel moet worden geleverd dat niet tot de categorieën behoord, wordt door opdrachtgever een koopofferte opgevraagd waarbij minimaal een korting van 20% op de bruto catalogusprijs inclusief opties, accessoires en aanpassingen wordt gegeven. Als opdrachtgever voor deze hulpmiddelen gebruik wenst te maken van een servicedienstverleningstarief is dit all-in servicedienstverleningstarief maximaal 1,5% van de Bruto catalogusprijs.

Individuele gemeenten behouden zich het recht voor om, als hiertoe aanbod beschikbaar is, maximaal 10% van de opdrachtwaarde per individuele gemeente per jaar af te nemen van niet gecontracteerde opdrachtnemers van Wmo Hulpmiddelen uit die betreffende gemeente/gemeenten (alle deelnemende gemeenten).

Voor alle hieronder volgende categorieën geldt dat voor iedere inwoner op basis van de all-in categorieprijs huur een functioneel compleet duurzaam adequaat en passend hulpmiddel uit de betreffende categorie wordt geleverd volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de inwoner. Dit is inclusief niet limitatief alle daarop bij levering en als na levering en gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te brengen/aangebrachte onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig en passend zijn.

cate1orie: 11	**Naam:**	Handbewogen rolstoel voor kortdurend/incidenteel gebruik
Beschrljvtn1:		
Deze categorie bevat handbewogen rolstoelen kortdurend/incidenteel gebruik bedoeld voor Inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel kortdurend/incidenteel gebruik, die voor het overbruggen van middellange afstanden een rolstoel nodig heeft. De inwoner kan zich over korte stukken (soms) zelfstandig voortbewegen maar wordt buitenshuis veelal geduwd.		
Functionele eisen		
Gebruik:	(Regelmatig) Kortdurend gebruik van het middel, nadruk ligt op de rij eigenschappen.	
Zithouding:	De rolstoel en met name ook de zithouding is functioneel instel- en verstelbaar, ondersteuning is toereikend en toe te spitsen op de beperkingen en mogelijkheden van de inwoner.	
Omgeving:	Gebruik buiten en/of binnen	
Verplaatsen:	Voornamelijk door middel van duwen, maar de mogelijkheid bestaat tot het zelfstandig rijden van kleine stukjes.	
Meeneembaarheid:	Belangrijk opvouwbaar en te verkleinen, licht van gewicht. Makkelijk mee te nemen.	
Overig:	Op het hulpmiddel moet een elektrische hulpaandrijving voor gebruiker, of begeleider zijn aan te brengen zie ook categorie 5 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur.	

categorie: 1 2	**Naam:**	Handbewogen (comfort)rolstoel permanent/passief **gebruik** (met kantelverstellin
BeschriMn«:		
Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen, met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handb□'ll<>&en rolstoel permanent/passief gebruik met kantelverstelling, met		

een lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit het hulpmiddel. De gebruiker zit de gehele dag in de rolstoel en is doorgaans niet in staat om deze zelfstandig voort te bewegen. Om de houding te kunnen variëren kan de rolstoel als nodig gekanteld worden door de verzorger of mantelzorger.

Functionele eisen

Gebruik:	Frequent/continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per **dag.**
Zithouding:	Zitcomfort en zitondersteuning is essentieel en de hoogste prioriteit, zithouding is permanent instelbaar, rolstoel is uitgebreid en functioneel in- en verstelbaar en aanpasbaar door middel van fabrieksopties en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek. Kantelverstelling is in de meeste gevallen noodzakelijk.
Omgeving:	Binnenshuis alsook minder frequent buitenshuis.
Verplaatsen:	Voornamelijk verplaatsing door middel van duwen
Meeneembaarheid:	Moet **veilig** zittend vervoerd kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Op het hulpmiddel moet een universele "lossen elektrische hulpaandrijving voor gebruiker, of begeleider zijn aan te brengen (zie ook categorie 5 en 6 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in categorieprijs huur).

- 1bis XP met Powersupport en Canto met hulpaandrijving en/of vergelijkbaar zijn onderdeel van deze categorie vermeerderd met het tarief tn categorie 5

Categorie: 1 3 **Naam:** Handbewogen rolstoel voor actief of (semi) permanent -"-gebruik

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of {semi) permanent gebruik, die de rolstoel frequent of continu gebruiken gedurende langere periodes per **dag.** De inwoner kan in hoge mate zelfstandig ADL-activlteiten uitvoeren vanuit de rolstoel en kan zich zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis.

Functionele eisen

Gebruik:	Frequent of continu gebruik van de rolstoel gedurende langere periodes per dag.
Zithouding:	Zitondersteuning heeft prioriteit, zitcomfort is belangrijk. Voor de actieve gebruiker hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit. Rolstoel is compleet functioneel in- en verstelbaar en is goed aanpasbaar door middel van fabrieksopties, accessoires en aanpassingen ook in het kader van complexe zitproblematiek. Zowel vastframe uitvoering of vouwframe uitvoering is mogelijk.
Omgeving:	Binnenshuis alsook buitenshuis.
Verplaatsen:	Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenhuis. Zelf voortbewegen door middel van hoepelen en/of trippelen maar ook duwen door derden moet mogelijk zijn.
Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is zeer belangrijk, is opvouwbaar/ verkleinbaar (in et gevat van vouwframe) en is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen zowel vastframe als vouwframe.
Overig:	Op het hulpmiddel moet een universele "losse" elektrische hulpaandrijving voor gebruiker, of begeleider zijn aan te brengen en ook een universeel aankoppelbaar fietsdeel/ha_!!dbike, al c!a11_ niet met elektrische ondersteuning.

(zie ook categorie 5 en 6 voor de daarvoor van toepassing zijnde aanvullende all-in cateaorieprijs huur).

categorie 1 4	1 **Naam:** 1 Buuv/kinderduw-wandelwagen
Beschrijvin& **en doel1roep:**	
Bedoeld voor kinderen of jong volwassenen met beperkte lichaamslengte ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening buggy/kinderduwwandelwagen, die nog niet aan een rolstoel toe zijn en die vervoerd moeten worden in een buggy die sterker (en groter) is dan de buggy's voor niet lichamelijk of verstandelijk beperkten, of in een aangepaste duwwandelwagen omdat zij te weinig zitbalans hebben voor een buav.	
Functionele eisen	
Gebruik:	(Regelmatig) gebruik van het middet. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mos;elijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is optioneel.
Zithouding:	Voorzien van complete functionele instel· en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is optioneel.
Omgeving:	Gebruik binnen en/of buiten
Verplaatsen:	Door middel van duwen.
Meeneembaarheid:	Meeneembaarheid in auto is belangrijk, is als dat nodig is verkleinbaar/opvouwbaar en is in het geval van de duwwandelwagen geschikt om **veilig** zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.

cateaorle: 1 sa	1 **Naam:** Universele "losse" elektrische (duw)ondersteuning voo--;-- 1 begeleider
Beschrijving en doelgroep:	
Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden en/of indirect diens vaste begeleider(s) ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de inwoner een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel, waarbij is geconstateerd dat dienst vaste begeleider(s) fysiek ondersteuning nodig heeft/hebben ter compensatie van beperking in kracht/energie/uithoudingsvermogen ten aanzien van het duwen en/of voortbewegen van de rolstoel.	
Functionele eisen	
Gebruik:	Elektrische aandrijfunit ter compensatie van beperking in kracht/energie/uithoudingsvermogen bediend/bestuurd door begeleider van inwoner. De elektrische hulpaandrijving is geschikt om aan te brengen/te monteren op alle handbewogen rolstoel categorieën uit het assortiment (incl. montage).
Zithouding:	**N.v.t.**
Omgeving:	N.v.t.
Verplaatsen:	Elektrisch bediend en aangedreven aangevuld met veelal het handmatig duwen. Hulpaandrijving is eenvoudig (zonder gereedschap) door derde of zelfstandig aan te koppelen en af te kopeelen.

categorie:	5b **Naam:** Hoepelondersteuning voor inwoner/ Universele "losse" elektrische (hulp)aandrijving

Beschrijving en doefgroep:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de inwoner een beschikking heeft voor (o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel, waarbij is geconstateerd dat inwoner fysiek ondersteuning nodig **heeft** of zelfstandige aandrijving nodig heeft ter compensatie van beperking in kracht/energie/uithoudingsvermogen ten aanzien van het (zelfstandig) met de handen of voeten (duwen, hoepelen of trippelend) voortbewegen van de rolstoel al dan niet met een aankoppelbaar fletsdeel.

Functionele eisen

Gebruik:	Elektrische aandrîjfunit ter compensatie of volledîge **vervanging van beperking** in kracht/energie/uithoudingsvermogen bediend/bestuurd door inwoner zelf. De elektrische hulpaandrijving is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op alle handbewogen rolstoel categorieën uit het assortiment (incl. montage).
Zithouding:	N.v.t.
Omgeving:	N.v.t.
Verplaatsen:	Elektrisch bediend en/of aangedreven aangevuld met veelal het handmatig hoepelen of duwen (in het geval van ondersteuning) of met de voet voortbewegen. (Hulp)aandrijving is eenvoudig (zonder gereedschap) door derde of zelfstandig aan te koppelen en af te koppelen.

Opmerkingen:

- Eventuele verzekering (aan de orde wanneer gebruiker zelf de besturing bedient) is opgenomen in de all-in categorieprijs huur.
- Uitgangspunt is dat de rolstoel en de aandrijfunit duw/hoepelondersteuning door één en dezelfde opdrachtnemer wordt geleverd.

categorie: 16 1 **Naam:** 1 Universeel aankoppelbaar fietsdeel/handblke/voetbike	
Beschrljviftl en doel1roep:	
Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen waarbij de inwoner een beschikking heeft voor {o.a.) een maatwerkvoorziening handbewogen rolstoel actief of semipermanent gebruik vastframe waarbij de inwoner zich wenst voort te bewegen over langere afstanden waarbij de inwoner de capaciteit heeft om voor langere perioden met de handen een ronddraaiende beweging te maken en te sturen. De hand ofvoetbike betreft meestal een elektrische uitvoering en wordt door de gebruiker veelal gekozen om in beweging te blijven of om zich in de regio te verplaatsen.	
Functionele eisen	
Gebruik:	Sneller voortbewegen over langere afstanden met een aan en afkoppelbaar fietsdeel al dan niet met elektrische ondersteuning.
Zithouding:	Zittend, het fietsdeel is functioneel ergonomisch afgesteld op de inwoner en **waar** nodig verder in *te* stellen.
Omgeving:	Buitenshuis.
Verplaatsen:	Handmatig door middel van ronddraaiende **beweging** {als dat de wens is elektrisch ondersteund en/of volledig elektrisch aangedreven), waarbij ook wordt gestuurd.
Opmerkingen:	
• Uitgangspunt Is dat rolstoel en handbike door één en dezelfde opdrachtnemer wordt geleverd d.w.z. de opdrachtnemer die ook de rolstoel levert of heeft geleverd, tenzij Inwoner heeft aangegeven dit niet te wensen. • Eventuele verzekering {aan de orde wanneer gebruiker zelf de besturing bedient) is opgenomen In de all-in categorieprijs huur.	

categorie: J7 1 **Naam:** 1 Elektrische rolstoel	
Beschrijving en doelgroep:	
Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische rolstoel voor In en om de woning, met beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scootmobiel niet of niet volledig functioneel en adequaat Is. Gebruiker heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. De elektrische rolstoel stelt de gebruiker in staat zich binnen en buiten de woning te verplaatsen. Binnen deze categorie valt ook de elektrlsche balansrolstoel indien adequaat.	
Functionele **eisen**	
Gebruik:	Frequent gebruik gedurende langere periodes per dag door middel van zelfstandige verplaatsing en bediening.
Zithouding:	Zithouding is uitgebreid instelbaar/verstelbaar. Middel is voorzien van uitgebreide mogelijkheden tot functionele (elektrische)instel- en verstelbaarheid (o.a. niet limitatief zithoogte, kantel, rugleuninginstelling, beensteuninstelling). Middel is altijd uitgebreid aanpasbaar op de individuele situatie en (on)mogelijkheden van de gebruiker, ook ten behoeve van complexe zitproblematiek, er zijn vele (elektrische) (fabrieks-)opties, accessoires en (dealer)aanpassingen toe te passen.
Omgeving:	Geschikt voor gebruik binnen en buiten (uitvoering rolstoel wordt afgestemd op het gebruiksdoel), als nodig moeten langere afstanden kunnen worden overbrugd.

Verplaatsen:	Elektrisch aangedreven door meerdere motoren en elektrisch te bedienen/besturen (o.a. niet limitatief joystick, uniscanners, hoofdbediening, blaas/zuigbediening), compact, goed wendbaar, draaicirkel (achterwiel-, voorwiel- of midwielbesturing) wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsruimte, manoeuvreren ten opzichte van obstakels en/of positioneringsmogelijkheden. Mogelijkheid tot het comfortabel afleggen van langere afstanden en hiertoe instelbaar in meerdere snelheden rekening houdend met de fysieke en medische beperkingen en eigenschappen van de gebruiker.
Meeneembaarheid:	Rolstoel is in de meerderheid van situaties niet verkleinbaar/opvouwbaar/demontabel maar in uitzonderingssituaties te bepalen door opdrachtgever wel als zodanig uit te voeren. Iedere rolstoel is sowieso geschikt voor veilig zittend vervoer in daartoe uitgeruste voertuigen. Rolstoel is als nodig te duwen al dan niet elektrisch ondersteund door een begeleider.

categorie:	1 Ba 1	**Naam:**	Scootmobiel standaard	

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening elektrische scootmobiel. Inwoner heeft in het algemeen loopproblemen en is niet in staat om zich met ondersteuning op de (elektrische) fiets buitenshuis(directe woonomgeving) te verplaatsen. De scootmobiel is geveerd doormiddel van een licht verend onderstel en lichte stoelvering waardoor de scootmobiel comfortabel te gebruiken is. Gewicht en postuur van de gebruiker vormen geen aanleiding voor extra vering, Ook is er geen sprake van extra schokgevoeligheid bij de gebruiker, die extra vering vereist.

Functionele eisen

Gebruik:	Regelmatig kortdurend gebruik van het middel voor verplaatsing over korte en middellange afstanden (standaard 25 km en indien nodig tot in ieder geval 35 km}.
Zithouding:	Zithouding is functioneel instelbaar en verstelbaar. Mobiliteit weegt in de basis zwaarder dan de ziteigenschappen. Middel is geschikt en aanpasbaar voor eenvoudige, beperkte of juist complexe zitproblematiek. **Specifieke** (zit)problematiek en of schokgevoeligheid waarvoor extra vering noodzakelijk is anders dan de vering die reeds bij het hulpmiddel toebehoort daarvan uitgezonderd. De scootmobiel kent in de basis een standaard vering die comfortabel rijden mogelijk maakt. Gewicht en postuur van de gebruiker vormen niet direct aanleiding voor een groter en beter geveerd middel. Middel is volledig functioneel aanpasbaar op basis van (fabrieks-) opties, accessoires en (dealer)aanpassingen.
Omgeving:	Buitenshuis in- of indirecte (woon)omgeving of ruim toegankelijke gebouwen en/of in grotere regio. In beginsel actieradius minimaal 25 km mocht een ruimere actieradius nodig zijn en er geen indicatie voor afgegeven zijn dan kan een inwoner er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradiusals extra aan te schaffen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende scootmobiel behoort. Snelheid van de scootmobiel vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functlonele vervoersbehoefte en

	mogelijkheden van de gebruiker (dus hogere snelheid wanneer nodig met een maximum van 15 km) geen specifieke eisen aan worden gesteld.
Verplaatsen:	Elektrische aandrijving, met de hand te sturen. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot instelling van de snelheid op basis van de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker.
Meeneembaarheid:	Scootmobiel is beperkt demontabel en in Incidentele gevallen afhankelijk van de functionele vervoersbehoefte **veilig** te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Minimaal 3 wielen, verder geen vereisten aan het aantal wielen.

categorie:	18b	**Naam:**	Scootmobiel extra geveerd

Beschrijving en doelsroep:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor **(o.a.)** een maatwerkvoorziening elektrische scootmoblel, die in het algemeen loopproblemen heeft en niet in staat is met ondersteuning op de (elektrische) fiets zich buitenshuis (directe woonomgeving) te verplaatsen. De scootmobiel is bedoeld voor inwoners met specifieke zitproblemen en/of schokgevoeligheid waarvoor extra zware vering en/of andere specifieke aanpassingen nodig en noodzakelijk zijn.

Functionele eisen

Gebruik:	Regelmatig kortdurend gebruik van het middel voor verplaatsing over korte en middellange afstanden (standaard 25 km en indien nodig tot in ieder geval 35 km).
Zithouding:	Zithouding is functioneel instelbaar en verstelbaar. Zowel mobiliteit als ziteigenschappen wegen zwaar. Middel is geschikt voor zware of complexe zitproblematiek of aanpasbaar ook ten behoeve van specifieke zitproblematiek of schokgevoeligheid waarbij extra of extra zware vering noodzakelijk is. Middel is volledig functioneel aanpasbaar op basis van (fabrieks-) opties, accessoires en (dealer)aanpassingen.
Omgeving:	Buitenshuis in- of indirecte (woon)omgeving of ruim toegankelijke gebouwen en/of in grotere regio. In beginsel actieradius minimaal 25 km mocht een ruimere actieradius nodig zijn en er geen indicatie voor afgegeven zijn dan kan een inwoner er zelf voor kiezen een accu met een ruimere actieradius als extra aan te schaffen tegen een marktconforme prijs tenzij deze al standaard tot het optiepakket van de betreffende scootmobiel behoort. Snelheid van de scootmobiel vormt binnen de Wmo geen indicatiecriterium waardoor hier los van dat deze wordt afgestemd op de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker (dus hogere snelheid wanneer nodig met een maximum van 15 km) geen specifieke eisen aan worden gesteld.
Verplaatsen:	Elektrische aandrijving, met de hand te sturen. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot instelling van de snelheid op basis van de functionele vervoersbehoefte en mogelijkheden van de gebruiker.
Meeneembaarheid:	Scootmobiel is beperkt demontabel en in incidentele gevallen afhankelijk van de functionele vervoersbehoefte veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.
Overig:	Minimaal 3 wielen, verder geen vereisten aan het aantal wielen.

Categorie: 1 9	**Naam:** 1 Driewielfiets alle leeftijden

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor inwoners van alle leeftijden, inclusief heavy duty en als nodig elektrische ondersteuning/aandrijving, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening drlewielfiets, die zelfstandig kan fietsen, zelfstandig kan op- en afstappen en kan sturen maar onvoldoende balans heeft voor het gebruik van een tweewielfiets. Wanneer de beperkingen van de inwoner daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische ondersteuning/aandrijving of een driewielligfiets worden verstrekt binnen de all-in categorieprijs huur. Opdrachtnemer mag ervan uitgaan dat dit in de meeste situaties het geval is.

Functionele eisen

Gebruik:	Regelmatig gebruik
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door inwoner en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op balansproblematiek en benodigde zitondersteuning.
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of In regio.
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht inwoner of spierkracht ondersteund met elektrische trapondersteuning als noodzakelijk door mogelijkheden en onmogelijkheden van de inwoner. *De* driewielfiets kent doorgaans een uitvoering met twee wielen achter en één wiel voor, echter in een incidentele situatie kan er een noodzaak bestaan voor twee wielen aan de voorzijde en één wiel achter.

categorie 10	**Naam:** Duofiets

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening duofiets waarbij inwoner vanwege een beperking (bijvoorbeeld visueel) niet zelfstandig tot fietsen in staat is. De inwoner kan voor, naast of achter de medebestuurder plaatsnemen. Veelal uitgevoerd en voorzien van elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving.

Functionele eisen

Gebruik:	Regelmatig gebruik door twee personen voor, naast elkaar of achter elkaar.
Zithouding:	Afgestemd op specifiek gebruik door inwoner en individuele bedieningsmogelijkheden. Functionele in- en verstelbaarheid door accessoires en aanpassingen afgestemd op de beperking van de inwoner en eventueel benodigde zitondersteuning.
Omgeving:	Buitenshuis in directe (woon)omgeving en/of in **regio.**
Verplaatsen:	Voortbewegen met spierkracht gebruiker of spierkracht ondersteund met elektrische (trap)ondersteuning of aandrijving als noodzakelijk door mogelijkheden en onmogelijkheden van gebruiker/inwoner.
Overig:	Minimaal 2 of 3 wielen, verder **geen** vereisten aan het aantal wielen.

e1orle	11	**Naam:** Rolstoelfiets

BeschrlJvln1 en doel1roep:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht **fysieke** kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor een maatwerkvoorziening rolstoelfiets waarbij de rolstoel gebonden inwoner niet zelfstandig tot fietsen in staat is wel de behoefte en de mogelijkheden heeft zich te verplaatsen waarbij ze door middel van een rolstoelfiets wordt gereden door een derde. Wanneer eventuele beperkingen van de fietser daar aanleiding toe geven, moet ook een fiets met elektrische (trap)ondersteuning/aandrijving worden verstrekt binnen het all-In tarief voor deze categorie. Binnen deze categorie vallen ook plateaufietsen en rolstoelbakfietsen als adequaat.

Functionele eisen

Gebruik:	Door middel van trappen voortbewegen van de inwoner over middellange en/of langere afstanden al dan niet elektrisch ondersteund.
Zithouding:	Inwoner is rolstoelafhankelljk, het fietsdeet is functioneel ergonomisch afgesteld op de fietser/begeleider en **waar** nodig verder in te stellen.
Omgeving:	Buitenshuis.
Verplaatsen:	Door middel van trappen (al dan niet elektrisch ondersteund of aangedreven), waarbij ook w□rdt gestuurd.

categorie	12	**Naam:**	Douche- en/of toilethulpmiddel eenvoudig met zwenkwielen

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor {o.a.) een maatwerkvoorziening douche- en/of toilethulpmiddel eenvoudig met zwenkwielen, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren of in het geval van toiletteren het toilet niet tijdig kan bereiken en waarvoor een algemeen verkrijgbare douche en/of toilethulpmiddel (op poten) niet voldoende is.

Functionele eisen

Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer
Zithouding:	Zelfstandig of door derden verplaatsbaar. De stoel is leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes. Er is voldoende steun mogelijk bij **gaan** staan en **gaan** zitten. De po is makkelijk te demonteren.
Omgeving:	Gebruik binnen
Verplaatsen:	Handmatig door middel van duwen.

Cateaorie	In	**Naa□:**	!Douche en/of toilethulpmiddel zelfrijder

Beschrijvln1 en doalgroee:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche- en/of toilethulpmlddel zelfrijder, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren of in het geval van toiletteren het toilet niet tijdig kan bereiken.

Functionele eisen

Gebruik:	In sanitaire ruimten en badkamer

Zithouding:	Er kan sprake zijn van complexe (zit-lproblematiek waarbij begeleiding van de gebruiker noodzakelijk is. In een dergelijk geval is de stoel voorzien van complete functionele instelbaarheid en mogelijkheid tot **aanpassingen** behorende bij complexe zitproblematiek d.m.v. accessoires of maatwerk. De stoel is leverbaar in verschillende hoogten of is in hoogte verstelbaar, rekening houdend met o.a. verschillende lichaamslengtes en transferproblematiek **(gaan** zitten met een plof). Er is voldoende steun mogelijk bij **gaan** staan en **gaan** zitten. De po Is makkelljk te demonteren.
Omgeving:	Gebruik binnen
Verplaatsen:	Zelfstandig of door derden verrijdbaar voorzien van hoepelwielen en/of zwenkwielen.

Categorie	14	**Naam:** Douche-(toilet)hulpmiddel complex

Beschrijving en doel1roee:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening douche- (toilet)hulpmiddel complex, verrijdbaar en kantelbaar, die ondersteuning nodig heeft bij het douchen en/of het toiletteren waarbij verhoging en verlaging en kanteling van de stoel noodzakelijk is om een goede positie te verkrijgen of verzorging van de inwoner mogelijk te maken aangezien de inwoner veelal niet ADL zelfstandig is.

Functionele eisen

Verplaatsen.	Zelfstandig maar **vaak** door derden verrijdbaar voorzien van hoepelwielen en/of zwenkwielen.

Categorie	15	**Naam:** Tillift actief

Beschrijving en doelgroep:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden (inclusief heavy duty), ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening tillift actief, met een zelfstandig transferprobleem en een beperkte sta-functie en waarbij de inwoner zich nog enigszins kan vasthouden tijdens de transfer. Het zelfstandig opstaan en gaan zitten is echter niet meer mogelijk. Inwoner is afhankelijk van begeleiding bij de transfers. Dit is inclusief levering en vervanging van de tilbanden, tilmat, douchemat/bandgedurende de looptijd van de overeenkomst.

Functionele eisen

Gebruik:	Transfer van zit naar ondersteund staande houding naar zithouding. De inwoner neemt in meer of mindere mate actief deel aan de transfer. Een

	begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband en het verrijden van de lift. Het gehele Hulpmiddel is functioneel (elektrische) instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de inwoner en de mogelijkheden van de begeleider.
Zithouding:	Zittend of ondersteund staand in een tilband.
Omgeving:	Binnen.
Verplaatsen_:	Elektrisch bediend,□ndersteund en!!"gedreven als noodzakelijk

catemrle 116 1 **Naam:** 1 TiU!!.t passief

Beschrijving en doel1roep:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden, ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening tillift passief, met een zelfstandig transferprobleem en geen sta-functie. De inwoner kan vanwege zijn/haar beperking niet op eigen kracht of op eigen benen een transfer maken ((bv. bed-rolstoel; rolstoel-toilet(stoel); rolstoel-relaxfauteuil) en zich ook tijdens de transfer niet meer kan vasthouden of actief kan participeren. De levering is inclusief tilbanden, tilmat, douchemat/band.

Functionele eisen

Gebruik:	Transfer in liggende of (half) zittende houding. Actieve deelname van de inwoner is niet noodzakelijk. Inwoner moet afhankelijk van de specifieke problematiek adequaat gepositioneerd kunnen worden. Een begeleider zorgt voor het aanbrengen van de tilband/tilmat en het verrijden van de lift. Het gehele hulpmiddel in functionele (elektrische) instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de inwoner en de mogelijkheden van de begeleider.
Zithouding:	Liggend of zittend in een tilband.
Omgeving:	Binnen.
Verplaatsen:	Elektrisch bediend en aangedreven als noodzakelijk

categorie 117 1 **Naam:** 1 Transferhulpmiddel

Beschrijving en doel1roep:

Bedoeld voor inwoner van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een (zelfstandig) transferprobleem met een beschikking voor {o.a.) een maatwerkvoorziening transferhulpmiddel. Inwoner heeft **vaak** geen of een beperkte sta-functie of draaifunctie waarbij de inwoner zich nog enigszins kan vasthouden tijdens de transfer. Het zelfstandig zonder hulpmiddel opstaan en gaan zitten en/of draaien is echter niet meer mogelijk. Binnen deze categorie vallen ook de badlift en douchebrancard voor zover deze niet nagelvast zijn of worden gemonteerd.

Functionele eisen

Gebruik:	In diverse ruimten binnen het huis. Transfer *van* zit naar ondersteund staande houding naar zit of lighouding of draaien. Het gehele hulpmiddel is waar nodig functioneel instel en verstelbaar afhankelijk van de beperkingen van de Inwoner.
Zithouding:	Zittend of ondersteund staand.
Omgeving:	Binnen.
□rplaatsen:	Veelal door begeleider

categorie 18	**Naam:** Speciaal (Auto)zitje
Beschrijvins en **doelgroep:**	
Bedoeld voor inwoners van alle leeftijden ongeacht fysieke kenmerken, lichaamsmaten, mogelijkheden, onmogelijkheden of beperkingen met een beschikking voor (o.a.) een maatwerkvoorziening speciaal (auto)zitje voor: **a.** Het vellig en comfortabel kunnen vervoeren van de inwoner met de auto waarvoor gangbare autozitjes gezien de lichamelijke beperkingen niet geschikt zijn en/of **b.** Het veilig en comfortabel kunnen zitten waarvoor gangbare stoelen, banken of andere zitsystemen en/of kinderzitjes op zichzelf gezien de lichamelijke beperkingen niet geschikt zijn en deze hulemiddel niet valt onder andere wetgeving.	
Functionele eisen	
Gebruik:	Het speciaal (auto)zitje is door derden te plaatsen en te fixeren of zwenkbaar vast te monteren. De Inwoner kan goed en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald. Het speciaal (auto)zitje is instelbaar (als dat nodig is draaibaar) en aanpasbaar afhankelijk van de problematiek van de inwoner. Alle noodzakelijke accessoires voor de gebruikers worden meegeleverd zoals bijvoorbeeld speciale gordels.
Zithouding:	Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek.
Verplaatsen:	De inwoner kan goed en **veilig** door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/gehaald.
Meeneembaarheid:	Makkelijk monteerbaar en demonteerbaar door derde.
Opmerkingen:	
- Een speciaal (auto)zitje wordt enkel als separate categorie beschouwd als deze "zelfstandig" (niet toegepast/seplaatst op een ander hulpmiddel) wordt sebruikt.	

§.5. MINIMUMEISEN KLACHTENAFHANDELING, COMMUNICATIE EN SAMENWERKING

5.1. Eisen aan de klachtenafhandeling

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

Omschrijving klacht:
Een klacht is een uiting van onvrede van een inwoner (mondeling of schriftelijk) omtrent één of meerdere aspecten van de door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten en ook een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde dienstverlening en de houding en het gedrag van medewerkers die na eerste melding door dient over hetzelfde onderwerp niet is verholpen. Een storingsmelding wordt niet als klacht gezien.

Opdrachtgever eist van opdrachtnemer het volgende:
1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelings-procedure, en een centraal laagdrempelig meldpunt waar klachten kunnen worden ingediend. Opdrachtnemer maakt deze kenbaar op de eigen website, overhandigd deze aan de inwoner en licht deze toe aan de inwoner op een voor de inwoner begrijpelijke manier;
2. Opdrachtnemer heeft beleid en systemen voor het vastleggen en verwerken van klachten, incidenten en calamiteiten en de wijze waarop deze leiden tot verbeteracties (PDCA);

3. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling (waaronder onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtenregistratie en verbeterprotocol) die begrijpelijk is voor de inwoner ongeacht het begripsniveau van de inwoner;
4. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld levering, passing, storingen en onderhoud, servicedienstverlening, nazorg, communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid;
5. Klachten zijn uiterlijk binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst afgehandeld of de inwoner heeft bij het eerste contact over de klacht gemotiveerd een andere redelijke termijn gecommuniceerd gekregen van opdrachtnemer waarbinnen de klacht Is afgehandeld.
6. Opdrachtnemer informeert inwoner schriftelijk over de voortgang en acties die worden ondernomen over de betreffende klacht;
7. Als bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er met de inwoner niet uitkomt {als de inwoner niet tevreden is en naar oordeel van de opdrachtgever daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen), treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie moet te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer rapporteert periodiek in de managementinformatie aan opdrachtgever de ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de wijze waarop deze is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

5.2. Elsen aan de communicatie en registratie

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten digitaal via /iWmol of de portal/applicatie van opdrachtnemer, en ook opdrachtnemer, rapportages, en facturen digitaal toezendt aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres.
2. Bij het eerste contact met de inwoner spreekt opdrachtnemer met de Inwoner af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail, per app of andere applicatie) het beste bij de inwoner past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze inwoner. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies en draagt daarbij zorg voor de communicatie met inwoner en alle andere betrokkenen.
3. Opdrachtnemer draagt zorg voor heldere registratie en afstemming van afspraken en klachten binnen de eigen organisatie zodat, ongeacht de medewerker;
    a. Effectief, consequent, helder en duidelijk door een beperkt aantal vaste contactpersonen (maximaal 3) wordt gecommuniceerd richting zowel opdrachtgever als inwoner;
    b. In lijn met de mogelijkheden en beperkingen en daarbij met de inwoner en/of opdrachtgever **gemaakte** afspraken en wijze wordt gehandeld;
    c. Inwoner en opdrachtgever altijd als bekend worden behandeld en benaderd;
    d. Inwoner en opdrachtgever niet opnieuw worden belast of gevraagd naar al door hen verstrekte Informatie;
    e. Er actueel inzicht is in informatie, afspraken, klachten en de wijze van communiceren met inwoner en opdrachtgever;
    f. De juiste voor het onderwerp/de onderwerpen gekwalificeerd deskundige medewerkers van opdrachtnemer worden ingezet en communiceren.
4. Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum alle relevante informatie over de levering, innames en servicedienstverlening van hulpmiddelen waaronder doorlooptijden en een up to date digitaal

[1] *Gemeenten onderzoeken mogelijkheden ter verbetering van het facturatie- betalingsproces, waaronder E-Facturotie* en *andere digitale toepassingen zoals iWMO. Gestelde eisen aan de facturatie kunnen afs gevolg daarvan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. U bent bereid en in staat om hierin (voor de gemeente kosteloos} mee te werken. De technische specificaties hiervoor moeten nog worden vastgesteld. U conformeert zich hieraan. Opdrachtnemer draagt* ols *dat de wens is zorg en verleent kosteloos medewerking aan de digitale koppeling met het facturatiesysteem van gemeente.*

register "uitstaande hulpmiddelen". Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde inwoner en hulpmiddel inclusief actuele maatvoering en aanpassingen.

5. Opdrachtnemer registreert welke en hoeveel hulpmiddelen van inwoner thuis blijven staan bij opnames op basis van de Wet langdurige zorg (Wlz) als de inwoner minimaal 18 dagen per *jaar* thuis logeert (zie hiervoor ook de bestuurlijke afspraken Wmo hulpmiddelen thuis[2].
6. Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de inwoner en bevestigt deze direct, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Als het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur.
7. Opdrachtnemer informeert de opdrachtgever door middel van een geautomatiseerd volgsysteem over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, levertijden, **gemaakte** afspraken, reparaties, storingen en klachten en alles dat hiervoor is benoemd.
8. Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een onderhoudslogboek/paspoort bij waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
   a. Categorie, merk en type en de actuele configuratie en maatgegevens van het hulpmiddel.
   b. Bouwjaar en datum van eerste levering en datum van laatste levering.
   c. Bruto cataloguswaarde van het hulpmiddel en aangebrachte accessoires.
   d. Tijdstip en datum passend onderhoud.
   e. Toetsing gebruiksfunctionaliteit.
   f. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen
   g. Al dan niet ingezet vanuit Wlz voor gebruik bij logeren
9. Opdrachtnemer informeert de inwoner proactief over de status van het aan de Inwoner te verstrekken hulpmiddel, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten en overige relevante informatie.
10. Opdrachtnemer informeert de inwoner zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten Inclusief de afgesproken reactietijden en zorgt dat de inwoner altijd de beschikking heeft over deze informatie. Als dat de wens is wordt het servicenummer bij levering als contact in de telefoon van de inwoner gezet.
11. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct bereikbaar is voor storingen zonder bijkomende kosten voor de inwoner.
12. Opdrachtnemer draagt zorg voor nazorg na levering en waar nodig servicedienstverlening.
13. Opdrachtnemer stelt de inwoner zo snel mogelijk op de hoogte als te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de inwoner, waarbij het door de inwoner gewenste tijdstip leidend is.
14. Inwoner en opdrachtgever kunnen op elk moment, op een laagdrempelige wijze, beschikking over informatie over- en de status van hun (aan)vraag of klacht, onderhoud, logboeken, hulpmiddelen etc.
15. Opdrachtnemer treedt periodiek (minimaal 1x per jaar) in overleg met de Wmo advies- en participatieraden/inwoners van gemeenten en met de gemeenten gezamenlijk.
16. Opdrachtnemer werkt actief samen met andere gecontracteerde leveranciers en draagt samen met deze leveranciers en opdrachtgever zorg voor een integrale en uniforme benadering van inwoner en gemeenten en ook innovatieve oplossingen en mogelijke algemene voorzieningen/hulpmiddelenpools.
17. Opdrachtnemer spreekt andere gecontracteerde leveranciers, opdrachtgever en inwoner(en) proactief aan over zaken die onjuist zijn of verbetering behoeven en draagt hiertoe proactief oplossingen aan.
18. Opdrachtnemer is bereid en in staat binnen de all-in categorietarieven servicedienstverlening een afwijking op de dienstverleningsopdracht van opdrachtgever door een andere gecontracteerde opdrachtnemer objectief te toetsen en deze toetsing door een andere opdrachtnemer op eigen afwijkingen toe te staan.

[2] *https://vng.nl/sites/default/files/2023-10/bestuurlijke-afspraken,wmo-hulpmiddelen-thuis.pdf*

5.3. Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer

1. Opdrachtgever kan vanaf de start van de overeenkomst op elk moment in een portal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van opdrachtnemer, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie op inwonerniveau zoals onder andere de status van (aan)vragen, nadere opdracht, Hulpmiddel, logboeken, storingen en reparaties of klacht. Daarnaast kan er informatie worden ingezien over onderhoud, logboeken (uitstaande en ingenomen HulpmiddelenJ. Ook is het mogelijk voor opdrachtgever in dit systeem opdrachten te plaatsen, en deze indien nodig te annuleren. Naast het portaal voor opdrachtnemer is het ook de wens dat de inwoner eigen relevante gegevens kan inzien in een portaal wat voor iedere inwoner toegankelijk is ongeacht of deze visuele, auditieve of andere beperkingen heeft.
2. Het systeem/applicatie voorziet in een cliëntinterface met de mogelijkheid tot 'help'. ondersteuning voor inwoner.
3. De portal stelt opdrachtgever en opdrachtnemer in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving zoals de AVG en actuele beveiligingsniveaus.
4. We verwachten dat het portaal voldoet aan de BIO op het niveau BBN2 en beschikbaarheidsmaatregelen op **BBNl** (zie hiertoe ook bijgevoegde link Producten • lnformatiebeveiligingsdienst) of NEN-7510, waarbij de risico's afgedekt moeten zijn op de bedrijfsmiddelen Gegevens, Diensten en Programmatuur3.
5. Het systeem/applicatie wordt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehost.
6. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer moet voldoen aan geldende internetstandaarden. Via internet.nl kan dit getest worden. Uit de test moet blijken dat de website minimaal voldoet aan de standaarden die gelden voor:
   a. Modern adres (1Pv6)
   b. Oomeinnaamhandtekenlng (DNSSEC)
   c. Beveiligde websiteverbinding (HTTPS)
   d. Autorisatie voor routering (RPKI)
7. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer ondersteunt browseronafhankelijk gebruik waaronder in ieder geval de nieuwste twee versies van Chrome, Edge, Firefox en Safari.
8. Koppelingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden middels een beveiligde https-verbinding.
9. Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van een shared omgeving, is de data van opdrachtgever alleen te benaderen door opdrachtgever en opdrachtnemer. Toegang tot de data wordt toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting.
10. Het systeem/applicatie biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van opdrachtgever uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen. Autorisaties worden toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting. Een gebruiker heeft dus standaard geen rechten, tenzij die specifiek zijn toegekend.
11. Authenticatie voor medewerkers van opdrachtgever verloopt door middel van Multi Factor Authentication (MFA) en bij voorkeur via Microsoft authenticator of SMS. Opdrachtgever krijgt direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden portal, uiteraard voor zover ze daartoe is geautoriseerd.
12. Het systeem/de applicatie voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen in geval van calamiteiten:
    a. RPO[4] een geaccepteerd dataverlies van maximaal 28 uur

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

[4] *Recovery Point Objective, dit is een herstelpunt doelstelling* ***die de*** *mate van gegevensverlies uitdrukt* in *een tijdseenheid.*

b. RTO[5]: een maximale hersteltijd van 40 uur

13. Het systeem/de applicatie beschikt over een adequate back-up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO.
14. Regulier onderhoud aan de applicatie/het systeem vindt plaats buiten de gangbare werktijden en openingstijden van gemeenten tenzij dit een korte onderbreking betreft (maximaal 1 uur) en minimaal 5 werkdagen van tevoren is aangekondigd.
15. Op eerste verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer alle relevante data op een leesbare manier exporteren naar opdrachtgever, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
16. Opdrachtnemer moet de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst via open standaarden/exportformaten op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem.
17. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data.
18. Na migratie of levering van de data, moet opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van zijn systemen en deze kosteloos te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens. Opdrachtgever levert een verklaring aan van vernietiging aan opdrachtgever.

Bijbehorende KPI's

1. Het aantal klachten van inwoners met een Wmo Hulpmiddel of inwoners waarvoor opdrachtnemer een nadere opdracht heeft gekregen een Wmo hulpmiddel te leveren is gezamenlijk bij alle deelnemende gemeenten maximaal 1 % in het betreffende kwartaal.
2. Opdrachtgever heeft op ieder moment realtime inzicht in alle uitstaande hulpmiddelen, innames en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen passend onderhoud.
3. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. communicatie is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
4. De waardering op basis van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (medewerkers opdrachtgever) t.a.v. communicatie en klachtafhandeling is jaarlijks minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.

[5]: *Recovery Time Objective, dit is een hersteltijd doelstelling die de tijdsduur gedurende welke de toepassing (of appficatie) niet beschikbaar is.*

§.6. MINIMUMEISEN SELECTIE, PASSING EN LEVERING

6.1. Eisen aan complex maatwerk

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

In het plan van aanpak zijn in ieder geval opgenomen:

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

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

Afwijking van het plan van aanpak is alleen mogelijk als sprake is van overmacht (een niet-toerekenbare onmogelijkheid om een verplichting na te komen). Onder overmacht wordt expliciet niet verstaan: situaties veroorzaakt door opdrachtnemer, personeel van opdrachtnemer, systemen/middelen en materialen van opdrachtnemer en (toe)leveranciers van opdrachtnemer (zie verder ook inkoopvoorwaarden artikel 13). Of daadwerkelijk sprake is van overmacht is uiteindelijk te bepalen door opdrachtgever. Als er sprake is van vertraging is de opdrachtnemer verplicht de inwoner en opdrachtgever op de hoogte te stellen van de vertraging en moet ook een gewijzigde en reële leverdatum aangegeven te worden. Een vergelijkbare informatieplicht geldt ook bij het niet realiseren van de met de inwoner of opdrachtgever overeengekomen reparatietermijn.

6.2. Eisen **aan de** selectie

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

6.3. Eisen aan de passing

1. De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van de inwoner, tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet kan of opdrachtgever/inwoner dit op een andere locatie wenst. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van de inwoner zorgt opdrachtnemer -als de inwoner zelf geen vervoer kan regelen- voor vervoer van de inwoner van en naar deze locatie.
2. Passing wordt door een hiervoor volledig gekwalificeerde en toegeruste medewerker uitgevoerd (hieronder wordt zeker niet verstaan een afleveraar) en is om de inwonerbelasting te beperken gemaximeerd tot 1 passingssessie (met als resultaat: het passende hulpmiddel) of meerdere opeenvolgende sessies op 1 dag (met als resultaat: het passende hulpmiddel) voor complex maatwerk kan hiervoor na toestemming van opdrachtgever van worden afgeweken. Als het kan moet de passing gelijktijdig met de levering plaatsvinden.
3. De passing wordt als het nodig is of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever, indicatieadviseurs, onafhankelijke clientadviseurs of vergelijkbaar, specialisten of bij de inwoner betrokken behandelaar(s) en verzorger(s). De laatste twee zullen vooral worden betrokken bij specifieke of complexe (kinder-)hulpmiddelen voor inwoners, waarbij voor complexe zithouding en bijzondere bedieningsvraagstukken een multidisciplinaire aanpak gewenst is (zie ook paragraaf 6.1).
4. In de situaties zoals benoemd onder 3 schakelt opdrachtnemer als het nodig is, voor zijn kosten, externe expertise in zoals bij de kinderhulpmlddelen een hierin gespecialiseerde adviseur. Opdrachtnemer stelt bij specifieke of complexe passingen als benoemd onder 3 een plan van aanpak op inclusief tijdsschema welke moet te worden geaccordeerd door de inwoner/inwonervertegenwoordiger met een kopie naar opdrachtgever (zie ook paragraaf 6.1).
5. Een passingsessie bestaat uit:
    a. Een voor de inwoner en mantelzorger/naaste begrijpelijke en heldere uitleg over het hulpmiddel, bediening, bedieningsknoppen en verstellingen en de mogelijkheden hiervan. Bij een elektrische tillift is tenminste één gebruikersinstructie (voor rekening van opdrachtnemer) te geven aan de mantelverzorger en/of verzorgende van de inwoner.
    b. De passing zelf: met behulp van op voorhand geselecteerde hulpmiddel(en) aan de hand van de dienstverleningsopdracht, de fysieke kenmerken van de inwoner en de inbreng van de inwoner (en/of zijn/haar vertegenwoordiger), door eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen het best passende hulpmiddel voor de inwoner samen te stellen.
    c. Een toets/gewenningsles (Inclusief rapportage) voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van de inwoner over het effectief en veilig gebruik van het voorgestelde hulpmiddel door de inwoner. Inclusief een advies omtrent het eventuele aantal noodzakelijke rijlessen als opdrachtnemer van mening is dat inwoner door middel van rijlessen wel bekwaam wordt tot veilig gebruik van het hulpmiddel. Eén extra individuele instructieles (30 minuten per rijles) wordt gratis uitgevoerd door opdrachtnemer. Als de rij- / gebruiksvaardigheid of het verkeersinzicht hierna nog steeds te wensen over laat wordt door opdrachtnemer in overleg getreden met opdrachtgever. Extra rijlessen boven op de al genoemde rijlessen worden als dat de wens is uitgevoerd door opdrachtnemer als hiervoor specifiek een nadere opdracht wordt gegeven. Opdrachtnemer kan na de rijles hiervoor het vaste all-in tarief (extra) rijles van { 75,00 per uur in rekening brengen. Dit geldt ook voor eventuele rijlessen uit te voeren voor een scootmobielpool/algemene voorziening van opdrachtgever.
    d. De proefplaatsing van een hulpmiddel bij twijfel bij opdrachtgever of opdrachtnemer. Voor een proefplaatsing (maximaal 21**dagen** of zoveel korter als mogelijk onder andere indien van toepassing in overleg met de betrokken ergotherapeuten) en de duur van de proefplaatsing worden geen kosten in rekening gebracht.
    e. Een toets;
        i. bereikbaarheid woonlocatie;

ii. beschikbaarheid goede stallingsmogelijkheid in lijn met wet- en regelgeving;
1ii. veiligheidseisen omtrent brandveiligheid van (onderdelen van) het hulpmiddel

f. Een korte vastlegging van bevindingen in het dossier waarin de keuze voor het hulpmiddel, eventuele bijzonderheden inclusief het resultaat van de toets/gewenningsles en de toets bereikbaarheid en geschiktheid stalling kort worden gemotiveerd.

6. Binnen 1 werkdag na passing wordt met inwoner de leverdatum ingepland en vastgelegd. Opdrachtnemer verplicht zich het hulpmiddel te leveren binnen de vastgelegde leverdatum.

6.4. Eisen aan de levering en instructie

1. Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- of de verblijfslocatie van de inwoner, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en in het geval van een elektrisch hulpmiddel een rijles (inbegrepen in de all-in categorieprijs huur), persoonlijk gebruiksklaar aan de inwoner wordt overhandigd. Als dat nodig is gebeurd dat in samenwerking met bij de inwoner betrokken behandelaar(s) en verzorger(s) of onafhankelijke clientvertegenwoordigers.
2. Opdrachtnemer overhandigt aan de inwoner een begrijpelijke gebruiksaanwijzing en overige relevante gebruikersdocumentatie inclusief waar van toepassing een gebruikersovereenkomst en waar van toepassing informatie over de verzekering van het hulpmiddel en licht deze toe.
3. Opdrachtnemer toetst of de bij de passingssessie gegeven uitleg en instructie nog helder is en herhaald deze waar nodig. Opdrachtnemer draagt daarnaast zorg voor één afleverles (inbegrepen in de all-in categorieprijs huur) op locatie en in de woonomgeving van de inwoner. Deze afleverles is onder andere gericht op vaak voorkomende situaties in openbare ruimten. Wanneer de opdrachtnemer nog steeds twijfelt over de rijvaardigheid van de inwoner, dan wordt hiervan melding gedaan bij de opdrachtgever en wordt in overleg getreden. Het is vervolgens aan de opdrachtgever om nadere rijlessen op te (latenl starten, of de indicatie te herzien.
4. Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de inwoner de instructie heeft begrepen en de inwoner heeft aangetoond het hulpmiddel **veilig** te kunnen gebruiken (opdrachtnemer heeft in ieder geval getoetst of inwoner het hulpmiddel adequaat en veilig kan bedienen, en dat het reactievermogen van inwoner goed is en niet wordt beïnvloed door medicijnen of anderszins), ondertekenen opdrachtnemer en de inwoner een door opdrachtnemer meegenomen gebruikersovereenkomst (inhoud is afgestemd en geaccordeerd met opdrachtgever) waarin in de bijlage ook onder andere (zie gebruikersovereenkomst) het merk, type, uniek identificatienummer en bouwjaar is opgenomen.
5. Opdrachtnemer is verplicht zorg te dragen dat de gebruikersovereenkomst na ontvangst van opdrachtgever onder zijn verantwoordelijkheid door de inwoner en opdrachtnemer zelf wordt ondertekend en vervolgens voor definitief akkoord (o.a. ingezet hulpmiddel in lijn met categorie) wordt opgeslagen. Deze moet altijd direct aangeleverd te kunnen worden op eerste verzoek van opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor consequenties die voortvloeien uit het leveren van hulpmiddelen zonder de aanwezigheid van een getekende gebruikersovereenkomst. Opdrachtnemer informeert de inwoner dat via een onafhankelijke partij een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd (kan) worden. En dat daarvoor gegevens worden verstrekt
6. Opdrachtgever is altijd gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van dat wat is opgenomen in de nadere opdracht van opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.

7. Mocht bij controle blijken dat het hulpmiddel niet voldoet aan dat wat is vermeld in de nadere opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, dan lost opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

Bijbehorende KPI's

1. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. selectie en passing is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
2. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. levering Is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
3. Het hulpmiddel wordt per kwartaal in minimaal 95% van de gevallen binnen de oorspronkelijk met de inwoner overeengekomen levertijden geleverd.
4. Het hulpmiddel wordt in 95% van de gevallen door middel van passing op 1 dag direct goed geleverd.
5. Gebruikersovereenkomst is altijd realtime beschikbaar en inzichtelijk voor opdrachtgever.

§.7. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING

7.1. Eisen aan storingsmelding en reparaties

1. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per das, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct en in ieder geval telefonisch, zonder extra kosten voor de inwoner, bereikbaar is voor storingen. De serviceorganisatie faciliteert de inwoner op gebruiksvriendelijke wijze met aantoonbare technische kennis van hulpmiddelen. Het is opdrachtnemer toegestaan per **gesprek** een éénmalig keuzemenu te hanteren van maximaal vier keuzemogelijkheden direct na het inbellen. Onder voorwaarde dat direct wordt begonnen met de keuze over het melden van storingen en inwoner na deze keuze direct wordt doorverbonden naar een gespecialiseerde medewerker. Als een inwoner geen keuze maakt dan moet deze hierna direct automatische worden doorverbonden naar een gespecialiseerde medewerker.
2. De direct bereikbare serviceorganisatie is continu bemand doorter zake deskundige medewerkers met aantoonbare technische kennis van hulpmiddelen (geen callcenter medewerkers m.u.v. buiten kantoortijden als deze direct door kunnen schakelen naar een deskundige gespecialiseerde medewerker) die zijn toegerust om de inwoner op gebruiksvriendelijke en begrijpelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandelîng van de hulpvraag en/of storingsmelding.
3. Opdrachtnemer verricht binnen heel Nederland reparaties aan de geleverde hulpmiddelen en maakt voor kleine reparaties zoals lekke banden waar mogelijk gebruik van lokale MKB-aanbieders zoals bijvoorbeeld, maar niet limitatief lokale fietsenmakers.
4. De reparatie is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van de inwoner. Als de inwoner onderweg is gestrand, wordt de reparatie als dat mogelijk is ter plekke uitgevoerd. Als dit niet mogelijk is, zorgt opdrachtnemer voor eigen rekening voor de organisatie van het transport van de inwoner en het hulpmiddel. Dit geldt ook als een Inwoner is gestrand op een locatie buiten de gemeente.
5. Als een reparatie niet direct op locatie bij de inwoner kan worden uitgevoerd dan moet de inwoner door opdrachtnemer, als dat nodig is, kosteloos;
   a. Voor inwoners waarbij de storing verhindert dat het hulpmiddel verantwoord en **veilig** is te gebruiken, binnen 1 werkdag voorzien worden van een vervangend -functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel en moeten voor de inwoner noodzakelijke opties en accessoires worden overgezet op het betreffende hulpmiddel.
   b. Voor inwoners waarbij storingen het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen, wordt de inwoner binnen 2 werkdagen voorzien van een vervangend -

functioneel gelijkwaardig • hulpmiddel en moeten voor de inwoner noodzakelijke opties en accessoires worden overgezet op het betreffende hulpmiddel.

Opdrachtnemer draagt als dat nodig is ook kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.

6. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door de inwoner zijn bepalend voor de responsetijd[6] waarop de reparatie voor het herstel van het hulpmiddel begint en voor wanneer de reparatie moet zijn afgerond (rekening houdend met punt 4 en 5). Ook garandeert opdrachtnemer dat voor het uitvoeren van (nood-) reparaties en het verlenen van ("wegenwacht') hulp een gekwalificeerd monteur in de regio beschikbaar is die, te rekenen vanaf het eerste moment van melding:
   a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen, binnen 2 werkdagen na melding heeft verholpen;
   b. Binnen drie uur ter plaatse is en begint met repareren; bij storingen bij inwoners binnenshuis, die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken. De reparatie moet uiterlijk dezelfde dag verholpen worden waarbij waar nodig onderdelen worden vervangen en te verwachten gebreken/storingen worden voorkomen;
   c. Binnen één (uur) ter plaatse is en start met repareren; bij een inwoner die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij inwoners die onderweg zijn gestrand. De reparatie moet binnen 2 uur na het ter plaatse zijn verholpen worden waarbij waar nodig onderdelen worden vervangen en te verwachten gebreken/storingen worden voorkomen;

   Als niet kan worden voldaan aan a, bof c zorgt opdrachtnemer dezelfde dag voor een vervangend - functioneel gelijkwaardig - hulpmiddel voor de inwoner;
7. De plaats waar de storing optreedt en de mate van afhankelijkheid van de inwoner kan in voorkomende gevallen aanleiding zijn direct noodhulp te verlenen en/of directe vervanging van het hulpmiddel te realiseren (zoals bijvoorbeeld bij een inwoner die buitenshuis is gestrand en afhankelijk is van een zuurstofvoorziening).

7.2. Passend onderhoud

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

1. Het onder zijn verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid aan het hulpmiddel en bij het hulpmiddel passend uitvoeren van preventief en correctief onderhoud, inspecties, werkzaamheden en reparaties inclusief alle daarbij te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook. Hieronder vallen dus ook technische inspectie, keuring in het geval van tilliften, toetsing van de gebruiksfunctionaliteit van de inwoner en begeleiding en instructie van en aan de inwoner als dit noodzakelijk is om een optimaal, functioneel en veilig gebruik door de inwoner te garanderen.
2. Opdrachtnemer voldoet bij de uitvoering van passend onderhoud altijd aan de vigerende wet- en regelgeving en is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk.

[6] *Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van reparat,es tussen 18:00 uur en 08:00 uur en in weekeinden en algemeen erkendefeestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag hetfunctioneel gebruik van het hulpmiddel niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van het hulpmiddel of de gezondheid van inwoner.*

3. Preventief onderhoud wordt minimaal 2x per 3 jaar uitgevoerd (elektrisch aangedreven hulpmiddelen en tillfften jaarlijks) of zoveel vaker als volgens wet- en regelgeving of vanuit de fabrikant voor het hulpmiddel is vereist en/of opdrachtnemer nodig vindt om het hulpmiddel in goede staat van passend onderhoud te houden.
4. Herstel of vervanging van het hulpmiddel als gevolg van schade of ongeoorloofde aanpassingen van welke aard dan ook. Schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van inwoner moedwilligheid in het spel is, wordt door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend als opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal opdrachtgever ter vergoeding aan opdrachtnemer, de kostenverhalen op de inwoner, opdrachtgever financiert in deze voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.
5. Als tijdens het uitvoeren van passend onderhoud wordt geconstateerd dat het hulpmiddel niet gebruikt wordt en/of het niet adequaat is en/of er sprake is van het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel, dan rapporteert opdrachtnemer (signaalfunctie) dit direct aan opdrachtgever en treedt met opdrachtgever in overleg.
6. Na uitvoering van passend onderhoud moet opdrachtnemer zorgdragen voor een door de inwoner of als van toepassing is zijn of haar verzorger accorderingsparaaf. Dit akkoord wordt opgenomen in het logboek.

7.3. Aanpassingen aan een al geleverd hulpmiddel

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

7.4. Vervanging van het hulpmiddel

1. Opdrachtnemer draagt, als vervanging van het hulpmiddel noodzakelijk is tijdens de contractpenode, zorg voor aansluitende en adequate vervang{ng. Alleen wanneer hetzelfde of het opvolgende hulpmiddel niet meer voorhanden 1s, is inzet van een ander hulpmiddel binnen de betreffende categorie toegestaan. Als dit voorkomt draagt opdrachtnemer zelf zorg voor selectie, passing en levering en is geen nieuwe nadere opdracht van opdrachtgever noodzakelijk. De vervanging van het hulpmiddel en het vervangende hulpmiddel worden gecommuniceerd met opdrachtgever.
2. Wanneer er sprake is van een situatie anders dan benoemd in het voorgaande lid, bijvoorbeeld levering in een nieuwe categorie is een nieuwe dienstverleningsopdracht van opdrachtgever vereist inclusief de ondertekening van een nieuwe gebruikersovereenkomst.

3. Met het vervangen van het hulpmiddel (na levering nieuwe hulpmiddel) eindigt de all-in categorieprijs huur van het oude hulpmiddel direct en is de all-in categorieprijs huur van het nieuwe hulpmiddel van toepassing. Er kan dus niet tegelijkertijd een all-in categorieprijs huur voor het oude en nieuwe hulpmiddel in rekening worden gebracht ook niet als het oude hulpmiddel nog niet is ingenomen maar het nieuwe hulpmiddel wel is geleverd.

7.5. Inname

1. Opdrachtnemer haalt binnen een redelijke termijn (maar uiterlijk binnen 10 werkdagen) na de nadere opdracht tot Inname van opdrachtgever het hulpmiddel op.
2. Als er sprake Is van tussentijdse overdracht van gebruikersovereenkomsten, verhuizing of een situatie dat inwoner komt te vallen onder de WLZ draagt opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever het hulpmiddel over.
3. De opdrachtnemer haalt voor zijn rekening binnen 10 werkdagen ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland, als de inwoner is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente.
4. Opdrachtnemer geeft de daadwerkelijke datum van inname door aan opdrachtgever, binnen 10 werkdagen na inname.

Bijbehorende KPI's

1. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van storingsmelding en reparatie Is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
2. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van passend onderhoud is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
3. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van aanpassen of vervangen van het hulpmiddel is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
4. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. inname van het hulpmiddel is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een hatf (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.

§.8. MINIMUMEISEN MAATSCHAPPELUK VERANTWOORD ONDERNEMEN

Gemeenten als onderdeel van de Regio Stedendriehoek (voorheen Cleantech Regio) hechten waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is sociaal aanbesteden en daarmee Social Return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid net als circulariteit. Dit betekent dat opdrachtgever en opdrachtnemer in de uitvoering van de overeenkomst, ook aandacht moeten hebben voor een goede balans tussen mens, omgeving en economie (People, Planet, Profit), waarbij economische, ecologische en sociale aspecten In dynamisch evenwicht zijn.

Opdrachtnemer is verplicht in 2028:

Ten opzichte van het eerste volledige kalenderjaar van het contract (te weten 2025) aan te tonen dat de werkprocessen zijn geoptimaliseerd om;

- een reductie op het gebruik van fossiele grond en brandstoffen te realiseren
- een reductie in bedrijfsafval te realiseren

Minimaal 50% van het wagenpark aantoonbaar CO_2 neutraal te hebben;

Voertuigen te gebruiken die geschikt zijn om te gebruiken in de emissie vrije zones in de gemeenten;

Zich in redelijkheid te committeren aan nieuwe maatregelen die de opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract stelt om bij te dragen aan de doelen van de Regio Stedendriehoek.

Opdrachtnemer draagt vanaf de start van de overeenkomst aantoonbaar bij aan de transitie naar een circulaire economie niet alleen door hiervoor beleid op *te* stellen maar dit aantoonbaar en actief te implementeren en uit te voeren in de eigen organisatie

Opdrachtnemer besteedt aantoonbaar en verifieerbaar ieder contractjaar 2% van de opdrachtwaarde in euro's over de gehele contractduur aan SROI. Dus na het eerste contractjaar (in het tweede contractjaar en de daaropvolgende jaren) moet, 2% van de opdrachtwaarde per gemeente (te berekenen over de opdrachtwaarde van het voorgaande contractjaar) te worden besteed aan Social Return. Dit is een uitzondering op het staand beleid en het percentage dat is genoemd in Annex 5 ROVK SROI Verplichtingen. Aan deze uitzondering kan in de toekomst geen rechten worden ontleend. Naast het creëren van arbeidskansen voor specifieke doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt, wordt in de waarderings-systematiek rekening gehouden met sociaal ondernemerschap en maatschappelijk opdrachtgeverschap. Organisaties die zich in positieve zin en aantoonbaar onderscheiden en beschikken over een geldige PSO-certificering, lid zijn van Social Enterprise.nl of opgenomen zijn in het Register Code Sociaal Ondernemen, ontvangen hiervoor een korting op de SROI-verplichting. Ook wordt het plaatsen van inkoopopdrachten bij sociale ondernemingen gewaardeerd in dit kader. Alle specifieke richtlijnen zijn opgenomen in de SROI-bijlage.
Ook is het mogelijk om met maatschappelijke (lokale) activiteiten invulling te geven aan een SROI-verplichting. Dit betreft altijd maatwerk en dient op voorhand afgestemd te worden met de betreffende SROI-adviseur.

Arbeidstoeleidingis het uitgangspunt bij de invulling van Social Return. Als arbeidstoeleidingniet haalbaar is omdat (een deel van) de uitvoering van de opdracht daar niet geschikt voor is of bijvoorbeeld de Social Return component te laag is, mag de ondernemer sociaal inkopen of een maatschappelijke activiteit inzetten als sociaal rendement (de beoordeling daarvan wordt gedaan door de SROI-adviseur van opdrachtgever). Een combinatie van deze mogelijkheden voor de inzet van Social Return is ook toegestaan. Voor een uitgebreidere toelichting wordt opdrachtnemer verwezen naar de SROI-bijlage van het Expertisecentrum Social Return (zie Annex 5).

De nadere invulling van de Social Return verplichting door opdrachtnemer is binnen de beschreven mogelijkheden vrij en vindt altijd plaats in overleg met de adviseur SROI van opdrachtgever. Binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning van de opdracht moet de opdrachtnemer contact op nemen met de adviseur SROI. Contactgegevens worden direct na gunning verstrekt.

§.9. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE EN INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING

Opdrachtgever houdt voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door opdrachtnemer. Dit vindt plaats door middel van klanttevredenheids- en klantervaringsonderzoeken *en* steekproeven. Opdrachtnemer verleent hieraan kosteloos medewerking.

9.1. Algemeen

1. Opdrachtnemer rapporteert in ieder geval het eerste contractjaar twee wekelijks door middel van een korte memo (ook wel "weekly" genoemd) eventuele verwijtbare en niet verwijtbare afwijkingen over de nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's, personele wisselingen en servicelevels door opdrachtgever en opdrachtnemer en de eventuele gevolgen hiervan voor deze contractafspraken, KPI's en servicelevels.
2. Opdrachtgever controleert en reageert waar mogelijk de onder 1 genoemde memo aan en geven aan of deze eventuele niet verwijtbare afwijkingen en de gevolgen hiervan voor nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's, personele wisselingen en servicelevels accepteert. De format voor de memo wordt na samenspraak met opdrachtnemer door opdrachtgever opgesteld.
3. Opdrachtnemer en opdrachtgever monitoren, aan de hand van een stoplichtsysteem of een na overleg met opdrachtnemers nader te bepalen eenvoudige en vergelijkbare methodiek, de mening van inwoners doorlopend met simpele vraagstellingen over tevredenheid en ervaringen over de in de paragrafen 4 t/m 9 omschreven zaken. Deze vragen worden achtergelaten bij de inwoner door medewerlcers van opdrachtnemer of de medewerker van opdrachtnemer geeft bij de inwoner aan waar deze de betreffende vragen kan vinden of kan invullen.
4. Opdrachtnemer en opdrachtgever monitoren, aan de hand van een stoplichtsysteem of een na overleg met opdrachtnemers nader te bepalen eenvoudige en vergelijkbare methodiek, de mening van consulenten/medewerkers/gebiedsteams van opdrachtgever over de communicatie met opdrachtnemer.
5. Opdrachtnemer rapporteert binnen 15 werkdagen na afloop van het kwartaal naast overlegging van de volledige bestandsgegevens (zie paragraaf 9.2):
    a. Het aantal geleverde hulpmiddelen conform de vastgelegde categorie-indeling;
    b. De ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de aard (naar proces), wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied;
    c. Het percentage dat het hulpmiddel per kwartaal binnen de initieel met de inwoner overeengekomen levertijden is geleverd;
    d. Het percentage directe aflevering/first time right;
    e. Het aantal storingsmeldingen inclusief aard, omvang en responstijden in lijn met dat wat is omschreven in 7.1 punt 4.
6. Bij dreigende escalaties of afwijkingen ten opzichte van de omschreven resultaten neemt opdrachtnemer proactief contact op met opdrachtgever en stelt een SMART plan van aanpak op met daarin concrete maatregelen om afwijking of overschrijding voortaan te voorkomen. De planning omvat een duidelijke planning en eindtermijnen. Het plan van aanpak wordt volgens de door opdrachtgever geaccordeerde planning en eindtermijnen uitgevoerd.
7. Opdrachtnemer behaalt de in de overeenkomst omschreven resultaten en KPI's per kwartaal, tenzij door opdrachtnemer aan de hand van de door opdrachtgever geaccepteerde niet verwijtbare afwijkingen over de nakoming gegrond kan worden gemotiveerd waarom overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels niet zijn behaald en opdrachtgever deze motivatie accepteert.

8. Bij het niet behalen van de resultaatafspraken/KPI's op twee of meer gebieden in een kwartaal draagt opdrachtnemer zorg dat haar dienstverlening op basis van een plan van aanpak dusdanig wordt verbeterd dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde resultaten. Opdrachtgever kan in een dergelijke situatie opdrachtnemer gedurende het kwartaal volgend op het kwartaal waarin de onvoldoendes zijn behaald tijdelijk van de dienstverlenerslijst verwijderen (opdrachtnemer krijgt in het betreffende kwartaal dan geen nieuwe opdrachten, maar servicedienstverlening voor uitstaande hulpmiddelen loopt door). Opdrachtnemer wordt gedurende het betreffende kwartaal in staat gesteld de eigen dienstverlening op basis van het opgestelde Plan van aanpak te verbeteren. Bij onvoldoende verbetering (te bepalen door opdrachtgever) duurt het verwijderd zijn van de dlenstverlenerslijst het volgende kwartaal voort.
9. Als opdrachtnemer binnen een kalenderjaar drie kwartalen tijdelijk van de dienstverlenerslijst is verwijderd of binnen twee kalenderjaren vier kwartalen. Dan wordt de overeenkomst ontbonden. In een dergelijke situatie volgt overdracht van de hulpmiddelen naar de eerste of eerstvolgende opdrachtnemer(s) In de ranking uit de aanbesteding of als dat de wens is *een* nieuw te doorlopen aanbesteding.
10. Uitkomsten van onderzoeken worden, als dat de wens is door opdrachtgever, gepubliceerd of bekend gemaakt aan burgers, inwoners en andere opdrachtnemers (benchmarking).
11. Als dat wat Is benoemd onder van toepassing is, is opdrachtgever gerechtigd opdrachtnemer uit een eerstvolgende aanbesteding op basis van past performance te weren.

9.2. Mana1ementInformatle en verantwoording Wmo

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

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

2. Vanuit het register "a en b" rapporteert opdrachtnemer binnen 15 werkdagen na afloop van elk kwartaal de voor dat kwartaal van toepassing zijnde gegevens inclusief de doorlooptijden waarbij voor de bij de inwoners uitstaande hulpmiddelen de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.
3. KPI's en servicelevels worden in de kwartaalrapportage in Excel aangeleverd in een overzichtelijk voorblad, met achterliggende detailinformatie in tabbladen. Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het inwonerdossier van de gemeente, en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan gemeente.
4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar een verscherpte interne controle op de facturen/declaraties bij de opdrachtnemer uit te voeren en aanvullend informatie op te vragen als er twijfels bestaan over één of meerdere facturen/declaraties of andere al aangeleverde informatie.

5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door opdrachtgever gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren van de door opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen, te herzien. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij opdrachtgever rekening houdt met een redelijke implementatietijd.
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om aanvullende data uit te vragen, als opdrachtgever dit nodig acht. Opdrachtgever heeft hierbij oog voor de administratieve last die dit voor opdrachtnemers oplevert en gaan met opdrachtnemers in overleg over reële termijnen waarbinnen deze extra uitvragen opgeleverd worden.

9.3. Evaluatie en overleg

Opdrachtnemer neemt minimaal 1x per kwartaal deel aan een gezamenlijk overleg met alle deelnemende gemeenten waarin in ieder geval de KPI's en de managementinformatie worden besproken.

Opdrachtnemer neemt deel aan een gezamenlijk periodiek overleg (als dat nodig is ieder kwartaal) met alle deelnemende gemeenten en eventueel de andere opdrachtnemer.

ANNEX 3: ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeenten regio Stedendriehoek 2020. Verstrekt aan- en geaccepteerd door opdrachtnemer tijdens de procedure. In bezit bij opdrachtgever en opdrachtnemer.

ANNEX 4: OFFERTEAANVRAAG INCLUSIEF NOTA('S) VAN INLICHTINGEN

Verstrekt aan- en geaccepteerd door opdrachtnemer tijdens de procedure. In bezit bij opdrachtgever en opdrachtnemer.

ANNEX 5: SROI VERPLICHTINGEN

Verstrekt aan- en geaccepteerd door opdrachtnemer tijdens de procedure. In bezit bij opdrachtgever en opdrachtnemer.

ANNEX 6: INSCHRIJVING OPDRACHTNEMER INCLUSIEF VERIFICATIE

In bezit bij opdrachtgever en opdrachtnemer.