

Inkoop en Contractmanagement

Telefoon 2232
postbus@zwolle.nl

Programma van Eisen Wmo Hulpmiddelen

Gemeente Zwolle

Status

Collegevoorstel

Bestandsnaam

13e75-8879-4d62-b57c-d8988c345621.docx V1.0

Datum

13-3-2018

Inhoud

	Inleiding	4
1	Begripsbepalingen	5
2	Eisen algemeen	6
2.1	Assortiment	7
3	Eisen aan de levering van hulpmiddelen	8
3.1	Indicatiestelling, onderzoek en opdrachten tot levering en na-aanpassing	8
3.2	Selectie en passing	9
3.2.1	Randvoorwaarden passing	9
3.3	Afleveren van het hulpmiddel	10
3.4	Termijnen levering	11
3.5	Nazorg, evaluatie en signaleringsfunctie	14
4	Eisen aan de servicedienstverlening op de hulpmiddelen	14
4.1	Melding en herstel van gebreken	14
4.2	Passend onderhoud	16
4.3	Activiteiten ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen	17
5	Eisen aan het depotbeheer	17
5.1	Overdracht van depot bij ingangsdatum contract en overname service aan uitstaande hulpmiddelen	18
5.2	Overdracht van Wmo hulpmiddelen bij beëindiging Raamovereenkomst	19
5.3	Inname en herverstreking	19
5.3.1	Inname	19
5.3.2	Herverstreking	20
6	Kwaliteitseisen	20
6.1	Basiseisen kwaliteit opdrachtnemer	21
6.2	Gegevensuitwisseling en bescherming	22
6.3	Basiseisen te stellen aan de hulpmiddelen	23
6.4	Algemene eisen en uitgangspunten	24
6.5	Categorie-specifieke eisen	24
6.6	Toetsen van de kwaliteit	24
7	Financieel-administratieve eisen	24
7.1	Administratieve eisen	24
7.2	Financieel inzicht	26
7.3	Afrekening en facturering	26

7.3.1	Terugkoopregeling	27
7.3.2	Verstrekking uit depot	28
7.3.3	Facturatie	28
7.4	Administratieve eisen en rapportage	30
8	Communicatie-eisen	30
8.1	Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer	30
8.2	Communicatie tussen opdrachtnemer en cliënten	31
8.3	Afhandeling van klachten	32
9	Eisen aan de samenwerking	32
9.1.1	(Voortgangs)overleg en evaluatie	33
10	Eisen met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen	34
10.1	Social return on investment	34
	Bijlage [...] – Toelichting Social Return	34
	Bijlage terugkooptabellen	34

Inleiding

Voor u ligt het programma van eisen Wmo Hulpmiddelen. Dit programma van eisen is opgenomen als bijlage van de raamovereenkomst Wmo Hulpmiddelen Gemeente Zwolle.

In dit document staan de eisen en dienstverleningsvoorwaarden voor de levering van hulpmiddelen in het kader van de Wmo en de bijbehorende dienstverlening in de gemeente Zwolle.

Inschrijvers dienen akkoord te gaan met dit programma van eisen.

1 Begripsbepalingen

De begripsbepalingen zoals vastgelegd in § 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo 2015) zijn van toepassing op dit Programma van Eisen (hierna: PvE) voor zover daarvan onderstaand niet is afgeweken. Uit oogpunt van de leesbaarheid van dit PvE zijn sommige van de in de Wmo 2015 opgenomen begrippen hieronder nogmaals aangegeven en/of aangepast ten behoeve van dit PvE.

College: het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwolle.

Gemeente / opdrachtgever : de gemeente Zwolle.

Besluit: beschikking in de zin van de Algemene wet bestuursrecht afgegeven door gemeente aan cliënt.

Sociaal Wijkteam (SWT): toegangsorganisatie, onderdeel van de gemeente Zwolle, geeft informatie en advies over ondersteuning aan inwoners. Het Sociaal Wijkteam kan zelf ondersteuning bieden maar daarvoor ook andere deskundigen (zoals gecontracteerde leveranciers) inzetten.

Opdrachtnemer/ leverancier/ u: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die in opdracht van het college de maatwerkvoorziening Wmo hulpmiddelen realiseert via levering en servicedienstverlening, en hiervoor met gemeente een raamovereenkomst heeft gesloten.

Overeenkomst: de raamovereenkomst 'Wmo Hulpmiddelen' inclusief bijlagen.

(Dienstverlenings) opdracht: een op deze overeenkomst gebaseerde en conform deze overeenkomst uit te voeren nadere opdracht voor het leveren van of verlenen van servicedienstverlening op een maatwerkvoorziening Wmo hulpmiddelen die via een toewijzing door de gemeente aan de leverancier wordt verstrekt.

Na-aanpassing: elke wijziging of toevoeging aan een hulpmiddel welke in gebruik is bij een cliënt. Hieronder vallen nadrukkelijk niet:

- wijzigingen of toevoegingen in het kader van het oplossen of voorkomen van een gebrek;
- door producent/leverancier/aanbieder voorgeschreven/geadviseerde wijzigingen of toevoegingen aan het hulpmiddel;
- wijzigingen of toevoegingen die betrekking hebben op een nog niet-correct of niet-volledig afgeronde levering.

Adequate oplossing (adequaatheidsprincipe): de kwalitatief goede, verantwoorde, veilige, doelmatige en functionele oplossing die, met in acht name van de eigen kracht en mogelijkheden van cliënt en zijn omgeving, past bij de cliënt en is afgestemd op de

cliënt gelet op het gebrek in zijn zelfredzaamheid, zijn fysieke kenmerken en beperkingen. In het geval van een gebrek of een na-aanpassing aan het hulpmiddel wordt hieronder verstaan een volledig herstel van het gebrek of een tijdelijke tussenoplossing die in redelijkheid acceptabel is gezien de omstandigheden waarin de betreffende cliënt zich bevindt (ter beoordeling sociaal werker, al dan niet bijgestaan door een ter zake kundig specialist) tot aan het moment van herstel van het gemelde gebrek of de realisatie van de na-aanpassing.

Klacht: een uiting van onvrede van de cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent één of meerdere aspecten van door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent het geleverde hulpmiddel en de houding en het gedrag van medewerkers. Een storingsmelding op zich wordt niet als klacht gezien.

Passing: het fysieke uit te voeren proces van passen van het hulpmiddel, om, rekening houdend met de specifieke kenmerken van de cliënt en de mogelijkheden en beperkingen van de cliënt, vast te stellen welk hulpmiddel voor de cliënt functioneel passend is inclusief de benodigde maatvoering, instellingen en verstellingen en de op het hulpmiddel aan te brengen onderdelen, (fabrieks-) opties, accessoires en aanpassingen.

Right to Challenge: initiatief door inwoners van de gemeente Zwolle om (onderdelen van) deze overeenkomst uit te voeren op een dusdanige manier dat meer maatschappelijk effect tegen lagere of vergelijkbare kosten worden bereikt dan via de manier waarop gemeente en/of leveranciers dat doen.

Werkdagen: maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de algemeen erkende feestdagen Nieuwjaarsdag, tweede Paas- en Pinksterdag, beide Kerstdagen, Hemelvaartsdag, Koningsdag en Bevrijdingsdag.

2 Eisen algemeen

1. U levert op basis van koop Wmo hulpmiddelen en verricht daarop servicedienstverlening. Hieronder valt onder andere, maar niet uitsluitend te verstaan: (ondersteuning bij) indicatiestelling, ondersteuning bij of zelf uitvoeren van onderzoek naar zorgvraag en adequaat hulpmiddel, passen, bestellen en leveren, individueel aanpassen, (thuis)bezorgen, instrueren van gebruikers, na-aanpassen, ophalen en innemen, reinigen, (preventief) onderhouden, repareren, verzekeren, in depot houden en beheren, herverstrekken, administreren en rapporteren. Eén en ander conform de eisen zoals beschreven in dit Programma van Eisen.

2. U voert de overeenkomst inclusief alle activiteiten/ elementen genoemd in dit Programma van Eisen uit geheel voor eigen (financieel) risico en binnen de door u in uw inschrijving aangeboden prijzen, tenzij uitdrukkelijk staat vermeld dat u voor een bepaalde activiteit / element een afzonderlijke prijsopgave moet uitbrengen, in welk geval u eerst een nadere opdracht verstrekt dient te krijgen alvorens u de uitvoering ervan in rekening kunt brengen aan de gemeente.
3. U garandeert dat de levering en servicedienstverlening van hulpmiddelen start op 1 oktober 2018. U neemt de per 1 oktober 2018 uitstaande hulpmiddelen voor servicedienstverlening over overeenkomstig de door de gemeente Zwolle gestelde voorwaarden.
4. U dient de per 1 oktober 2018 uitstaande hulpmiddelen (zie bijlage **[BIJLAGE]** ter indicatie, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend) op verzoek van de gemeente Zwolle:
 - a. in te nemen, en
 - b. in depot te nemen en te beheren, en
 - c. zo mogelijk te herverstreken en/of
 - d. indien herverstreking binnen een depotperiode van 4 maanden niet mogelijk is, terug te kopen.
5. U levert hulpmiddelen (inclusief aanpassingen) volgens het adequaatheidsprincipe. Binnen de door de SWT medewerker geselecteerde categorie levert u een adequaat hulpmiddel inclusief de noodzakelijke aanpassingen. Wanneer een hulpmiddel niet past binnen één van de categorieën, levert u na overleg met de SWT medewerker het goedkoopst adequate hulpmiddel dat past bij de gestelde indicatie.
6. U garandeert dat u onderdelen van de verstrekte hulpmiddelen minimaal 10 jaar na verstrekking desgevraagd kunt leveren aan de gemeente. Valt de periode van 10 jaar (deels) buiten de looptijd van deze overeenkomst, dan levert u de onderdelen binnen afzienbare termijn. Dit tegen een totaalprijs die niet hoger is dan de prijs van het onderdeel is op ingangsdatum van deze overeenkomst vermeerderd met een jaarlijkse prijsindexatie (volgens CBS consumentenindex).

2.1 Assortiment

7. U geeft in **bijlage XX** per categorie aan welke merken of typen veel voorkomen in een categorie, deze lijst is niet limitatief. Per categorie biedt u minimaal 3 verschillende producten (merk/type) die meest voorkomend zijn aan. U bent vrij om die hulpmiddelen in te zetten welke behoren en passen binnen de betreffende categorie zolang ze voldoen aan hetgeen is opgenomen in dit Programma van Eisen en de categoriebeschrijving en adequaat zijn voor de cliënt.

8. U voorziet hulpmiddelen bij levering (nieuw dan wel uit depot) van de standaardspecificaties van de betreffende categorie. Indien de situatie van de cliënt daarom vraagt, wordt het hulpmiddel, zonder extra kosten, voorzien van geïndiceerde optie(s) binnen de betreffende categorie. Alle denkbare opties, buiten die welke reeds omschreven zijn, moeten te allen tijde geleverd kunnen worden. Dit geldt ook voor hulpmiddelen die u overneemt en tijdens de looptijd van deze overeenkomst voorzien moeten worden van opties / aanpassingen zoals beschreven in het overzicht categorieën.
9. Voor individuele aanpassingen, zoals benoemd in de **bijlage 'Beschrijving categorieën'** en voor hulpmiddelen uit de 'buitencategorie' brengt u voorafgaand aan levering een offerte uit over enkel deze specifieke aanpassingen. Indien deze specifieke aanpassingen aan de orde zijn, ontvangt u voor het uitbrengen van deze offerte een separate aanvraag van gemeente.

3 Eisen aan de levering van hulpmiddelen

3.1 Indicatiestelling, onderzoek en opdrachten tot levering en na-aanpassing

10. Desgevraagd ondersteunt u het Sociaal Wijkteam bij de indicatiestelling, het onderzoek naar de zorgvraag van de cliënt, en het bepalen van een adequaat hulpmiddel door:
 - a. het beschikbaar stellen van hulpmiddelen;
 - b. inzet van ter zake deskundige medewerkers.
11. U ontvangt van het Sociaal Wijkteam per hulpmiddel een (dienstverlenings)opdracht voor levering danwel na-aanpassing. Onderdeel van de opdrachtverstrekking is een programma van eisen waaraan het hulpmiddel moet voldoen, eventueel nadere instructies t.a.v. procedures en -activiteiten, en waar van toepassing duiding uit welke categorie u het hulpmiddel dient te leveren. Uitzondering hierop is eis 12.
12. Bij dienstverleningsopdrachten voor levering van rolstoelen onderzoekt en bepaalt u zelf welke rolstoel uit categorie 1 tot en met 5b adequaat is, e.e.a. conform de voorwaarden van de overeenkomst.

3.2 Selectie en passing

3.2.1 Randvoorwaarden passing

13. U selecteert het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen aan de hand van de in de opdracht beschikbaar gestelde gegevens door opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden. Mede ook door middel van eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen zorgt u voor een adequate oplossing voor de cliënt.
14. U organiseert en agendeert alle passingsessies, met uitzondering de passingsessies die incidenteel door opdrachtgever worden georganiseerd, en draagt daarbij zorg voor de communicatie en stemt af met cliënt en alle andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip. De eventueel gewenste aanwezigheid van andere betrokkenen wordt in de opdracht kenbaar gemaakt.
15. U garandeert een passing te organiseren voor een hulpmiddel binnen de door de gemeente Zwolle of derde geïndiceerde categorie en/of overeenkomstig het geïndiceerde hulpmiddel.
16. Passingen vinden bij de cliënt thuis plaats, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is of als de cliënt dit op een andere locatie wenst te doen. Bij passing op een andere locatie zorgt u voor uw rekening voor vervoer van de cliënt van en naar de locatie.
17. U maakt bij de passing gebruik van het hulpmiddel dat voor de betreffende cliënt zal worden ingezet of een volledig vergelijkbaar hulpmiddel. U draagt er zorg voor dat bij passing de juiste maatvoering van het hulpmiddel aanwezig is.
18. Passing vindt plaats door een adviseur met ruime ervaring op het gebied van passingen met een HBO werk- en denkniveau (met kennis van ergotherapie, fysiotherapie of bewegingstechnologie of adaptatietechniek). Verder is de adviseur sociaal en communicatief vaardig en heeft ervaring en affiniteit met de doelgroep. Zo nodig schakelt u externe expertise in.
19. De passing wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever, indicatieadviseurs of bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s). Dit zal met name het geval zijn bij (kinder)hulpmiddelen voor cliënten, waarbij voor complexe zithouding en bijzondere bedieningsvraagstukken een multidisciplinaire aanpak gewenst is.
20. Indien uit de passing blijkt dat de geïndiceerde categorie niet adequaat is, treedt u in overleg met de SWT medewerker.

21. U geeft een indicatie van de te verwachten levertijd, vallend binnen de uiterlijke levertijden.
22. Indien mogelijk vindt de levering gelijktijdig met de passing plaats. Kleine aanpassingen moeten tijdens de passing, thuis of op de paslocatie, kunnen worden uitgevoerd.
23. Een passingsessie omvat:
 - a. De passing zelf: een adequaat hulpmiddel voor de cliënt samen te stellen binnen de door opdrachtgever verstrekte opdracht met behulp van het op voorhand geselecteerde hulpmiddel, inclusief benodigde (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen aan de hand van de fysieke kenmerken van de cliënt.
 - b. Voor hulpmiddelen die in het dagelijkse verkeer worden gebruikt een proefles (inclusief rapportage) voor het vaststellen van het vermogen om het hulpmiddel adequaat te besturen/bedienen en de (rij)vaardigheid van de cliënt betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door de cliënt. Inclusief een advies omtrent het eventuele aantal noodzakelijke extra rijlessen. De proefles wordt uitgevoerd in een verkeerssituatie met gemotoriseerd verkeer en met inbegrip met complexe situaties als kruispunten en stoep op, stoep af.
 - c. In het geval de bereikbaarheid en de stallingsmogelijkheden onvoldoende zijn een rapportage inclusief advies over de bereikbaarheid met, en de stallingsmogelijkheden van het hulpmiddel op de woon- of verblijfslocatie van de cliënt.
24. In het geval er sprake is van onvoldoende vermogen om het hulpmiddel adequaat te besturen/bedienen overlegt u met gemeente over het vervolg aan de hand van de uitgebrachte rapportages. Indien u inschat dat er na aflevering (extra) lessen nodig zijn, dan neemt u contact op met gemeente over het volgen van (extra) lessen via de eerstelijns ergotherapie.
25. U legt elke passing vast in een passingsrapport dat ook voor opdrachtgever is in te zien. Bij het passingsrapport wordt tevens een ondertekende verklaring van de cliënt bijgevoegd waarin deze verklaart dat de proefles(sen) toereikend was/waren om het hulpmiddel in de praktijk goed te kunnen gebruiken.

3.3 Afleveren van het hulpmiddel

26. U levert het hulpmiddel af bij het thuisadres van de cliënt en alleen aan de cliënt zelf (dus niet aan huisgenoten en/of andere aanwezigen), tenzij anders met cliënt is overeengekomen.

27. U stelt bij aflevering en desgewenst zo vaak als nodig (bij de cliënt thuis) het hulpmiddel op maat af.
28. U draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse waaronder minimaal:
- a. een voor de cliënt begrijpelijke en heldere uitleg over het geleverde hulpmiddel en de mogelijkheden hiervan;
 - b. een voor de cliënt begrijpelijke uitleg en instructie van het gebruik en de verzorging van het hulpmiddel.
29. Ingeval van een elektrisch aangedreven rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets verzorgt u bij aflevering minimaal één rijles op locatie en in de woonomgeving van de cliënt, tenzij de cliënt een geoefende gebruiker is en te kennen geeft er geen gebruik van te willen maken.
30. U overhandigt aan de cliënt een gebruikersmap en licht deze toe. Deze documentatie bestaat tenminste uit:
- c. een voor de cliënt begrijpelijke gebruikershandleiding;
 - d. de wijze waarop de cliënt storingen kan melden, de responsetijden en termijnen van aanvang van reparaties;
 - e. alle informatie over nazorg, onderhoud en contactgegevens;
 - f. informatie over de klachtenprocedure;
 - g. indien van toepassing: informatie over de verzekering van het hulpmiddel.
31. U verstrekt desgewenst een gebruikershandleiding op een voor blinde en slechtziende gebruikers toegankelijk medium.
32. Nadat u ervan overtuigd bent dat de cliënt de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, laat u de cliënt een ontvangstbewijs ondertekenen en verstuurt deze aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres. In het geval van nieuwe hulpmiddelen (of elementen / onderdelen daarvan) gaat de eigendom hiervan over naar de gemeente op het moment waarop de cliënt het desbetreffende ontvangstbewijs ondertekent.
33. U stelt de SWT medewerker terstond in kennis als de cliënt het te leveren hulpmiddel weigert. U laat in die situatie het hulpmiddel niet achter bij de cliënt en neemt deze terstond mee terug.

3.4 Termijnen levering

34. In het geval van leveringen van hulpmiddelen conformeert u zich aan de volgende doorlooptijden:

- a. Contact om afspraak te maken met de cliënt:
 - binnen 1 werkdag na ontvangst van de dienstverleningsopdracht.
- b. Passing met cliënt:
 - zonder aanwezigheid medewerker SWT of ergotherapeut: binnen 5 werkdagen na het contact met de cliënt.
 - met aanwezigheid medewerker SWT of ergotherapeut: binnen 10 werkdagen na het contact met de cliënt.
- c. (Indien van toepassing) Separate offerte en plan van aanpak (zie hieronder):
 - ontvangst door de gemeente binnen 5 werkdagen na de passing.
- d. Besteltijd hulpmiddel:
 - Het hulpmiddel wordt besteld binnen maximaal 1 werkdag na hetzij de passing, hetzij na een schriftelijk akkoord van de gemeente op een separate offerte en plan van aanpak.
- e. Levertijden (hulpmiddel compleet en volledig geleverd conform het programma van eisen c.q. de gegeven opdracht en inclusief instructies aan cliënt):
 - Categorieën 1, 2, 4a, 6a, 6b, 6c en 8a: binnen 10 werkdagen na maximale besteltijd;
 - Categorieën 4b, 4c, 5a, 5b, 7a, 7b en 8b: binnen 20 werkdagen na maximale besteltijd;
 - Op separate offertebasis: 30 werkdagen na akkoord gemeente op separate offerte en plan van aanpak.

Voor de berekening van de gerealiseerde doorlooptijd telt u de in het specifieke geval van toepassing zijnde onderdelen a tot en met e bij elkaar op, te rekenen vanaf de eerste dag na melding. Bijvoorbeeld de melding komt op maandag binnen, dan telt dinsdag als dag 1.

35. Bij na-aanpassingen gelden dezelfde doorlooptijden als voor leveringen. Bij de realisatie van een na-aanpassing waarborgt te allen tijde de zelfredzaamheid en participatie van de cliënt via een adequate oplossing.
36. U levert met spoed, uiterlijk binnen 24 uur een gezien de omstandigheden adequaat hulpmiddel, als daar vanwege de zorgvraag van de cliënt een noodzaak toe bestaat, zulks aan te geven door de sociaal werker van het SWT.

37. In geval van een separate offerte, levert u een plan van aanpak bij uw offerte aan. Dit plan van aanpak moet zijn gebaseerd op de hierboven genoemde levertijden en mag die niet overschrijden. In het plan van aanpak dient onder andere te worden vermeld: de naam van de ingezette adviseur, de stappen die gezet moeten worden, en een tijdsplanning.
38. Bij afwijking van dit plan van aanpak stelt u de gemeente en de cliënt hiervan in kennis onder vermelding van de redenen, en doet u een voorstel voor de benodigde aanpassingen op het oorspronkelijke plan. In het geval u hierbij de hierboven genoemde maximale levertijden overschrijdt, zijn hierop de verzuimbepalingen uit de overeenkomst van toepassing (uw melding en het indienen van een nieuwe planning staken deze bepalingen uitdrukkelijk niet), tenzij de gemeente uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord gaat met de afwijking. In dit laatste geval gelden de op dat moment goedgekeurde termijnen, en zijn daar de verzuimbepalingen op van toepassing.
39. Ook bij afwijking van de doorlooptijden van hulpmiddelen uit de productcategorieën stelt u de gemeente en de cliënt hiervan in kennis onder vermelding van de redenen, en doet u een voorstel voor een leverdatum. In het geval u hierbij de hierboven genoemde maximale levertijden overschrijdt, zijn hierop de verzuimbepalingen uit de overeenkomst van toepassing (uw melding en het indienen nieuwe planning staken deze bepalingen uitdrukkelijk niet), tenzij de gemeente uitdrukkelijk en schriftelijk akkoord gaat met de afwijking. In dit laatste geval gelden de op dat moment goedgekeurde termijnen, en zijn daar de verzuimbepalingen op van toepassing.
40. Indien er binnen bovengenoemde termijnen geen geschikt middel beschikbaar is, levert u binnen dezelfde termijnen een tijdelijke adequate oplossing, en verstrekt u de gemeente en cliënt een planning waarin u aangeeft wanneer de cliënt zijn/haar definitieve hulpmiddel krijgt geleverd. Uitsluitend wanneer sprake is van een adequate oplossing en een voor de gemeente acceptabele nieuwe levertijd, staken vanaf het moment waarop de overeengekomen tijdelijke oplossing is geleverd de verzuimbepalingen in de overeenkomst. Of er sprake is van een adequate oplossing en acceptabele nieuwe levertijd is ter beoordeling aan de gemeente, al dan niet bijgestaan door een inhoudelijk specialist, en waarbij de beoordeling van de betreffende cliënt door gemeente in aanmerking wordt genomen. Bij akkoord, ontvangt u hiertoe een separate, schriftelijke bevestiging van de gemeente. Vanaf dat moment ook geldt de overeengekomen nieuwe levertijd als nieuwe termijn waarop de verzuimbepalingen van toepassing zijn.
41. U houdt een sluitende administratie bij over de gerealiseerde levertijden, en hieromtrent rapporteert u periodiek aan de gemeente. De administratie moet in zoverre 'sluitend' zijn dat de daarin opgenomen informatie volledig en correct is, en een toetsing / audit succesvol doorstaat. Deze administratie moet u jaarlijks

meenemen als onderdeel van uw productieverantwoording met accountantsverklaring aan de gemeente.

3.5 Nazorg, evaluatie en signaleringsfunctie

42. U verzorgt tussen drie maanden en een half jaar na aflevering een korte evaluatie van de tevredenheid van de cliënt, doormiddel van een schriftelijke enquête, danwel door een mondeling interview. Daarbij wordt in ieder geval de tevredenheid van de cliënt over de dienstverlening (aflevering, instructie, service/onderhoud e.d.) en over het hulpmiddel gevraagd. Daarnaast wordt gevraagd naar de mate van gebruik van het hulpmiddel door en rijvaardigheid van de cliënt. U stelt de resultaten van deze enquêtes of mondelinge interviews, op verzoek, schriftelijk beschikbaar aan gemeente, bijvoorbeeld tegelijkertijd met de eerstvolgende managementrapportage of, indien daar aanleiding voor is bijvoorbeeld bij een klacht, onmiddellijk. De enquêtes moeten terug te leiden zijn naar cliënten, waarmee wij bedoelen dat eventuele klachten/opmerkingen die uit de enquêtes of interviews komen op cliëntniveau moeten kunnen worden opgelost.
43. Bij elk contact met/ bezoek aan de cliënt toetst u of de cliënt het hulpmiddel gebruikt en op een juiste manier inzet. Is dit niet het geval dan voorkomt u (verdere) schade aan het hulpmiddel of cliënt door deze te wijzen op het onjuiste gebruik en (indien van toepassing) te voorzien van een adequate instructie. In elk geval signaleert u uw bevindingen (en de eventueel al door u uitgevoerde acties) direct aan de gemeente, en stemt u met de gemeente af welke de best passende vervolgacties zijn.

4 Eisen aan de servicedienstverlening op de hulpmiddelen

4.1 Melding en herstel van gebreken

44. U verricht herstel van gebreken aan de hulpmiddelen door middel van een serviceorganisatie met een landelijke dekking, die 365 dagen per jaar, 7 dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is (tegen lokaal tarief) en service verleent. Binnen 30 seconden is 80% van de telefoontjes opgenomen waarbij er direct contact is met de melder van het gebrek, zonder keuzemenu en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing.
45. Het rechtstreeks bereikbaar servicenummer is bemand door ter zake kundige medewerkers die zijn toegerust de cliënt op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting de cliënt.

46. U verricht herstel van gebreken aan de hulpmiddelen gedurende 365 dagen per jaar, 7 dagen per week, 24 uur per dag. Hierbij gelden de volgende prestatienormen:
- Bij urgente situaties zorgt u binnen 1 uur na melding voor een adequate oplossing voor het probleem.
 - Bij alle overige gemelde gebreken is de hersteltijd maximaal 36 uur na melding. U verstrekt, indien een hulpmiddel niet binnen 36 uur hersteld kan worden, uiterlijk binnen 36 uur kosteloos een vervangend en gelijkwaardig hulpmiddel of een adequate oplossing om te voorzien in de verplaatsingsbehoefte van cliënt, tenzij in overleg met de cliënt anders wordt afgesproken. Als een cliënt continue afhankelijk is van het te herstellen hulpmiddel levert u binnen 24 uur kosteloos een vervangend en gelijkwaardig hulpmiddel.
47. Er is sprake van een adequate oplossing als het gebrek volledig is hersteld of er een tijdelijke tussenoplossing gerealiseerd is die in redelijkheid en gezien de omstandigheden van de betreffende cliënt acceptabel is (ter beoordeling sociaal werker, al dan niet bijgestaan door een ter zake kundig specialist) tot aan het moment van herstel van het gemelde gebrek. Dit laat onverlet de verplichting om het gebrek binnen redelijke termijn definitief te herstellen.
48. U voert herstel uit in Nederland op een locatie naar keuze van de cliënt. In het geval de cliënt onderweg is gestrand, voert u het (nood)herstel ter plekke uit. Indien herstel op de door de cliënt gewenste locatie niet veilig of fysiek onmogelijk is (hieronder valt nadrukkelijk niet dat de cliënt omwille van u beter passende logistieke redenen zichzelf en/of het hulpmiddel moet verplaatsen of tot een later tijdstip moet wachten), draagt u, naast een adequate oplossing, zorg voor transport van de cliënt naar een locatie in Nederland naar diens keuze en van het te herstellen hulpmiddel naar een locatie waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden. Daarna transporteert u het herstelde hulpmiddel naar de cliënt.
52. Het is u toegestaan om in overleg met de cliënt af te wijken van de prestatienormen met betrekking tot het herstel van gebreken. Echter, de cliënt dient voorafgaand aan diens akkoord tot afwijking door u concreet te worden geïnformeerd over de prestatienormen waartoe u uit deze overeenkomst bent verplicht, en de cliënt dient te begrijpen dat u daarvan wenst af te wijken, en welke de consequenties voor de cliënt en u zijn van die afwijking. U dient een zorgvuldige inschatting te maken of de cliënt zelfstandig in staat is om uw voorstel en uitleg te begrijpen en de consequenties daarvan te overzien. Voert u deze inschatting en uw informatieplicht niet zorgvuldig of onvoldoende uit, begrijpt de cliënt u niet goed, stelt de cliënt achteraf geen goed begrip van de situatie te hebben gehad, was de cliënt niet in staat om tot een zorgvuldige afweging en besluit te komen, stelt de cliënt onder druk een verkeerde afweging te hebben gemaakt, of stelt de cliënt niet te hebben ingestemd, dan gelden de bovengenoemde prestatienormen alsnog onverkort, waarbij geen discussie met

de cliënt of gemeente open staat. Een door de cliënt aan u afgegeven (eerdere) schriftelijke bevestiging doet hier op geen enkele wijze aan af.

4.2 Passend onderhoud

49. U zorgt ervoor dat hulpmiddelen in een goede staat van onderhoud zijn en blijven, en dat optimaal, functioneel en veilig gebruik van het hulpmiddel door cliënt is gegarandeerd.
50. U verricht minimaal 1 maal per jaar bij alle uitstaande elektronisch / motorisch aangedreven hulpmiddelen een servicebeurt. Hiervoor maakt u ruimschoots van tevoren een afspraak met de cliënt.
51. U vult na uitvoering van elke onderhoudsbeurt een formulier in met een checklist over het uitgevoerde onderhoud. Dit formulier wordt ondertekend door de cliënt of indien van toepassing diens verzorger. Dit formulier kan op verzoek van opdrachtgever worden overlegd.
52. U meldt schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van cliënt moedwilligheid in het spel is bij opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal opdrachtgever ter vergoeding de kosten verhalen op de cliënt. In alle andere gevallen zijn de kosten voor uw rekening.
53. 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 in de overeenkomst;
 - b. Kleuren en toplagen 1 op 1 gelijk zijn aan de originele kleurstelling en toplagen van het hulpmiddel;
 - c. Een her te gebruiken motor van hetzelfde merk en type is als de originele motor(en) van het hulpmiddel;
 - d. Her te gebruiken elektronica 1 op 1 gelijkwaardig is aan de originele elektronica.
54. U zorgt voor een WA-casco verzekering, inclusief groene kaart, voor alle verzekeringsplichtige middelen U vervangt en monteert het verzekeringsplaatje op de woon- of verblijfsplaats van de cliënt.
55. U houdt een onderhoudslogboek bij per hulpmiddel waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
 - a. merk en type en de actuele configuratie van het hulpmiddel;

- b. bouwjaar en datum van eerste levering;
- c. tijdstip en datum onderhoud;
- d. toetsing gebruiksfunctieiteit;
- e. aard van reparatie en te vervangen onderdelen.

U geeft opdrachtgever desgevraagd terstond inzicht in de logboeken. Aan het einde van de looptijd van het raamcontract draagt u de logboeken over aan de gemeente.

4.3 Activiteiten ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen

- 56. U verleent volledige medewerking aan scootmobielinstructiedagen georganiseerd door VVN of andere daarvoor door de gemeente gesubsidieerde organisaties. Dit houdt in het aanleveren en inzetten van hulpmiddelen en het aanwezig zijn voor vragen en uitvoeren van kleine reparaties.
- 57. U organiseert jaarlijks activiteiten en opfrismomenten voor de burgers van de gemeente ter bevordering van kennis en kunde en rijvaardigheid van hulpmiddelen.

5 Eisen aan het depotbeheer

- 58. U beschikt over een voor de gemeente Zwolle gemeentelijk depot, (met depotadministratie) waarin de hulpmiddelen zijn opgenomen die van cliënten uit de gemeente Zwolle zijn ingenomen, inclusief de hulpmiddelen uit het gemeentelijk depot bij ingang van het contract.
- 59. U verzorgt ook het depotbeheer van door vorige leveranciers geleverde hulpmiddelen als zij tijdens de onderhavige overeenkomst moeten worden ingenomen of reeds in depot staan.
- 60. U garandeert dat de hulpmiddelen die in het gemeentelijke depot opgenomen worden, volledig gereconditioneerd en direct inzetbaar zijn en vergelijkbaar zijn met een nieuw hulpmiddel.
- 61. U beschikt over een actueel digitaal inzicht in het gemeentelijke depot dat te raadplegen is door de gemeente. Op verzoek van gemeente verstrekt u per ommegaande een eventueel gevraagde toelichting of aanvulling op de depotgegevens zelf, en/of op de manier waarop deze zijn te raadplegen.

62. U beschikt over een landelijk depot waarin de hulpmiddelen zijn opgenomen die u als leverancier landelijk tot uw beschikking hebt. Deze hulpmiddelen worden ingezet voor cliënten uit de gemeente Zwolle indien er in het gemeentelijke depot geen adequate voorziening beschikbaar is en deze wel beschikbaar is in het landelijke depot. U garandeert dat de hulpmiddelen die uit het landelijke depot worden verstrekt volledig gereconditioneerd en vergelijkbaar zijn met een nieuw hulpmiddel.

5.1 Overdracht van depot bij ingangsdatum contract en overname service aan uitstaande hulpmiddelen

63. Het onderhoud en dienstverlening ten behoeve van het huidige uitstaande hulpmiddelen worden als volgt verdeeld over de twee gecontracteerde leveranciers

- Er vindt een verdeling plaats op basis van de wijkindeling zoals in het beschrijvend document (H 1.7) is aangegeven.
- Alle gebruikers van een Wmo-hulpmiddel krijgen een brief met daarin de mededeling dat de gemeente Zwolle nieuwe overeenkomsten heeft met 2 leveranciers van Wmo-hulpmiddelen. Daarbij krijgen ze een vermelding bij welke leverancier hij/zij is ingedeeld.
- Gebruikers krijgen op dat moment de mogelijkheid om te kiezen voor de andere leverancier. Dit kan slechts éénmalig en binnen een termijn van 2 weken.
- De gemeente Zwolle levert vervolgens een overzicht van hulpmiddelen aan de opdrachtnemers.

64. De hulpmiddelen die in Zwolse depot staan worden bij aanvang van het contract gelijkmatig verdeeld over de twee opdrachtnemers. De verdeling wordt door gemeente gedaan, op basis van de waarde conform terugkooptabel 2.

65. U neemt per 1 oktober 2018 het vastgestelde deel van de uitstaande en in depot verkerende hulpmiddelen over. U doet de servicedienstverlening en het beheer van de uitstaande en in depot opgeslagen Wmo hulpmiddelen conform de voorwaarden als opgenomen in de raamovereenkomst.

66. Bij de eerste onderhoudsbeurt voert u een controle en registratie uit van de per 1 oktober 2018 uitstaande hulpmiddelen. De controle en registratie heeft tot doel vast te stellen of de betreffende hulpmiddelen fysiek overeenstemmen met de bestandsgegevens.

67. Binnen één jaar na ingangsdatum van de raamovereenkomst heeft u de uitstaande en in depot opgeslagen Wmo hulpmiddelen kosteloos geschouwd, dan wel wordt de staat van onderhoud van deze hulpmiddelen zonder meer door u

aanvaard. Voor verwijtbare zaken betreffende het onderhoud van voormalig contractant treedt u in overleg met de gemeente. U rapporteert afwijkende bevindingen in de managementrapportage.

5.2 Overdracht van Wmo hulpmiddelen bij beëindiging Raamovereenkomst

68. Bij beëindiging van de raamovereenkomst laat u de overgang naar een opvolgende leverancier zo soepel mogelijk verlopen en u maakt een plan van aanpak met de opdrachtgever over de overgang. Daarnaast levert u digitaal in een databestand (MS Excel) per cliënt de navolgende gegevens:
- relevante NAW gegevens van de cliënt waar het hulpmiddel uitstaat;
 - categorie, merk, type, bouwjaar, datum van aflevering en identificatienummer en leeftijd van het hulpmiddel;
 - aanschafwaarde en restwaarde;
 - logboek van ieder hulpmiddel;
 - indien van toepassing datum opname depot;
 - maatgegevens inclusief actuele gegevens van aanpassingen.
69. U garandeert dat bij beëindiging van de overeenkomst alle uitstaande en in depot opgeslagen hulpmiddelen in goede staat van onderhoud zijn en het onderhoud volgens de bepalingen in de overeenkomst is uitgevoerd.
70. Indien blijkt dat binnen zes maanden na beëindiging van de raamovereenkomst de op het moment van overdracht van de uitstaande hulpmiddelen of de hulpmiddelen in depot door toedoen of aantoonbare nalatigheid van opdrachtnemer niet in goede staat van onderhoud verkeren, dan is herstel daarvan geheel voor rekening van opdrachtnemer.

5.3 Inname en herverstrekking

5.3.1 Inname

71. U bent verplicht om alle hulpmiddelen in te nemen indien daar een opdracht voor gegeven is, ongeacht de staat of ouderdom van het hulpmiddel. Na opdracht tot inname neemt u het hulpmiddel uiterlijk binnen vijf werkdagen in. Binnen tien werkdagen neemt u het hulpmiddel in gereinigde en gereconditioneerde toestand op in depot (gereed voor herverstrekking). Als een middel na 4 maanden niet is herverstrekt treedt de terugkoopregeling (zie §7.2.1) in werking. Het teruggekochte middel is dan weer eigendom van de leverancier. Wij verwachten dat het middel milieuvriendelijk en maatschappelijk verantwoord wordt afgevoerd als het middel niet meer herinzetbaar is.

72. De cliënt (of nabestaande) draagt geen verantwoordelijkheid meer voor het hulpmiddel en wordt met de inname zo min mogelijk belast.

5.3.2 Herverstrekking

73. Een reeds eerder verstrekt hulpmiddel wordt herverstrekt tenzij:

- a) het hulpmiddel bij inname ouder is dan 8 jaar en de noodzakelijk te vervangen onderdelen om het hulpmiddel functioneel en technisch herverstrekkingsgereed te maken aantoonbaar de cataloguswaarde van € 500,00 overschrijden;
- b) het gaat om een uitstaand elektrisch aangedreven hulpmiddel betreft ouder dan 10 jaar waarbij de in het geval van reparatie na storingsmelding noodzakelijk te vervangen onderdelen aantoonbaar de cataloguswaarde van € 500,00 overschrijden;
- c) het een niet elektrisch aangedreven hulpmiddel betreft ouder dan 10 jaar waarbij de in het geval van reparatie na storingsmelding te vervangen onderdelen aantoonbaar de cataloguswaarde van € 250,00 overschrijden;
- d) het een terugkerend hulpmiddel betreft op basis van een specifieke opdracht tot inname en ouder dan 12 jaar.

Indien het een situatie betreft als benoemd onder 1 a, b en c, brengt u een rapport uit met de historische gegevens van het hulpmiddel en motivatie van het niet meer kunnen herverstreken.

74. Nadat u schriftelijk toestemming hebt gekregen, voert u het hulpmiddel af en draagt zorg voor een milieuvriendelijke verwerking. Indien het hulpmiddel redelijkerwijs is te herverstreken neemt u het hulpmiddel op in het depot.

75. U geeft de daadwerkelijke datum van inname door aan opdrachtgever.

6 Kwaliteitseisen

76. Expertise en lokale betrokkenheid

- U garandeert voldoende expertise en permanente educatie van de in te zetten medewerkers.
- Servicemedewerkers kennen cliënt, diens zorgvraag, het hulpmiddel en de actuele status van (een eventueel gebrek of onderhoudsstatus) van het hulpmiddel.
- Servicemedewerkers zijn in staat om goed om te gaan met de cliëntsituatie, en zoeken waar nodig of twijfel bestaat contact met de sociaal werker van de cliënt om deze zo nodig gezamenlijk te benaderen.
- Cliënt heeft zo veel als en redelijkerwijs mogelijk is, een vaste servicemedewerker.

6.1

Basiseisen kwaliteit opdrachtnemer

77. Om goed uitvoering te kunnen geven aan deze dienstverleningsvoorwaarden wordt van u geeist dat u gedurende de looptijd van de overeenkomst aan onderstaande basiseisen kwaliteit voldoet. Ter bewijs kan u te allen tijde op verzoek bewijsmiddelen overleggen, waaruit opgemaakt kan worden dat u hier inderdaad aan voldoet.

- U voldoet, werkt conform en houdt zich gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst aan de verplichtingen voortvloeiende uit de geldende en op het moment van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving.
- U voert de werkzaamheden uit op basis van de opdracht tot levering en servicedienstverlening als verstrekt door de toegangsverlener van opdrachtgever.
- U bent toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van hulpmiddelen en het uitvoeren van de vereiste servicedienstverlening.
- U hebt de kennis en expertise om op basis van selectie en passing, met in acht name van de opdracht van opdrachtgever, het voor de cliënt adequate hulpmiddel te selecteren volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief alle daarop toe te passen onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren proportioneel en passend zijn. Hierbij wordt tevens rekening gehouden met de directe leefomgeving van de client inclusief de gezinssituatie van de client.
- U bent er verantwoordelijk voor dat de te verstrekken hulpmiddelen, levering en servicedienstverlening van goede kwaliteit zijn en minimaal voldoen aan de vereisten als opgenomen in de overeenkomst inclusief bijlagen. Daarnaast dat de hulpmiddelen, de levering ervan, en de daartoe behorende servicedienstverlening:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht wordt gerealiseerd;
 - beantwoord aan de stand van wetenschap en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgenoten en voortvloeiende uit de professionele standaard(en);
 - wordt afgestemd op de reële behoefte van cliënt, zijn/haar persoonskenmerken en mogelijkheden en op andere vormen van zorg, hulpmiddelen ondersteuning of begeleiding die de cliënt ontvangt;
 - wordt verstrekt met respect voor en inachtneming van rechten van cliënt.
- De in te zetten medewerkers zijn geïnstrueerd en getraind in het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van aan de cliënt beschikbaar te stellen en/of gestelde hulpmiddelen. In voorkomend geval bespreken zij dit met de cliënt en geven deze door zodat u met opdrachtgever in overleg treedt.
- U draagt zorg voor een adequaat toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden welke onder uw verantwoordelijkheid worden uitgevoerd.

- U heeft een effectieve en laagdrempelige regeling vastgelegd voor de afhandeling van klachten van cliënten ten aanzien van gedragingen van uw medewerkers jegens een cliënt.
- U bent ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden waar u invloed op heeft en kan hebben een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en cliënten garanderen.
- U zorgt ervoor dat uw medewerkers adequaat handelen in geval van signalen, die wijzen op bedreiging van de veiligheid van cliënt en eventuele medebewoners. Deze signalen worden door opdrachtnemer onverwijld doorgeleiden naar opdrachtgever of door opdrachtgever aan te wijzen derde(n). In overleg met opdrachtgever worden deze signalen door u indien noodzakelijk omgezet in concrete acties dan wel door inschakeling van andere bij cliënt betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.
- U volgt de aanbevelingen op van de gemeentelijke toezichthouders of de toezichthouders die de opdracht daartoe hebben gekregen van opdrachtgever.
- U draagt zorg dat uw medewerkers, die beroepsmatig met cliënten 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. U laat medewerkers hiertoe ook expliciet een eigen verklaring ondertekenen. Uit de verklaring blijkt dat medewerker zich bij ondertekening bewust is van de juridische gevolgen bij een onjuiste verklaring, u staat hiervoor garant.

6.2 Gegevensuitwisseling en bescherming

78. Met het oog op de privacy/ bescherming persoonsgegevens van de cliënt betrachten de gemeente en leverancier geheimhouding over de inhoud van ondersteuningsplannen van cliënten, behoudens voor zover op grond van een dwingend wettelijk voorschrift een verplichting tot het doen van mededelingen bestaat, in welk geval de mededeling eerst na onderling overleg en met instemming van gemeente en leverancier zal worden gedaan.
79. Daar waar gemeente en leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst te maken hebben met persoonsgegevens zullen zij hiermee zorgvuldig omgaan, en passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen nemen ter beveiliging van de geleverde gegevens en software tegen ongeoorloofd gebruik en verspreiding richting derden, e.e.a. met inachtneming van alle van toepassing zijnde wettelijke bepalingen, regelgeving en normen (minimaal NEN7510, ISO27000, of vergelijkbaar), omgaan. Beroepscodes, richtlijnen en/of opgestelde privacyreglementen dienen zorgvuldig te worden nageleefd.

80. De persoonsgegevens zullen uitsluitend gebruikt worden in het kader van het uitvoering (kunnen) geven aan de overeenkomst Wmo Hulpmiddelen.
81. U werkt desgevraagd mee aan een onderzoek door of namens gemeente naar de mate waarin u voldoet aan de beveiligingseisen uit vigerende wet-, regelgeving en normen. U kan als vervanging van dit onderzoek een TPM (Third Party Mededeling) overleggen om aan te tonen dat zijn organisatie en dienstverlening aan de van toepassing zijnde eisen voldoen.
82. Partijen zullen elkaar zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking, informeren wanneer zich bij de verwerking van de gegevens bijzonderheden, waaronder datalekken, voordoen.
83. De eigendomsrechten van de geleverde gegevens blijven te allen tijde berusten bij de leverancier van de gegevens of bij de respectievelijke gegevens of bestandseigenaren.
84. Zodra de overeenkomst is geëindigd, vernietigen partijen de geleverde gegevens en stellen elkaar hiervan op de hoogte, tenzij partijen iets anders overeenkomen.

6.3 Basiseisen te stellen aan de hulpmiddelen

85. U levert hulpmiddelen die beschikken over het GQ-keurmerk of voldoen aan de technische en functionele eisen die aan het GQ-keurmerk ten grondslag liggen en/of voorkomen op de lijst van goedgekeurde middelen van TNO of een gelijkwaardige instelling.
86. De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in functionele en herkenbare categorieën die gerelateerd zijn aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen. Behoudens uitzonderingssituaties enkel te bepalen door opdrachtgever is het niet mogelijk om hulpmiddelen te leveren welke niet vallen onder de in dit Programma van Eisen benoemde categorieën. De gemeente heeft haar gehele uitstaande hulpmiddelenbestand tevens ondergebracht in deze limitatieve lijst.
87. Het is opdrachtnemer toegestaan om gereconditioneerde hulpmiddelen in te zetten. Het hulpmiddel is technisch in uitstekende staat en is visueel, los van kleine gebruikssporen, niet van nieuw te onderscheiden. Het hulpmiddel ziet er bij levering schoon en netjes uit, is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen en de bedieningsonderdelen functioneren naar behoren.

6.4 Algemene eisen en uitgangspunten

88. Alle te leveren en geleverde Wmo hulpmiddelen voldoen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname te allen tijde aan de van toepassing zijnde vigerende wet- en regelgeving.
89. Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen.
90. Bij normaal gebruik hebben de in te zetten hulpmiddelen een minimale functionele en technische levensduur van zeven jaar. Te allen tijde geldt zo min mogelijk wisseling van hulpmiddelen voor de client.
91. In alle categorieën zijn heavy duty uitvoeringen van hulpmiddelen indien van toepassing en vereist voor cliënt in de all-in categorieprijzen inbegrepen.
92. Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

6.5 Categorie-specifieke eisen

93. Naast de hierboven in de paragrafen gestelde eisen, gelden categorie-specifieke eisen. Deze zijn opgenomen in Bijlage [...]

6.6 Toetsen van de kwaliteit

94. U werkt onverwijld mee aan steekproeven, klantvervals- en -tevredenheidsonderzoeken die door of namens de gemeente worden uitgevoerd. De gemeente is bevoegd om u hiertoe opdracht en richtlijnen te verstrekken, welke u verplicht bent in redelijkheid te vervullen..

7 Financieel-administratieve eisen

7.1 Administratieve eisen

95. U voorziet elk hulpmiddel (nieuw en herverstrekt) van een uniek identificatienummer en een logboek. U zorgt ervoor dat te allen tijde inzichtelijk en fysiek aantoonbaar is dat de hulpmiddelen (zowel die bij de cliënten als die welke u in depot houdt) eigendom zijn van de gemeente Zwolle, en dat in het geval een beslag jegens uw organisaties wordt ingeroepen de gemeente Zwolle in staat is om vrijelijk over haar eigendommen te beschikken.

96. U maakt gebruik van een registratiesysteem om (service)verzoeken van cliënten te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolcontacten direct opvraagbaar zijn.
97. U garandeert dat u technische-, onderhouds- en reparatiegegevens per hulpmiddel zult verwerken in het door u op te stellen digitale logboek. Deze gegevens zijn te allen tijde digitaal raadpleegbaar door medewerkers van de Sociale wijkteams van de gemeente Zwolle en op verzoek beschikbaar aan opdrachtgever en cliënt.
98. U rapporteert tweewekelijks over de gerealiseerde lever- en hersteltijden, en van de lever- en hersteltijdoverschrijdingen op cliëntniveau inclusief de reden van vertraging, tijdelijke oplossingen, en de nieuwe geplande lever-/hersteltijd.
99. U houdt een dossier bij van iedere aan u toevertrouwde cliënt en diens hulpmiddel(len). Het dossier bevat alle stukken die op het hulpmiddel van toepassing zijn waaronder de actuele maatvoering en aanpassingen. U houdt per ingangsdatum en gedurende de gehele contractperiode een up-to-date digitaal register "uitstaande hulpmiddelen" bij. Op verzoek van de opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever kosteloos informatie uit dit dossier. Individuele gegevens omtrent hulpmiddelen en bestandsgegevens zijn up to date en direct opvraagbaar door opdrachtgever
100. U beschikt over een inzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij bestanden via MS Office aangeleverd kunnen worden bij de gemeente Zwolle.
101. U verstrekt kosteloos (management) informatie in door u, per kwartaal, te verstrekken managementrapportages. Hierin is in ieder geval opgenomen:
- kosten en aantallen nieuw en herverstrekt en de herverstrekkingsgraad
 - aantallen geleverde hulpmiddelen uit kernassortiment
 - gemiddelde maandelijkse levertijden uitgesplitst naar hulpmiddelen waar verschillende levertijdafspraken voor gelden in werkdagen
 - overzicht service / onderhoudsbeurten.
 - overzicht openstaande offertes
- Daarnaast geeft u tweewekelijks informatie over de levertijdoverschrijdingen, klachten en openstaande offertes. De rapportages kunnen in gezamenlijk overleg nader vastgesteld worden te bepalen. Ook indien dit in de loop van de overeenkomst door omstandigheden wijzigt.

7.2 Financieel inzicht

102. U verschaft op verzoek van gemeente nader inzicht in de financiële vermogenspositie (inclusief solvabiliteit, rentabiliteit, liquiditeit) en bedrijfsvoering van de eigen onderneming, de in groepsverband verbonden ondernemingen en de door u gecontracteerde onderaannemer(s).
103. Gemeente heeft het recht om een (al dan niet) extern onderzoek in te stellen als zij beschikt over een signaal dat u in een risicovolle situatie verkeert (financieel of inhoudelijk) die de kwaliteit en/of continuïteit van de dienstverlening en levering voor een of meer cliënten op wat voor manier dan ook bedreigt of kan bedreigen.
104. Blijkt uit onderzoek dat u werkelijk in de in deze passage bedoelde risicovolle situatie verkeert, dan krijgt u veertien kalenderdagen de tijd na schriftelijke melding van het resultaat van het onderzoek op de bevindingen te reageren. Dit laat onverlet de verplichting om onverwijld passende maatregelen te treffen die het voornoemde risico en/of bedreiging wegnemen.
105. Onverlet het genoemde in deze paragraaf kan gemeente voorwaarden om het voornoemde risico en/of de bedreiging te doen wegnemen, dan wel, zo naar oordeel van gemeente de omstandigheden daartoe aanleiding geven, zelf overgaan tot het treffen van passende maatregelen op uw kosten, in welke situatie het treffen van deze maatregelen niets afdoen aan uw verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid.
106. Gemeente bewaakt voor zover passend gegeven de omstandigheden zoals genoemd in deze paragraaf de vertrouwelijkheid van eventuele bedrijfsgevoelige, concurrentiegevoelige en privacygevoelige gegevens die aan haar verstrekt worden.

7.3 Afrekening en facturering

107. U brengt bij hulpmiddelen (met eventuele standaardaanpassingen/opties) geen kosten in rekening als de cliënt:
 - het hulpmiddel weigert bij de aflevering;
 - voor aflevering komt te overlijden;
 - voor aflevering verhuist buiten de gemeente of opgenomen wordt in een WLZ-instelling.

In bovengenoemde gevallen kunt u, in overleg, uitsluitend een factuur indienen voor de kosten van:

- reeds gemonteerde of ontwikkelde individuele maatwerk-aanpassingen die niet meer voor andere cliënten bruikbaar zijn of bruikbaar kunnen worden gemaakt;
- hulpmiddelen die al zodanig zijn aangepast dat hergebruik door terugbouw naar de oorspronkelijke uitvoering praktisch en financieel met haalbaar is.

108. In voorkomende gevallen zullen cliënten kiezen voor een Persoonsgebonden Budget (PGB) in plaats van levering van een hulpmiddel in bruikleen. U hanteert hierbij een kortingspercentage op de aanschafprijs, dit geeft u op in de prijsopgave.

109. Voor het aanbrengen van aanpassingen binnen 6 maanden na levering worden geen voorrij- en montagekosten in rekening gebracht. Dit geldt uiteraard ook voor de fabrieksmatige opties/aanpassingen die al in de categorie-prijs zijn verdisconteerd (hierbij geldt de termijn van 6 maanden niet).

7.3.1 Terugkoopregeling

110. Er geldt een terugkoopregeling op basis van een percentage van de nieuwprijs voor hulpmiddelen die langer dan 4 maanden in depot staan en niet voor herverstreking in aanmerking zijn gekomen. De terugkoopregeling is van toepassing op alle in eigendom van de gemeente Zwolle zijnde hulpmiddelen gedurende de gehele contractperiode.

111. Hier zijn 2 situaties mogelijk met twee terugkooptabellen:

- 1: terugkoop van een hulpmiddel dat geleverd is na 1 oktober 2018
- 2: terugkoop van een hulpmiddel dat geleverd is tot 1-10-2018.

Terugkooptabel 1

Deze terugkooptabel is van toepassing voor de terugkoop van hulpmiddelen die geleverd zijn door de leveranciers van de Wmo hulpmiddelen onder het contract vanaf 1 oktober 2018.

Terugkooptabel 2

Deze terugkooptabel is van toepassing voor de terugkoop van hulpmiddelen die geleverd zijn door de leverancier van de Wmo hulpmiddelen onder het contract tot 1 oktober 2018.

Bij de terugkoop van hulpmiddelen geleverd onder het contract tot 1 oktober 2018 geldt dat het SWT/ gemeente Zwolle aangeeft welke categorie van toepassing is. Ook hiervoor geldt dat in de tabel de nieuwprijs is opgenomen. Deze prijs is door de gemeente Zwolle bepaald.

7.3.2 Verstreking uit depot

112. Bij de opdracht tot levering herverstrekt u het hulpmiddel primair vanuit het Zwolse depot. Indien dit niet mogelijk is, herverstrekt uit uw eigen landelijk depot. Voor het verstrekken van gereconditioneerde hulpmiddelen die niet uit het depot van de gemeente komen geldt een maximale leeftijd van 5 jaar. Indien levering uit depot niet mogelijk is verstrekt u een nieuw hulpmiddel.
113. U garandeert een herverstrekkingspercentage van minimaal 45% op jaarbasis vanuit het depot van de gemeente Zwolle. Te berekenen over alle verstrekkingen exclusief die in categorie 8a. Dit percentage wordt per kalenderjaar gemeten en afgerond tot 1 decimaal achter de komma, er wordt vervolgens niet afgerond naar boven noch naar beneden naar een geheel getal. (Voorbeeld 44,65 wordt 44,7, maar vervolgens geen 45,0. De norm is in dit voorbeeldgeval niet behaald.)
114. Voor herverstreking zijn twee tarieven vastgesteld.

Herverstrekingstarief 1 is van toepassing bij niet elektrische of gemotoriseerd aangedreven hulpmiddelen. Herverstrekingstarief 1 is € 75

Herverstrekingstarief 2 is van toepassing bij wel elektrische of gemotoriseerd aangedreven hulpmiddelen. Herverstrekingstarief 2 is € 150

Dit bedrag wordt bij de herverstreking gefactureerd op naam van de nieuwe gebruiker.

Herverstrekkingskosten zijn kosten die betrekking hebben op het opnieuw inzetten van het hulpmiddel en zijn, inclusief de innamekosten, de kosten van depot, servicelocaties en -locatie(s), reconditionering en gebruiksklaar maken van het hulpmiddel voor de cliënt, verzekering van de opgeslagen hulpmiddelen en verwerkingskosten voor afgeschreven hulpmiddelen. De innamekosten omvatten ten minste: het ophalen, innemen, repareren, reinigen, beheren, in depot houden.

7.3.3 Facturatie

115. Facturatie geschiedt digitaal op de wijze als voorgeschreven door opdrachtgever op basis van het door opdrachtgever op te geven factuuradres. Facturen kunnen digitaal worden verzonden aan fa@zwolle.nl. U draagt zorg en verleent kosteloos medewerking aan de digitale koppeling met het facturatiesysteem van gemeente ook indien dit in de loop van de overeenkomst door omstandigheden wijzigt. U dient facturen digitaal beschikbaar te stellen, conform format gemeenten.

116. U voorziet alle facturen en offertes die aangeleverd worden bij de gemeente van ten minste
- cliëntnummer SWT / gemeente Zwolle;
 - registratienummer
 - de volledige achternaam (incl. indien van toepassing de meisjesnaam);
 - adres;
 - de geboortedatum;
 - adresgegevens van de cliënt;
 - specificatie hulpmiddel;
 - de ex-gebruiker (en diens geboortedatum) in geval van herverstreking;
 - de categorie-indeling;
 - het mogelijke kortingspercentage (voor voorzieningen buiten de categorie-indeling);
 - de uiteindelijke prijs (voor voorzieningen buiten het kernassortiment);
 - de naam van de Sociaal werker van het Sociaal wijkteam Zwolle;
 - datum van levering.
117. U verzekert de alle verzekeringsplichtige hulpmiddelen op basis van WA-casco. De verzekering wordt per maand gefactureerd op basis van de dan uitstaande middelen.
118. Voor de indexering van alle prijzen hanteert de gemeente Zwolle de door het CBS bekendgemaakte Consumentenprijsindex. De toe te passen indexering wordt steeds 2 maanden voor het volgende contractjaar vastgesteld. Voor dit contract zal dit voor het eerst worden toegepast per **1 januari 2020** met een maximale stijging van 2%. U conformeert zich hieraan.
119. Indien opdrachtgever één of meer factuurregels niet kan accorderen, zal zij de opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na ontvangst van de factuur op de hoogte stellen van de onjuist te achten factuurregels. In dat geval schort uitsluitend de termijn van betaling op voor voornoemde factuurregels, tot het moment dat na overleg en afstemming tussen partijen akkoord is bereikt aangaande de desbetreffende factuurregels.
120. Indien opdrachtgever bij controle en verificatie vaststelt dat ten onrechte bedragen zijn gefactureerd, onderscheidenlijk betaald, behoudt zij zich het recht voor deze terug te vorderen dan wel te verrekenen met de opvolgende facturen.
121. Bij afsluiting van het boekjaar verstrekt u een productieverantwoording, waarbij de gemeente zo mogelijk aansluiting zoekt bij eventueel beschikbare landelijke standaarden. U levert elk jaar voor 1 maart een financiële productieverantwoording over het voorgaande jaar aan. Daarbij is een controleverklaring van uw accountant vereist. De controleverklaring over het voorgaande jaar levert u elk jaar voor 1 april aan. Indien gemeente dit

noodzakelijk acht, kan er om aanvullende informatie, werkzaamheden of zekerheid gevraagd worden.

7.4 Administratieve eisen en rapportage

8 Communicatie-eisen

8.1 Communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

122. U zorgt voor vaste contactpersonen en aanspreekpunten met betrekking tot levering, servicedienstverlening en facturatie. De gemeente geeft aan u door wie vaste aanspreekpunten vanuit het SWT en contractmanagement zijn.
123. De informatievoorziening van opdrachtnemer en opdrachtgever is helder, duidelijk en doelmatig en vergt zo min mogelijk inspanning van partijen.
124. Opdrachtgever en opdrachtnemer doen actief aan kennisuitwisseling en kennisdeling.
125. U krijgt opdrachten digitaal aangeleverd.
126. U zend rapportages, offertes en facturen en overige informatie digitaal aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres.
127. U informeert gemeente tijdig en over omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de raamovereenkomst.
128. U informeert gemeente proactief, tijdig en adequaat over ontwikkelingen die de continuïteit van de dienstverlening beïnvloeden, of wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
129. U maakt gebruik van een geautomatiseerd volgsysteem over de status van de verstrekte/te verstrekken hulpmiddelen, gemaakte afspraken, reparaties en storingen om gemeente te informeren. Dit volgsysteem is raadpleegbaar voor de medewerkers van het Sociaal wijkteam

8.2

Communicatie tussen opdrachtnemer en cliënten

130. U bent voor cliënten 24 uur per dag, 7 dagen per week, 365 dagen per jaar telefonisch bereikbaar tegen het lokale telefoontarief voor het melden van storingen. Dit nummer is vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing en bij 80 % van de telefoontjes is er binnen uiterlijk 30 seconden direct contact tussen de melder van het gebrek en een medewerker.
131. Voor algemene vragen bent u voor cliënten rechtstreeks telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur, tegen lokaal tarief. Cliënten kunnen ook per e-mail met uw organisatie in contact treden.
132. Bij het eerste contact met de cliënt spreekt u met de cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail) het beste bij de cliënt past en legt dit vast. U houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt.
133. U informeert de cliënt zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten.
134. U informeert de cliënt snel en correct omtrent wat er met zijn wensen danwel klachten gebeurt.
135. U communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de cliënt, waarbij de aard van de afspraak, datum en de bandbreedte voor het tijdstip worden vermeld. U hanteert bij het maken van afspraken met de cliënt een bandbreedte van maximaal 2 uur. (vb. de monteur komt op dinsdag 1 september tussen 9.00 uur en 11.00 uur)
136. U informeert de cliënt over de status van het aan de cliënt te verstrekken hulpmiddel, gemaakte afspraken, reparaties en storingen.
137. U houdt zich aan hetgeen u afsprekt met de cliënt, afspraak is afspraak.
138. U stelt de cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. U maakt direct een nieuwe afspraak met de cliënt, waarbij het door de cliënt gewenste tijdstip leidend is.
139. U conformeert zich aan de werkwijze van gemeente ten aanzien van het informeren van cliënten en de publiciteitsmedia inclusief social media. Dit houdt in dat u geen informatie mag verstrekken aan cliënten en/of de publiciteitsmedia die verband houdt met de aan u verleende opdracht zonder instemming van gemeente.

140. Wanneer de publiciteitsmedia u benaderen, neemt u voor beantwoording allereerst contact op nemen met de woordvoerder van opdrachtgever. Vervolgens maakt u met hem of haar afspraken over verdere afhandeling van het verzoek van de publiciteitsmedia. Mocht u de woordvoerder of zijn achtervang niet kunnen bereiken dan bespreekt u het verzoek met de contactpersoon van de betrokken dienst van opdrachtgever.

8.3 Afhandeling van klachten

141. U beschikt over een door de gemeente goed te keuren interne klachtenregeling, waarbij in ieder geval onderstaande punten in terug moeten komen.

- Iedere cliënt ontvangt bij levering van het hulpmiddel van de leverancier een klachtenreglement en een klachtenformulier.
- Een (nieuw) klachtenformulier moet telefonisch, schriftelijk dan wel via internet kunnen worden aangevraagd;
- U heeft een centraal meldpunt waar klachten door cliënten en gemeente kunnen worden gedeponereerd. Het centraal meldpunt is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch tegen lokaal tarief bereikbaar.
- Twee dagen na ontvangst ontvangt de cliënt een ontvangstbevestiging van de klacht en wordt hij/zij geïnformeerd over het verdere verloop van de procedure;
- Klachten worden een zo snel mogelijk opgepakt en worden binnen maximaal twee werkweken na ontvangst afgehandeld;
- Doel van de klachtenprocedure moet zijn dat de cliënt na afloop tevreden is over de afhandeling van de klacht.

142. U registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld communicatie, selectie en passing, levering, onderhoud, attitude van medewerkers en bereikbaarheid. U stuurt een kopie van de klacht en de schriftelijke afhandeling naar de opdrachtgever.

143. Als u -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht er met de cliënt niet uitkomt, treedt u in overleg met gemeente. Gemeente beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie wordt ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor uw rekening.

144. U rapporteert per kwartaal de ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is gebeurd. Daarnaast wordt in de rapportage eveneens aandacht besteed aan de implementatie van de klachtenafhandeling in uw bedrijfsvoering.

9 Eisen aan de samenwerking

145. U heeft een vaste contactpersoon (met een vervanger) voor de gemeente Zwolle binnen uw organisatie die beschikt over kennis van de overeenkomst en de lopende werkzaamheden. Deze contactpersoon is in staat en bevoegd om inhoudelijke, operationele en financiële besluiten te nemen in het kader van de overeenkomst. Deze contactpersoon (of de vervanger) is voor urgente gevallen ten alle tijde rechtstreeks telefonisch bereikbaar voor medewerkers van de gemeente en het Sociaal wijkteam.

9.1.1 (Voortgangs)overleg en evaluatie

146. U rapporteert over de geboden dienstverlening (zie eis 113 en 118). Deze rapportages geven inzicht in de mate waarin u erin bent geslaagd om uw werkzaamheden binnen de afspraken van de overeenkomst uit te voeren, of niet. In het laatste geval geeft u inzicht in de redenen van het niet-nakomen van de afspraken, en welke maatregelen u treft om alsnog na te komen. Uw rapportage(wijze) stelt de gemeente in staat om de informatie te beoordelen en controleren. In het geval de gemeente aangeeft dit niet (afdoende) te kunnen doen, past u uw rapportage(wijze) aan de wensen van de gemeente aan. U stemt er op voorhand mee in dat, zo lang uw rapportage(wijze) de gemeente onvoldoende in staat stelt om te beoordelen of uw organisatie voldoet aan de afspraken uit de overeenkomst, de gemeente dit eenzijdig vaststelt en de uitkomsten daarvan voor u bindend zijn. De kosten die de gemeente hierbij moet maken om de gewenste rapportage te verkrijgen worden op uw organisatie verhaald door middel van verrekening. Uw contactpersoon voert tweewekelijks een voortgangsoverleg met de contractmanager van de gemeente Zwolle. De hierboven genoemde rapportage dient daarbij als basis voor het overleg. Daarnaast kunnen andere onderwerpen aan bod komen die van invloed zijn op de uitvoering van de overeenkomst. Dit overleg vindt plaats tijdens reguliere kantoortijden op een locatie van de gemeente Zwolle. De data en tijdstippen worden gezamenlijk overeengekomen, waarbij de voorkeur uitgaat naar een vaste dag/tijdstip. In het geval dat uw contactpersoon of de contractmanager van de gemeente daartoe aanleiding ziet, treden partijen zo spoedig mogelijk in overleg op een managementniveau met afdoende bevoegdheid om in de gegeven situatie tot een besluit te kunnen komen.

147. De gemeente zal regelmatig (panel)gesprekken voeren met cliënten en belangenorganisaties, onder andere om de ervaringen met uw dienstverlening te evalueren. Uw contactpersoon neemt hieraan deel wanneer hij daarvoor wordt uitgenodigd door de gemeente.

148. De gemeente zal regelmatig de tevredenheid van cliënten over uw dienstverlening meten. De manier waarop de meting wordt uitgevoerd, zowel inhoudelijk als wat de werkwijze betreft, stemt de gemeente vooraf met u af. De wens is om te komen tot een manier die voor alle partijen werkbaar en bruikbaar

is en tot eenduidige uitkomsten leidt. Daar waar minpunten worden geconstateerd die worden veroorzaakt doordat u de overeenkomst niet-nakomt, behoudt de gemeente haar wettelijke en contractuele rechten voor. Daar waar minpunten worden geconstateerd die buiten de overeenkomst of uw invloedssfeer vallen, garandeert u een uiterste inspanning om, in redelijkheid, te komen tot verbetering.

149. Twee keer per jaar of zoveel vaker of minder als de gemeente dit wenst voeren de gemeente en u een evaluatieoverleg. Aan dit overleg nemen in ieder geval deel uw contactpersoon en diens leidinggevende. Dit overleg bevat ieder geval de navolgende onderwerpen bevat:

- a. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen.
- b. De managementinformatie en rapportage van de voorgaande periode.
- c. De kwaliteit van de door u geleverde hulpmiddelen en servicedienstverlening.
- d. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten.
- e. Cliënttevredenheid.
- f. Communicatie.

10 Eisen met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen

10.1 Social return on investment

150. Opdrachtnemer is verplicht om 5% van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor Social Return activiteiten.

Bijlage [...] – Toelichting Social Return

Toelichting SROI.pdf

Bijlage terugkooptabellen

De 2 terugkooptabellen van toepassing bij de terugkoop regeling..