Bijlage 4 Programma van eisen

Inhoudsopgave

PE1 Algemeen 2
PE2 De hulpmiddelen 3
PE3 Lokale aanwezigheid, vestiging en personeel 4
PE5 Selectie en passing 5
PE6 Haalbaarheids- en gewenningsles 7
PE7 Procedure tot levering 7
PE8 Levertijden 8
PE9 All-in onderhoud en verzekering 9
PE10 Storingsmelding en responsetijd 10
PE11 Inname 11
PE12 Verhuizing cliënt 11
PE13 Persoonsgebonden budget 11
PE14 Voorzieningenpool 11
PE16 Duurzaamheid 12
PE17 Social Return 12
PE18 Facturatie en digitaal berichtenverkeer 13
PE19 Klachten 13
PE20 Cliënttevredenheid en kwaliteitsonderzoek 14
PE21 Managementinformatie 15
PE22 Evaluatie, prestatiemeting en boete 15
PE23 Einde van de overeenkomst 17
PE 24 Wet langdurige zorg (WLZ) 18

Programma van eisen

In navolgend programma van eisen staan de minimumeisen vermeld waaraan een inschrijver/opdrachtnemer dient te voldoen. Dit geldt tevens voor een door opdrachtnemer in te zetten onderaannemer.
Indien de door u aangeboden hulpmiddelen, leveringen en dienstverlening niet aan de verwoorde minimumeisen voldoen, dan wel inschrijver hiermee niet onvoorwaardelijk mee instemt, volgt uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

PE1 Algemeen

a. De opdrachtnemer stemt in met de overname van het uitstaande huur bestand van de gemeente Mook en Middelaar en heeft kennis genomen van de sterfhuisconstructie. E.e.a. als beschreven in het document ‘aanleiding aanbesteding en beschrijving opdracht’ van 5 december 2019.
b. De opdrachtnemer borgt in actie en tijd dat zijn organisatie bij aanvang van de overeenkomst volledig uitvoering kan geven aan hetgeen bepaald in dit programma van eisen en hetgeen door hem aangeboden in zijn inschrijving.
c. De opdrachtnemer zal in hoofdzaak uitvoering geven aan:
    - Levering en onderhoud, door middel van huur, van herverstrekkingsgereed gemaakte (gereconditioneerd en visueel niet van nieuw te onderscheiden en tenminste nog drie (3) jaren functioneel inzetbaar) en nieuwe hulpmiddelen, welke voldoen aan de eisen en voorwaarden in deze offerteaanvraag en daarvan deeluitmakende bijlagen.
d. Voor zover de opdrachtgever hulpmiddelen afneemt, zal hij tenminste 95% van het te leveren aantal te huren hulpmiddelen betrekken bij de opdrachtnemer. Opdrachtnemer stemt ermee in dat de opdrachtgever het recht heeft om maximaal 5% van de verstrekkingen te betrekken bij derden. Deze exclusiviteit van leveren door de opdrachtnemer niet in gevallen van wanprestatie door de opdrachtnemer op individueel cliëntniveau en in voorkomende gevallen op verzoek van de opdrachtgever.
e. Daarnaast geldt deze exclusiviteit van leveren door de opdrachtnemer niet in gevallen van wanprestatie door de opdrachtnemer op individueel cliëntniveau en in voorkomende gevallen op verzoek van de opdrachtgever.
f. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk voor het te leveren hulpmiddel dat voldoet aan hetgeen de cliënt in het gebruik van het hulpmiddel ervan mag verwachten. Hieronder wordt tevens verstaan de (spoed)levering van hulpmiddelen aan cliënten, die bijvoorbeeld een hulpmiddel nodig hebben bij het verlaten van een revalidatiecentrum.
g. De opdrachtnemer voert zelfstandig, dan wel in samenwerking met de opdrachtgever en/of overige betrokkenen (begeleiding, ergotherapeut, fysiotherapeut) onder zijn leiding en verantwoordelijkheid, selecties en passingen uit op basis van de door de opdrachtgever geselecteerde categorie en de opdracht tot levering.
h. De door opdrachtnemer in te zetten gediplomeerd en vakbekwaam deskundige (in relatie tot het type hulpmiddel en complexiteit) zal in elke situatie voldoende vaardigheden in huis hebben om op een juiste wijze om te kunnen gaan met kenmerken van specifieke doelgroepen. Het betreft cliënten met complexe problemen, zowel van lichamelijke als psychische aard. Kennis, kunde en ervaring dient geborgd te zijn en dient ertoe te leiden dat het door de opdrachtgever toegekende hulpmiddel, al dan niet voorafgegaan door een proefplaatsing, geleverd, kan worden op adequaat en kwalitatief voldoende niveau.
i. Eventueel door de cliënt gewenste extra accessoires en/of maatwerk die niet noodzakelijk zijn in het kader van het compensatiebeginsel zijn wel toegestaan doch behoren niet tot de opdracht en worden dus niet vergoed door de opdrachtgever. Het staat de opdrachtnemer vrij om niet noodzakelijke extra accessoires en/of maatwerk toch aan de cliënt te leveren, mits de opdrachtgever daar op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt. Niet in financiële, juridische of kwalitatieve zin, maar ook niet bij het eventueel innemen aan het einde van de gebruiksperiode. De opdrachtnemer dient hier zelf met de cliënt afspraken over te maken en vast te leggen en hierbij rekening te houden met het door de opdrachtgever geïndiceerde gebruik van de voorziening.

j. Opdrachtnemer borgt dat elk door haar geleverd hulpmiddel aan een cliënt, die niet op een vaste zitplaats vervoerd kan worden, voldoet aan de vernieuwde Code Veilig Vervoer Rolstoelgebruikers (VVR) die van kracht is per 1 juli 2020 (zie http://codevvr.nl/). Dergelijke rolstoelen zijn te herkennen aan het haaksymbool. Indien een hulpmiddel niet kan voldoen aan voornoemde Code zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover informeren. In nadere werkafspraken zal worden vastgelegd, welke maatregelen alsdan zullen worden genomen, zowel ten aanzien van het hulpmiddel als communicatie met de cliënt.

k. Ter beperking van diefstal of joyriding van hulpmiddelen zal de opdrachtnemer deze voorzien van een cliëntvriendelijke beveiliging (zoals een goedgekeurd slot welke eenvoudig te hanteren is door cliënt), die de kans op diefstal en joyriding minimaliseert, ongeacht de locatie waar het hulpmiddel zich bevindt. Indien een hulpmiddel is gestolen dan zal opdrachtnemer, voor zijn rekening binnen twee werkdagen zorgdragen voor een (tijdelijk)vervangend gelijkwaardig en adequate compenserend hulpmiddel.

l. Met betrekking tot privacy geldt het volgende:
   - Met opdrachtnemer zal een voor uitwisseling van gegevens tussen twee verwerkingsverantwoordelijken een overeenkomst worden ondertekend volgens model van opdrachtnemer (bijlage 13);
   - De opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen hem bekend wordt over de opdrachtgever, behoudens algemeen bekende en/of voor een ieder toegankelijke informatie en behoudens het bepaalde in de wet, meer in het bijzonder de Wet Openbaarheid Bestuur.

m. De opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de aanvang van de overeenkomst in samenspraak en afstemming met de opdrachtgever een digitaal werkafsprakenboek op met daarin opgenomen uniforme en voor betrokkenen uitvoerbare werkafspraken voor het reguleren van de dagelijkse gang van zaken. Dit werkafsprakenboek zal tenminste jaarlijks in overleg met de opdrachtgever, door de opdrachtnemer worden geactualiseerd.

n. Er kunnen door opdrachtnemer nimmer extra kosten in rekening gebracht worden bij opdrachtgever en cliënt tenzij in dit programma expliciet anders vermeld. De uitvoering van alle eisen en bijbehorende dienstverlening zijn inbegrepen in de prijsopgaven van opdrachtnemer, welke integraal deel uitmaakt van de overeenkomst.

PE2 De hulpmiddelen

Opdrachtnemer stemt in met het navolgende:

Functionele eisen

a. In bijlage 6 zijn de functionele eisen per categorie opgenomen.

Dekkingsgraad

b. Alle mogelijke indicaties worden door de opdrachtgever ingedeeld in de categorieën 1 t/m 14. De opdrachtnemer is in staat om voor alle mogelijke indicaties een geschikte oplossing te leveren binnen deze categorieën. De categorieën hebben dus een 100% dekkingspercentage, met in acht name van hetgeen bepaald en begrensd in eis PE2 sub c.

Specials

c. In geval een hulpmiddel al dan niet met modulaire en individuele aanpassingen, qua samenstelling en complexiteit duidelijk afwijkt van een regulier hulpmiddel, kan deze worden gekenmerkt als een zogenaamde ‘special’, waarvoor een andere vergoedingsmethodiek geldt, zoals bepaald in Bijlage 6, tabblad 2.
   Per individuele opdrachtgever zal per contractjaar in maximaal 1% van het aantal leveringen (nieuw en herverstrekt) een hulpmiddel als special kunnen worden gekenmerkt.
   Opdrachtnemer zal wanneer naar haar mening er sprake is van een special een passing uitvoeren en op basis van de passing een offerte uitbrengen aan opdrachtgever.

Opdrachtgever beoordeelt en bepaalt of er of er sprake is van een special. Uitsluitend een schriftelijk akkoord van opdrachtgever offerteakkoord geldt dan als leveringsopdracht voor een special. In geval opdrachtgever meent dat er geen sprake is van een special of het maximum van 1% per contractjaar is bereikt zal het desbetreffende hulpmiddel worden geleverd voor de daartoe behorende categorieprijs.

Eenvoudige douche- en toilethulpmiddelen

d. Eenvoudige douche- en toiletvoorzieningen (stoel op poten, zitjes en beugels) maken geen deel uit van deze opdracht, tenzij de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en/of de beleidsregels van opdrachtgever voor een specifieke cliënt of burger haar verplicht deze alsnog te verstrekken. Dit zal dan geschieden op basis van koop zijnde de Bruto catalogus prijs(BCP) minus 25% korting inclusief alle voorkomende modulaire- en individuele aanpassingen.

Merk en typen

e. Er worden geen merken of typen hulpmiddelen vastgelegd of uitgesloten en er is geen sprake van een kernassortiment. Met in achtneming van voorgaande zal opdrachtnemer voorafgaand aan de overeenkomst een overzicht verstrekken van de merk en typen per categorie, die opdrachtnemer beoogd te verstrekken.

PE3 Lokale aanwezigheid, vestiging en personeel

a. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor aanwezigheid in de regio voor inwoners/cliënten en heeft haar service- en dienstverlening gericht op een hoge cliëntgerichtheid en cliënttevredenheid naast een kwalitatief hoogwaardig, efficiënte en snelle uitvoering van de taakstelling van opdrachtnemer, bij aanvang en gedurende de looptijd van de overeenkomst.
b. De opdrachtnemer is op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 telefonisch en per mail bereikbaar voor vragen van cliënten en opdrachtgever. De cliënt en opdrachtgever worden te woord gestaan door een vakkundige medewerker van de opdrachtnemer die op de hoogte is van de specifieke situatie van de cliënt en de afspraken die eerder met de cliënt gemaakt zijn.
c. Opdrachtnemer dient bij aanvang en gedurende de looptijd van de overeenkomst één of meerdere paslocaties beschikbaar te hebben binnen de regio van opdrachtgever die, gerelateerd aan het doel waarvoor de locatie gebruikt wordt, tenminste voldoet aan de eisen als bepaald in het ‘Handboek voor toegankelijkheid’ van Maarten Wijk (ISBN 9789012585057).
d. In geval van een (mobiele)vestiging draagt de opdrachtnemer er zorg voor dat deze geleid en aangestuurd wordt door een ervaren en communicatief vaardige vestigingsmanager en aanspreekpunt.
e. Voor het in te zetten personeel van opdrachtnemer gelden de volgende eisen:
    - Gediplomeerd en vakbekwaam personeel dat bekend is met de verschillende doelgroepen binnen de Wmo en (technische) productkennis heeft;
    - Personeel dat voldoende de Nederlandse taal beheerst en beschikt over voldoende sociale vaardigheden om de cliënt en opdrachtgever adequaat te woord te staan en te helpen.
    - Personeel dat bij de cliënt thuiskomt voor advies of onderhoud kan zich legitimeren en kan aantonen dat ze voor de opdrachtnemer werken.
    - Het personeel doet nooit toezeggingen over de toekenning van een hulpmiddel aan de cliënt.

    Voor de navolgende functies gelden minimaal de volgende opleidingseisen:
    - technisch-ergonomisch adviseur: HBO ergotherapie, HBO bewegingstechnologie, HBO fysiotherapie dan wel gelijkwaardig in kennis en ervaring;
    - adaptatietechnicus: LBO/MBO techniek, dan wel gelijkwaardig in kennis en ervaring;
    - service monteur: LBO/MBO elektro, LBO/MBO metaalbewerken dan wel gelijkwaardig in kennis en ervaring.

PE4 Communicatie en educatie

a. De opdrachtnemer communiceert met cliënt op een voor cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze en hanteert te allen tijde een correcte bejegening en cultuur sensitiviteit.
b. Bij eerste contact met de cliënt informeert de opdrachtnemer op welke wijze (b.v. telefonisch, per post, per e-mail) de cliënt de communicatie betreffende afspraken voor dienstverlening en levering van hulpmiddelen wenst.
c. De opdrachtnemer communiceert alle te maken (levering en onderhoud) afspraken met de cliënt waarbij de aard van de afspraak en datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, blijft deze duidelijk begrensd binnen maximaal vier (4) uur.
d. De opdrachtnemer stelt cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte, indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is, en maakt een nieuwe afspraak waarbij het door de cliënt gewenste tijdstip leidend is.
e. Indien de communicatie met cliënt onoverbrugbare problemen oplevert, neemt opdrachtnemer contact op met de opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen zijn te nemen. Opdrachtnemer meldt zijn contact met opdrachtgever vooraf aan de cliënt.
f. Opdrachtnemer dient een vaste technisch adviseur toe te kennen aan de cliënt, daar waar voor de cliënt een vast aanspreekpunt wenselijk is, dan wel op aanwijzen van de consulent of contractmanager.
g. Na iedere levering dient opdrachtnemer, in het kader van nazorg, binnen vier (4) weken na aflevering de cliënt na te bellen door een inhoudsdeskundige medewerker. Doel is te informeren hoe (het gebruik van) het hulpmiddel bevalt en hoe de kwaliteit van de dienstverlening ervaren is. Feedback en cliënttevredenheid wordt verwerkt in het cliëntdossier en klachten en veelvoorkomende signalen worden opgenomen in de managementrapportage.
h. De (technisch) adviseurs zijn goed bereikbaar en beschikbaar voor overleg met de consulenten. De opdrachtnemer houdt relevante medewerkers (consulenten, sociaalwijkteam medewerkers, backoffice medewerkers, etc.) van opdrachtgever op de hoogte van relevante ontwikkelingen binnen de Wmo en de hulpmiddelen. Opdrachtnemer organiseert daartoe tenminste jaarlijks een educatieve bijeenkomst voor de consulenten.
i. Opdrachtnemer zal actief aan de opdrachtgever informatie verstrekken van meldingen van welke aard dan ook op social media, direct of indirect verband houdend met de uitvoering van deze overeenkomst. Daarnaast zal opdrachtnemer ondernomen actie/reactie schriftelijk terugkoppelen aan de opdrachtgever.

PE5 Selectie en passing

a. Wanneer een opdracht tot levering door de opdrachtgever niet volledig of onjuist is opgesteld neemt de opdrachtnemer daarover contact op met de opdrachtgever.
b. Opdrachtnemer verzorgt, tenzij de opdrachtgever anders besluit, de selecties en passingen op woon- dan wel verblijfslocatie van cliënt, welke ook gelegen kunnen zijn buiten de gemeente grens (bijv. in een revalidatiecentrum). De passing vindt te allen tijde plaats met een hulpmiddel.
c. Het is toegestaan om de cliënt uit te nodigen voor passing en selectie op de vestiging/paslocatie van de opdrachtnemer, tenzij de cliënt kenbaar maakt dit niet wenselijk te vinden, dan wel dat het niet mogelijk is voor de cliënt om naar de vestiging/paslocatie te komen. Ook in geval van selectie en passing op de vestiging van de opdrachtnemer blijft het de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer dat het geleverde hulpmiddel geen belemmeringen oplevert in de woonomgeving (binnen- en buitenshuis) van cliënt.
d. Selectie en passing vindt zo spoedig mogelijk plaats na opdracht daartoe door of namens de opdrachtgever. Indien bij complexe omstandigheden meerdere passingsadviseurs benodigd zijn, is de inzet hiervan voor rekening van de opdrachtnemer.
e. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle passingsessies en is verantwoordelijk voor de communicatie met cliënt en alle andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip.

f. Opdrachtnemer zal bij haar selectie en passing rekening houden met de bestaande situatie bij de cliënt ofwel waar de cliënt aan gewend is, indien er sprake is van een vervanging van een hulpmiddel binnen de categorie.
g. De opdrachtnemer is op basis van de functionele vereisten en zijn eigen waarnemingen, onderzoek en bevindingen in staat het juiste type hulpmiddel te selecteren, inclusief alle noodzakelijke aanpassingen en vervolgens door middel van passing het voor de cliënt juiste hulpmiddel aan de cliënt te leveren opdrachtgeverconform het principe goedkoopst compenserend zoals vastgelegd in de verordening van de opdrachtgever.
h. Opdrachtnemer garandeert dat de passing in overeenstemming is met de door (of namens) de opdrachtgever geïndiceerde categorie en zet uitsluitend noodzakelijke modulaire en/of individuele aanpassingen in, hetgeen ook geldt voor na passingen en na-aanpassingen. Indien opdrachtnemer naar haar mening dient af te wijken van de opdracht tot levering dient zij dit, binnen twee (2) werkdagen na datum passing, gemotiveerd eerst terug te koppelen met de opdrachtgever. Afwijken van de opdracht kan uitsluitend plaatsvinden na schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Opdrachtgever zal zich inspannen om binnen twee (2) werkdagen te reageren op de terugkoppeling van opdrachtnemer.
i. Bij de passing maakt opdrachtnemer gebruik van het hulpmiddel dat voor de betreffende cliënt zal worden ingezet of een volledig vergelijkbaar hulpmiddel.
j. Indien opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise.
k. Opdrachtnemer stelt een, aan de functionele vereisten en zijn eigen waarnemingen en onderzoek eisen te toetsen, rapport op van de selectie en passing, met:
    - Motivering van de gekozen compenserende oplossing;
    - Indien van toepassing een schriftelijk verslag van de haalbaarheidsles en rijvaardigheid van cliënt;
    - Indien van toepassing een schriftelijke rapportage van de bereikbaarheid en toetsing van de stallingmogelijkheden.

    Zowel de cliënt als de opdrachtgever hebben recht tot inzage in deze rapportages na verzoek daartoe. Opdrachtnemer verstrekt dit rapport op verzoek aan opdrachtgever.
l. Indien de passing heeft geleid tot aanpassing van een hulpmiddel, dan wordt altijd een napassing gedaan bij aflevering van het hulpmiddel.
m. Als een geschil, klacht of signaal van een cliënt daar aanleiding toe geeft, kan de opdrachtgever of een derde namens haar, nader onderzoek doen bij deze cliënt om te achterhalen of opdrachtnemer een passend en compenserend hulpmiddel aan de cliënt heeft geleverd. Als een door opdrachtgever ingeschakelde derde partij tot de conclusie komt dat de opdrachtnemer een onjuiste selectie heeft gemaakt, betaalt de opdrachtnemer de kosten van het inschakelen van deze derde partij. Opdrachtnemer zet indien van toepassing alsnog het juiste hulpmiddel in.
n. In geval de cliënt meent dat het hulpmiddel niet meer voldoet aan zijn/haar behoefte, dan kan de cliënt zich direct wenden tot de opdrachtnemer. In geval van na passing of na aanpassing, zal de opdrachtnemer zorg dragen voor een voor de cliënt adequate oplossing binnen de categorie. Aanpassingen dienen tussen cliënt en opdrachtnemer te worden opgelost.
    De opdrachtgever speelt hierin geen rol.
    Dit wordt alleen anders wanneer de opdrachtnemer meent dat vervangen moet plaatsvinden door inzet vanuit een andere categorie. In dat geval neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever voor een nieuwe opdracht.
o. Indien opdrachtgever hierom verzoekt in het kader van haar indicatiestelling faciliteert opdrachtnemer:
    - Het beschikbaar stellen van hulpmiddelen.
    - Ondersteuning door ter zake gediplomeerd en vakbekwaam personeel.
    - Indien gewenst ter beschikking stellen van een daartoe geschikt te achten ruimte.

PE6 Haalbaarheids- en gewenningsles

a. Indien de opdrachtnemer op grond van de passing twijfels heeft over het door cliënt veilig gebruik kunnen maken van een elektrische voorziening of driewielfiets, zal een haalbaarheidsles worden gegeven door de opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal tevens een haalbaarheidsles geven indien opdrachtgever hierom verzoekt voorafgaand aan een indicatie/beschikking.

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

Resultaat	Omschrijving	Actie opdrachtnemer
Voldoende	Geconstateerd is dat cliënt zonder extra gewenningslessen veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden hulpmiddel.	Hulpmiddel kan worden verstrekt.
Matig	Geconstateerd is dat cliënt met extra gewenningslessen veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden hulpmiddel.	Hulpmiddel kan worden verstrekt met inzet van extra gewenningslessen bij en na levering, na opdracht van opdrachtgever.
Onvoldoende	Geconstateerd is dat cliënt niet veilig en adequaat kan rijden met het aangeboden hulpmiddel.	Hulpmiddel kan niet worden verstrekt. In geval van een opdracht, komt de opdracht te vervallen, tenzij de gemeente anders doet besluiten.

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

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

e. Opdrachtnemer zal tenminste één keer per jaar, een rijvaardigheidstoets en opfriscursus organiseren voor alle cliënten per individuele opdrachtgever (lokaal 6 regio gemeenten + 1x extra t.b.v. gemeente Berg en Dal en voor Nijmegen per wijk/stadsdeel – 9 stadsdelen-) met een elektrische voorziening. Alle daartoe te nemen activiteiten, inclusief een helder communicatieplan, zal de opdrachtnemer voor haar rekening verzorgen, waaronder tevens de op te stellen en te verzenden uitnodigingen in na afstemming met en op aanwijzen van de opdrachtgever.

PE7 Procedure tot levering

a. Voor levering met individuele, op maat gemaakte, aanpassingen stelt opdrachtnemer een plan van aanpak op, dat opdrachtnemer tevens doet toekomen aan de cliënt en op verzoek aan opdrachtgever. Opdrachtnemer bespreekt met de cliënt:
   - De specificatie van de te realiseren aanpassing.
   - Het tijdpad en de daarbij voor cliënt van belang zijnde afspraken m.b.t. (tussen)passingen en definitief afleveren van het hulpmiddel.

   Indien de levertijd (zie eis PE8) voor individuele, op maat gemaakte, aanpassingen niet haalbaar blijkt, neemt opdrachtnemer de uiterste levertijd op in zijn plan van aanpak en informeert de cliënt gemotiveerd wat de reden van vertraging is.

In de managementinformatie ten behoeve van opdrachtgever, vermeldt opdrachtnemer de reden van vertraging.

b. Aflevering door een gediplomeerd en vakbekwaamdeskundige (in relatie tot het type hulpmiddel en complexiteit) van de opdrachtnemer vindt in beginsel plaats op woon- dan wel verblijfslocatie van cliënt; waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en één gewenningsles, persoonlijk aan de cliënt wordt overhandigd.
c. Bij aflevering van het hulpmiddel overhandigt opdrachtnemer aan cliënt de cliëntendocumentatie. Deze documentatie is tenminste voorzien van:
    - Een heldere uitleg van het geleverde hulpmiddel;
    - Uitleg en instructie van gebruik en verzorging van het hulpmiddel;
    - Nederlandstalig instructieboekje inclusief instructie over rolstoelbatterijen en stalling van elektrische hulpmiddelen;
    - Telefonische bereikbaarheid van opdrachtnemer: 24 uur per dag;
    - De responsetijden, termijnen van gereed zijn van reparaties;
    - Uitleg van de klachtenprocedure van opdrachtnemer;
    - Uitleg over het cliënttevredenheidsonderzoek van de opdrachtnemer;
    - Een kopie van de ondertekende verstrekkingenovereenkomst;
    - Boekje Veilig verkeer Nederland bij elektrische hulpmiddelen.
d. Het informatiemateriaal dient goed leesbaar en begrijpelijk te zijn voor de doelgroep. Voorts zal opdrachtnemer de schriftelijke informatie ook met cliënt mondeling bespreken, in geval een cliënt grote moeite heeft met lezen (laaggeletterdheid).
e. De opdrachtnemer verzorgt ondertekening door cliënt van de verstrekkingenovereenkomst inclusief vermelding datum van aflevering van het hulpmiddel en archiveert deze in zijn systeem of portal. Op verzoek van opdrachtgever zendt opdrachtnemer een (digitale kopie van de) ondertekende verstrekkingenovereenkomst aan de opdrachtgever.

PE8 Levertijden

a. De opdrachtgever hecht grote waarde aan het snel en adequaat helpen van cliënten met een indicatie voor een hulpmiddel. Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende maximale levertijden:

Omschrijving	Uiterste Levertijd/termijn
Hulpmiddel zonder aanpassingen en hulpmiddel met fabrieksmatige- en/of modulaire aanpassingen	15 werkdagen vanaf datum opdracht tot levering
Hulpmiddel met individuele aanpassingen	40 werkdagen vanaf datum opdracht tot levering
Eenvoudige aanpassingen aan al verstrekte hulpmiddelen voor cliënten met een zeer progressieve aandoening moeten binnen 24 uur uitgevoerd zijn. Alle overige aanpassingen aan eerder verstrekte voorziening	24 uur na eerste contact cliënt 15 werkdagen na eerste contact cliënt

b. In geval er sprake is van overschrijding van de levertijd zal opdrachtnemer de motivatie hiertoe registreren in haar managementsysteem, uitgesplitst naar verwijtbaar en niet verwijtbaar. Het is aan opdrachtgever te bepalen of een langere levertijd dan bovenstaand niet verwijtbaar is aan opdrachtnemer.
Indien daartoe aanleiding bestaat zal opdrachtnemer, op verzoek van opdrachtgever en in een dan door haar nader kenbaar te maken frequentie, inzicht bieden in het overschrijden van de levertijd en onderbouwing daarvan.

c. De opdrachtnemer garandeert dat overschrijding van de levertijden aan de cliënt wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. Opdrachtnemer geeft de opdrachtgever digitaal/online inzicht in de voortgang van leveringen.
d. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, dan verstrekt de opdrachtnemer aan de cliënt zo spoedig als mogelijk, doch uiterlijk voorafgaand aan de in sub a genoemde uiterste levertijd per direct een tijdelijk vervangend hulpmiddel, dat qua functionaliteit gelijkwaardig is.

PE9 All-in onderhoud en verzekering

a. Het All-in onderhoud aan een hulpmiddel wordt uitgevoerd indien dit van toepassing is op het hulpmiddel.
b. Het All-in onderhoud omvat tenminste navolgende diensten, werkzaamheden, onderdelen en materialen:
    - Preventief onderhoud , inclusief technische inspectie, toetsing gebruiksfunctionaliteit en begeleiding van de cliënt; periodiek (minimaal eenmaal per jaar/ per 365 dagen).
    - Onderhoud naar aanleiding van storingsmeldingen.
    - Alle voorkomende reparaties, materialen en onderdelen, evenals vervanging van zittingen, bekleding, bedieningselementen en vervanging accu's, banden plakken en herstel of vervanging van het hulpmiddel ten gevolge van schade van welke aard en door welke oorzaak dan ook.
    - Schade waarbij wordt vermoed dat van zijde van cliënt er meer dan eens sprake is van roekeloos handelen, wordt door de opdrachtnemer gemeld bij de opdrachtgever. Opdrachtnemer kan in samenspraak met de opdrachtgever tevens bij moedwillig veroorzaken van schade door cliënt het hulpmiddel innemen indien de opdrachtgever hiermee uitdrukkelijk instemt. In alle andere gevallen draagt opdrachtnemer zorg voor herstel, tenzij in nadere werkafspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer anders wordt overeengekomen.
c. Opdrachtnemer draagt zorg voor een WA verzekering voor elektrische rolstoelen en scootmobielen, waarbij de cliënt zelf jaarlijks het voor het daarop volgende jaar van toepassing zijnde verzekeringssticker fysiek vervangt, tenzij cliënt opdrachtnemer verzoekt dit te doen.
d. Opdrachtnemer voert in principe het (All-in) onderhoud uit bij cliënt aan huis.
e. Opdrachtnemer plaatst duidelijk zichtbaar op het hulpmiddel een sticker waarop is af te lezen: het service telefoonnummer.
f. Opdrachtnemer houdt per hulpmiddel een (digitaal)logboek bij van het All-in onderhoud waarin onder meer wordt vastgelegd:
    - Merk en type en de actuele configuratie van het hulpmiddel.
    - Bouwjaar en datum van eerste levering.
    - Tijdstip en datum preventief onderhoud.
    - Toetsing mate van gebruik van het hulpmiddel.
    - Tijdstip en datum van correctief onderhoud.
    - Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.
g. Opdrachtnemer laat cliënt of verzorger van cliënt een bewijs ondertekenen van uitvoer van onderhoud en/of reparatie.
h. Op verzoek van opdrachtgever stelt opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen de logboeken en de bewijzen van uitgevoerd onderhoud ter beschikking aan opdrachtgever en bij afloop van de overeenkomst.
i. Opdrachtnemer rapporteert (signaalfunctie) aan de opdrachtgever direct na constatering bij het uitvoeren van onderhoud het niet gebruiken en/of het niet adequaat zijn en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddel.
j. Tilliften dienen minimaal één maal per jaar een preventieve onderhoudsbeurt te krijgen en gekeurd te worden volgens de Stigah-procedure.

PE10 Storingsmelding en responsetijd

a. Opdrachtnemer garandeert:
   - Beschikbaarheid voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden voor 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week.
   - Eén voor cliënten rechtstreeks bereikbaar servicenummer tegen de voor cliënt gebruikelijke belkosten, vrij van keuzemenu's en/of antwoordapparaat met nummerdoorverwijzing. Met in acht name van hetgeen bepaald onder sub b.
   - Beantwoording van de telefoon door ter zake deskundig personeel dat is toegerust de cliënt op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen dat afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze wordt kenbaar gemaakt aan de cliënt.

b. Buiten kantooruren is er een rechtstreekse nummerdoorverbinding met de dienstdoende onderhoudsmonteur of servicecentrale die zorgdraagt voor de noodzakelijke acties.

c. Opdrachtnemer heeft of maakt afspraken met collega leveranciers in de branche, opdat aanvullend op zijn eigen netwerk, een systeem met landelijke dekking aanwezig is voor het verhelpen van bij hem gemelde storingen, ongeacht waar de cliënt verblijft in Nederland.
   Reactietijd calamiteiten: Onder een calamiteit wordt verstaan:
   - een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de cliënt veroorzaakt (b.v. in de woning of woonomgeving zonder directe hulp); of
   - een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de cliënt de woning of de verblijfplaats niet meer kan bereiken.

   Bij een calamiteit (bij afhankelijkheid van de eindgebruiker van het hulpmiddel) garandeert de opdrachtnemer aanwezigheid van een gediplomeerd en vakbekwaam personeel van of namens uw organisatie binnen 1 uur na de melding van het noodgeval als het een noodgeval binnen 25 km van de gemeentegrenzen (inclusief Duitsland) van de opdrachtgever betreft. Daarbuiten (binnen Nederland) geldt een inspanningsverplichting om ook binnen één (1) uur aanwezig te zijn, de opdrachtnemer garandeert echter een aanwezigheid binnen twee (2) uur.

d. Reactietijd reparaties:
   De opdrachtnemer garandeert in tenminste 95% van de gevallen dat:
   - reparatie aan hulpmiddelen alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen **binnen 48 uur** na contact met cliënt aanvangt en onafgebroken wordt uitgevoerd, indien de voorziening zonder te grote belemmeringen door de cliënt kan worden gemist. De mobiliteit blijft gehandhaafd;
     - reparatie aan een hulpmiddel alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen binnen **24** uur na contact met cliënt aanvangt en onafgebroken wordt uitgevoerd, indien de cliënt beperkt afhankelijk is van de voorziening. Het betreffen dan de hulpmiddelen:
       1) rolstoelen voor incidenteel gebruik,
       2) scootmobielen en
       3) (aangepaste) fietsen.
     - reparatie aan een hulpmiddel alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen binnen twee (2) uur na contact met cliënt aanvangt en onafgebroken wordt uitgevoerd, indien de cliënt **geheel afhankelijk** is van de voorziening én de mobiliteit door de storing wordt beperkt. Het betreft dan de hulpmiddelen:
       1) rolstoelen voor permanent gebruik;
       2) rolstoelen actief gebruik;
       3) elektrische rolstoelen.

e. De opdrachtnemer garandeert dat in ten minste 85% van het aantal reparaties op locatie van de cliënt in één keer wordt opgelost.

f. *Vervangend en vervanging hulpmiddel*
   - Indien opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijnen, als vermeld in voorgaande eis PE 10 sub d, kan zorgdragen voor herstel van het hulpmiddel én het hulpmiddel is daardoor niet geschikt voor gebruik door de cliënt, dan zal opdrachtnemer, voor zijn rekening per direct zorgdragen voor een (tijdelijk) vervangend gelijkwaardig en compenserend hulpmiddel.
   - Indien een hulpmiddel niet meer passend en compenserend is, dan verstrekt de opdrachtnemer een ander hulpmiddel voor zover deze binnen de geïndiceerde categorie valt en maakt dit inzichtelijk in zijn systeem of portal. In alle andere gevallen zal contact gezocht worden met opdrachtgever, omdat er mogelijk een nieuwe beschikking afgegeven moet worden of onderzoek moet worden gedaan.

g. Reparatie en veilig vervoer:
Indien hulpmiddelen niet ter plaatse kunnen worden gerepareerd draagt opdrachtnemer zorg voor transport van het hulpmiddel naar zijn/haar werkplaats.
Opdrachtnemer dient er te allen tijde voor te zorgen dat de cliënt de plaats van bestemming bereikt indien het hulpmiddel niet of gebrekkig functioneert en geen adequate vervanging mogelijk is. Indien vervoer met de regiovervoerder niet lukt dient opdrachtnemer andere middelen aan te wenden. De betaling voor dit vervoer komt voor rekening van opdrachtnemer. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat cliënten over een passend en compenserend hulpmiddel (blijven) beschikken en dat hiervoor voor cliënten zo min mogelijk hinder ontstaat.

PE11 Inname
Als de opdrachtgever een schriftelijke opdracht tot inname geeft, zorgt de opdrachtnemer voor inname van het hulpmiddel. Opdracht tot inname kan ook plaatsvinden door of namens (bijv. na overlijden) de cliënt. Inname geschiedt binnen 8 werkdagen na de opdracht tot inname.
Opdrachtnemer meldt te allen tijde direct schriftelijk aan opdrachtgever wanneer een hulpmiddel is ingenomen.

PE12 Verhuizing cliënt
a. Indien een cliënt verhuist naar een andere gemeente, draagt de opdrachtnemer er zorg voor dat deze cliënt gedurende maximaal drie (3) maanden ongestoord, kosteloos voor de opdrachtgever en cliënt, gebruik kan blijven maken van zijn hulpmiddel. Opdrachtnemer zal binnen deze periode contact opnemen met de nieuwe gemeente van cliënt voor eventuele overname van het hulpmiddel of, wanneer dit niet slaagt, deze nieuwe gemeente informeren over het moment dat het hulpmiddel wordt ingenomen.
b. De opdrachtnemer haalt, voor zijn rekening, ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland, als de cliënt is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente.

PE13 Persoonsgebonden budget (Pgb)
Voor cliënten of burgers die via Pgb of als particulier een hulpmiddel bij opdrachtnemer wensen aan te schaffen biedt opdrachtnemer de mogelijkheid het gewenste hulpmiddel onder dezelfde voorwaarden en financiële condities te leveren als overeengekomen met de opdrachtgever. Dit geldt tevens voor de bijbehorende dienstverlening. De hoogte van het Pgb wordt berekend op een wijze die voldoet aan de Wmo en de lokale verordening. Opdrachtnemer zal op verzoek van opdrachtgever een keuring uit te voeren op een hulpmiddel, zodat opdrachtgever kan bepalen of het toelaatbaar is om een Pgb voor dit hulpmiddel (voor onderhoud daarvan) acceptabel is.

PE14 Voorzieningenpool
a. Opdrachtgever maakt op dit moment actief gebruik van een meerdere pools van hulpmiddelen (zie Bijlage 9). Dit ten behoeve van inwoners en bezoekers van opdrachtgever.

De opdrachtgever vereist van de opdrachtnemer dat deze voor de huidige en toekomstige meerdere poollocaties de navolgende werkzaamheden verricht:

- Het uitvoeren van haalbaarheids- en gewenningslessen (collectief of individueel), inclusief registratie daarvan op cliëntniveau en/of afgifte van een pasje aan de cliënt(als bewijs) bij gebleken rijvaardigheid.
- 24/7 storingsdienst beschikbaar heeft en het periodieke en regelmatige onderhoud uitvoert. Onder regelmatig onderhoud wordt verstaan dat tenminste 1x per 3 maanden de uitleenpunten bezocht worden voor onderhoudscontrole inclusief evt. schoonmaken, banden oppompen et cetera.

b. Op verzoek van opdrachtgever een lokale (mobiele) reparatiepost inricht voor maandelijks lokaal onderhoud.
c. Zowel bij aanvang als bij einde van de overeenkomst, maken de hulpmiddelen in de pools geen deel uit van een eventuele sterfhuisconstructie en zullen partijen in nadere werkafspraken vaststellen op welke wijze de overgang van de bestand van poolhulpmiddelen zal plaatsvinden.

PE15 Duurzaamheid

Op de overeenkomst zijn de duurzaamheidscriteria van toepassing.
opdrachtgever hanteert voor onderhavige opdracht onderstaande minimumeisen t.a.v. duurzaamheid:

Hergebruik

De opdrachtnemer verplicht zich tot het zoveel mogelijk herinzetten van gebruikte hulpmiddelen. Pas als de opdrachtnemer heeft vastgesteld dat er geen geschikt of geschikt te maken herinzetbaar hulpmiddel aanwezig is, wordt overgegaan tot levering van een nieuw hulpmiddel.
De hulpmiddelen zijn technisch, functioneel en optisch in goede staat. Elk in huur herverstrekt hulpmiddel is tenminste nog drie (3) jaren functioneel inzetbaar.
De opdrachtgever beoogt hiermee dat de cliënt verzekerd is van een goed functionerend hulpmiddel.

Logistiek

a. Euro-norm
   De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen lichter dan of gelijk aan 3500 kg voldoen aan de Euro-5 norm en personenauto's hebben minimaal energielabel B.
   De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen zwaarder dan 3500 kg voldoen tenminste aan de Euro-VI norm.
b. Beperking emissie fijnstof
   De voor de uitvoering van de opdracht in te zetten dieselvoertuigen lichter dan of gelijk aan 3500 kg, beschikken over de volgende voorziening voor beperking van emissie van fijnstof:
   - Roetfilter af fabriek.
   - Indien roetfilter af fabriek niet leverbaar: retrofit of een installatie met een ten minste gelijkwaardige werking.

Accu's

opdrachtnemer is verplicht tot gebruik van droge (gel) accu's.

PE16 Social Return

Opdrachtgever eist dat opdrachtnemer minimaal 5% van de jaarlijks opdrachtwaarde inzet voor Social Return-activiteiten. Indien gebruik gemaakt wordt van de verlengingsoptie(s) geldt dit percentage ook per verlengingsjaar. Zie voor nadere uitwerking en werkwijze Bijlage 11.

PE17 Facturatie en digitaal berichtenverkeer

Facturatie

a. De opdrachtnemer factureert maandelijks op cliëntniveau.
b. De huur van het hulpmiddel vangt aan:
    - bij levering vóór de 16de in de maand op de eerste dag van dezelfde maand;
    - bij levering na de 15de in de maand op de eerste dag van de volgende maand.
c. De huur van het hulpmiddel eindigt:
    - bij inname vóór de 16de in de maand op de laatste dag van de vorige maand;
    - bij inname na de 15de in de maand op de laatste dag van dezelfde maand.
d. De facturen dienen binnen zeven (7) kalenderdagen na het einde van de betreffende maand te worden aangeleverd.

Digitaal berichtenverkeer

e. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken in de communicatie omtrent toegang, start- en einddatum levering en declaratie gebruik van de vigerende iStandaarden (iWmo 2.4 per 1-4-2020), op basis van outputgerichte uitvoeringsvariant. Dit betreft respectievelijk de 301, 305 en 307, en 303 berichten en de daarbij behorende retourberichten. De opdrachtnemer dient ook de start van leveringen te melden via een 305 bericht en het ophalen via een 307 bericht.

    Indien het voornoemde berichtenverkeer onverhoopt niet tijdig beschikbaar is, dan dient tijdens het implementatietraject een regionaal uniform format in CSV-opmaak te worden uitgewerkt in samenspraak met de opdrachtgever. De volgende elementen van belang om geregeld te krijgen:
    - maandelijkse declaratie; dus NIET 4-wekelijks
    - declaratie aan de individuele gemeenten
    - declaraties bevatten minimaal de volgende gegevens:
        - cliënt (BSN)
        - productcode (landelijke tabel)
        - artikelcode leverancier
        - periode waarover wordt gedeclareerd (begin- en einddatum)
        - aantal geleverd (numeriek)
    - maandelijkse betaling van door de gemeente goedgekeurde declaraties
    - crediteringen en correcties maximaal 2 maanden ná oorspronkelijk declaraties waarop ze betrekking hebben.

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

PE18 Klachten

a. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenprocedure, welke voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten van cliënten.
b. Opdrachtnemer informeert de cliënt over de wijze waarop een klacht bij de opdrachtnemer ingediend kan worden, alsook waar de cliënt terecht kan wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, waaronder tenminste de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen en de opdrachtgever.
c. Opdrachtnemer bevestigt direct schriftelijk elke klacht die hij heeft ontvangen aan de betrokken cliënt. opdrachtnemer informeert de cliënt betreffende de ontvangst en in behandeling neming van de klacht, de termijn waarop te voorzien is dat de klacht is afgehandeld en op welke wijze. De cliënt wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip dat de klacht als opgelost is te beschouwen.

d. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van passing, levering, onderhoud, attitude van personeel, bereikbaarheid, overige dienstverlening en de wijze waarop inclusief het tijdsbestek waarbinnen afhandeling van individuele klachten heeft plaatsgevonden.
e. opdrachtnemer rapporteert kosteloos en gelijk met de periodieke managementrapportage, de klachten, de wijze van afhandeling en het tijdbestek waarbinnen individuele klachten zijn afgehandeld.
f. Wat betreft onderhoud en storingsmeldingen rapporteert opdrachtnemer alleen die klachten die betrekking hebben op uitvoering van werkzaamheden, responsetijden, omgang met cliënten en eigendommen van cliënten.
g. De cliënt dient in het kader van de klachtenafhandeling gehoord te worden (telefonisch of persoonlijk). De klacht dient altijd schriftelijk afgehandeld te worden en de opdrachtgever ontvangt altijd een schriftelijk afhandelbericht van de klacht, waarin aangegeven wordt of de klacht gegrond/ongegrond/deels gegrond was, hoe men het indien mogelijk opgelost heeft en of de cliënt het met de afhandeling eens was. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer kopieën van alle communicatie met de cliënt.
h. Het aantal geregistreerde en door opdrachtgever gegrond verklaarde klachten per kwartaal mag gedurende de looptijd van de overeenkomst:
    - Direct en indirect verband houdend met de leveringen[1] :
      Niet meer zijn dan 2% van het aantal leveringen in het kwartaal.
    - Direct en indirect verband houdend met het onderhoud/reparaties:
      Niet meer zijn dan 2% van het aantal uitgevoerd correctief onderhoud in het kwartaal.

PE19 Cliënttevredenheid en kwaliteitsonderzoek

a. Opdrachtnemer bewaakt gedurende de looptijd van de overeenkomst doorlopend (tenminste bij levering en na uitvoering onderhoud) de tevredenheid van cliënten betreffende:
    - Bejegening door personeel van opdrachtnemer.
    - Het nakomen van afspraken door opdrachtnemer in algemene zin.
    - Uitvoering van selectie en passing en in het bijzonder het voorzien van informatie en begeleiding van cliënt daarbij door opdrachtnemer.
    - Afleveren, uitleg en instructie van de hulpmiddelen.
    - De mate van tevredenheid met het geleverde hulpmiddel.
    - Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten werktijden
    - Responsetijden na melding schade / reparatie.
    - Het uitgevoerde preventief en correctief onderhoud.
    - De wijze waarop inname van hulpmiddelen plaatsvindt.
b. De opdrachtnemer documenteert de resultaten en verschaft de opdrachtgever elk kwartaal daartoe inzicht in de resultaten.
c. Opdrachtnemer zal tevens jaarlijks een onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek uitvoeren onder de cliënten en biedt opdrachtgever vooraf de gelegenheid extra vragen toe te voegen die verband houden met de toetsing van de mate van tevredenheid over de uitvoering van de overeenkomst door opdrachtnemer. Alle in het cliënttevredenheidsonderzoek gestelde vragen dienen begrijpelijk en goed leesbaar te zijn voor de doelgroep. Opdrachtnemer biedt opdrachtgever inzicht in de resultaten van dit cliënttevredenheidsonderzoek. Opdrachtnemer staat opdrachtgever toe deze resultaten ook te verstrekken aan haar adviescommissies.
d. De uitkomsten van het cliënttevredenheidsonderzoek worden in de kwartaaloverleggen met de opdrachtnemer besproken. De resultaten van een cliënttevredenheidsonderzoek dienen gemiddeld jaarlijks tenminste 7,0 te zijn.
e. Het hulpmiddel dat de opdrachtnemer selecteert en levert is passend en compenserend en leidt tot een tevreden cliënt. De opdrachtnemer stemt ermee in dat opdrachtgever zelf ook de mate waarin hulpmiddelen passend en compenserend zijn en de cliënttevredenheid over het hulpmiddel en de dienstverlening kan onderzoeken. Dit onderzoek wordt uitgevoerd en betaald door de opdrachtgever. De opdrachtnemer verleent kosteloos medewerking aan dit onderzoek.

[1] Melding van niet nakoming van een prestatie/verplichting als vermeld in dit aanbestedingsdocument wordt eveneens gekenmerkt als een klacht.

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

PE20 Managementinformatie

a. De opdrachtnemer legt aan opdrachtgever binnen één (1) maand na afloop van elk kwartaal, de managementrapportage van dat kwartaal voor, wat de basis vormt voor beoordeling van het voldoen aan de overeengekomen verplichtingen van opdrachtnemer.
b. Ten behoeve van de managementinformatie en rapportages registreert de opdrachtnemer in zijn automatiseringssysteem alle verlangde gegevens en stelt deze online via een beveiligde inlog beschikbaar aan opdrachtgever. In ieder geval beschikt het format over de volgende gegevens:
    - Inzicht op cliëntniveau van de bij de cliënt in gebruik zijnde hulpmiddelen en huurprijs.
    - Instroom en uitstroom en openstaande leveringen.
    - Individuele verstrekkingen uitgesplitst naar nieuw en herverstrekking, inclusief in behandeling zijnde en afgewezen verstrekkingen, met vermelding van een - nader af te stemmen- cliënt specifiek nummer van de opdrachtgever.
    - Overzicht van uitgevoerd preventief en correctief onderhoud.
    - Overzicht van levertijden en of de levering binnen norm. Inclusief onderbouwing voor niet halen levertijden uitgesplitst naar verwijtbaar en niet verwijtbaar.
    - Registratie, aantal en de status van de afhandeling van klachten inclusief doorlooptijden zowel ingebracht door cliënten als opdrachtgever.
    - Deelname en evaluatie jaarlijkse rijvaardigheidstoets en opfriscursus
c. Opdrachtnemer levert tevens 1x per kwartaal een overzicht van:
    - Inzet van kandidaten i.h.k.v. SROI, zie bijlage 12. De kandidaten worden uniek voor dit contract opgevoerd. De rapportage bevat minimaal:
        - een kopie van de arbeids- leerwerkovereenkomsten met daarin informatie over de looptijd en het aantal te werken uren;
        - een overzicht van de aan de kandidaat betaalde loonkosten of leerwerkplaatsvergoeding.
d. De opdrachtnemer geeft één keer per jaar een overzicht van uitgevoerde keuringen van en preventief onderhoud aan tilliften.
e. Op verzoek van opdrachtgever, levert opdrachtnemer tevens andere opdrachtgerelateerde benodigde gegevens.

PE21 Evaluatie, prestatiemeting en boete

a. In de eerste maand na elk kwartaal zullen opdrachtgever en opdrachtnemer evaluaties houden waarbij de agenda's in ieder geval de navolgende onderwerpen bevatten:
    - De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
    - Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten over het voorgaande kwartaal;
    - De actuele cliënttevredenheid;
    - De kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen en dienstverlening;
    - Inzet van kandidaten in het kader van Social Return.
b. Het evaluatieoverleg zal plaatsvinden op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Overleg en afstemming tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever vindt volgens onderstaand schema plaats:

Wat	*Termijn*	*Wie*
Operationeel overleg - Uitvoering en administratie - Klachten en signalen per gemeente	Op verzoek (richtlijn: per kwartaal)	Per gemeente
Tactisch overleg - Managementrapportages - Uitkomsten kwaliteitsonderzoek - Klachten en signalen - Verbeterplannen - Social Return -Trends en Innovaties	Per kwartaal waarvan 1x per jaar regionaal	opdrachtgever/ regionaal contractmanager en regio (regio Nijmegen)
Strategisch overleg	Naar behoefte	Management of bestuur van opdrachtgever

Opdrachtnemer is bereid om tenminste 2x per jaar in overleg te gaan met (vertegenwoordigers van) de cliënten/Wmo-raden van de gemeenten en dat overleg te faciliteren.
De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk evaluatieoverleg. De opdrachtnemer maakt van het evaluatieoverleg een verslag en eventueel een actiepuntenlijst, tenzij de opdrachtgever dit wenst te doen. Opdrachtnemer en opdrachtgever accorderen het verslag middels een email bericht.
Op initiatief van de opdrachtgever voert opdrachtnemer zo nodig tussentijds overleg met uitvoerenden van de opdrachtgever om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen en uitvoerenden te informeren over actuele ontwikkelingen.

c. Prestatie-indicatoren:
   i. Het aantal klachten is in een kwartaal niet hoger dan hetgeen bepaald in Eis PE 18 sub h;
   ii. Het door de opdrachtnemer of door of namens de opdrachtgever uitgevoerd cliënttevredenheidsonderzoek is niet lager dan 7,0;
   iii. De gemiddelde doorlooptijd voor levering en service van de hulpmiddelen is niet later dan hetgeen bepaald in onderscheidenlijk eis 9.

d. Indien de opdrachtnemer niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van de opdrachtgever onvoldoende voldoet aan de voornoemde prestatie-indicatoren en alle overeengekomen afspraken die onderdeel uitmaken van de overeenkomst, is de opdrachtnemer verplicht een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan, waarin SMART geformuleerde doelen en borging op deze verbeterdoelen concreet uiteen wordt gezet, aan de opdrachtgever aan te leveren binnen vijf (5) werkdagen na verzoek hiertoe.

Het verbeterplan bevat minimaal de volgende gegevens:
- Titel verbetering;
- Omschrijving gele kaart;
- Oorzaak;
- Gevolg (tijd/geld/kwaliteit/informatie/organisatie);
- Maatregel (hoe wordt het niet voldoen aan de overeenkomst opgelost en binnen welke termijn);

- Preventieve maatregel (wat doet de opdrachtnemer om deze gele kaar in de toekomst te voorkomen);
- Status van het verbeterplan (openstaand of afgerond).

e. De opdrachtgever stelt opdrachtnemer een termijn vast waarbinnen het verbeterplan, dat tevens - indien daartoe aanleiding bestaat - in zal gaan op alle in dit bestek beschreven vereisten en prestaties, succesvol uitgevoerd dien(en)(t) te zijn met dienovereenkomstig resultaat.
Als blijkt dat uitvoering van het verbeterplan door opdrachtnemer binnen de door de opdrachtgever vastgestelde termijn, als bedoeld in PE22 d, niet geleid heeft tot een, naar oordeel van de opdrachtgever en als bepaald in het verbeterplan, succesvol resultaat dan:
- Verkrijgt de opdrachtnemer van de opdrachtgever een zogenaamde gele kaart en is opdrachtnemer verplicht om binnen vijf (5) werkdagen, na een verzoek hiertoe door opdrachtgever, wederom een gedetailleerd verbeterplan op te stellen en aan te leveren.
- Indien ook na het verkrijgen van een gele kaart er geen verbetering optreedt, zulks ter bepaling door de opdrachtgever, dan kan een rode kaart worden gegeven. Een rode kaart houdt in dat de:
  i. Opdrachtnemer telkenmale per direct een boete aan de opdrachtgever is verschuldigd tot maximaal 5% over de aan de opdrachtgever in het voorgaande kwartaal gefactureerde omzet. De per verbeterplan vast te stellen boete zal door de opdrachtgever vooraf kenbaar worden gemaakt.
  ii. de opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om betaling van maandfacturen aan te houden gedurende de verdere uitvoering van het verbeterplan als bedoeld in voorgaande leden.
  Voorts heeft de opdrachtgever het recht tot:
  iii. Ontbinding van de overeenkomst per direct per aangetekende brief.

f. Opdrachtnemer zal, indien opdrachtgever hem daartoe verzoekt, tot zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst de leveringen en diensten onder dezelfde voorwaarden en condities continueren of zoveel korter op het moment dat eventuele transitie (= overdracht van informatie en diensten en eventueel hulpmiddelen) binnen het kader van een nieuwe overeenkomst met een eventuele nieuwe onderneming heeft plaatsgevonden.
Dit alles impliceert dat van de opdrachtnemer wordt vereist dat zij in haar bedrijfsvoering borgt dat tot zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst uitvoering gegeven kan worden aan de in de overeenkomst beschreven leveringen en diensten.

PE22 Einde van de overeenkomst

Aan het einde van de overeenkomst (incl. eventuele verlenging) wordt een afbouw gehanteerd.

a. De opdrachtnemer zal zijn verplichtingen jegens de lopende individuele verstrekkingenovereenkomsten nakomen tot maximaal drie (3) jaar na beëindiging van de overeenkomst, tenzij tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer anders is overeengekomen.
b. In geval de overeenkomst tussentijds wordt beëindigd na het verstrekken van de rode kaart als bepaald in eis PE 21 sub e, dan behoudt opdrachtgever zich het recht voor tot overname van het uitstaande bestand hulpmiddelen door een derde volgens de navolgende methodiek:
   - *Afschrijving op basis van de historische bruto catalogusprijs incl. aanpassingen minus 20% korting. De restwaarde is € 90,-. Voor de afschrijving wordt de tabel gehanteerd zoals vermeld in bijlage 7.*

   De opdrachtgever is geenszins verplicht tot aankoop van in huur uitstaande hulpmiddelen.

c. Opdrachtnemer garandeert dat bij beëindiging van deze overeenkomst alle Wmo-hulpmiddelen in goede staat van onderhoud verkeren en het onderhoud conform de bepalingen in deze overeenkomst en bijbehorende bijlagen volledig en correct is uitgevoerd.
d. Indien blijkt dat binnen vier (4) maanden na de wens tot beëindiging van de overeenkomst door opdrachtgever de op het moment van overdracht van de uitstaande hulpmiddelen, door toedoen of aantoonbare nalatigheid van opdrachtnemer, niet in goede staat van onderhoud verkeren, dan is herstel daarvan geheel voor rekening van opdrachtnemer, zulks ter vaststelling door of namens opdrachtgever.
e. Bij einde van deze overeenkomst overlegt opdrachtnemer uiterlijk binnen één (1) maand na eerste verzoek van opdrachtgever, digitaal in een databestand (MS Excel) per cliënt de navolgende gegevens;
    - Het (de) bij cliënt uitstaande hulpmiddel(en) met vermelding van;
    - Naam / 2e naam / voorletter / geslacht / geb.datum / BSN
    - Aanvraagnummer gemeente;
    - Straat / nummer / postcode / woonplaats;
    - Telefoonnummer;
    - Productgroep / merk / type / bouwjaar / datum van aflevering.

PE 23 Wet langdurige zorg (WLZ)

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen en zullen voorzieningen vanuit de Wmo 2015 naar de WLZ, dan wel op grond van andere wijzigingen in wet- en regelgeving (bijvoorbeeld Zorgverzekeringswet), verschuiven. Er zal geen correctie plaatsvinden van de tarieven als aangeboden in de offerteaanvraag.

Partijen zullen in nadere werkafspraken vaststellen op welke wijze de desbetreffende hulpmiddelen overgaan naar de WLZ in aantal en tijd.