



Regio
Gooi en Vechtstreek

Offerte aanvraagdocument Hulpmiddelen

- *Europese aanbesteding voor Wmo Hulpmiddelen ten behoeve van inwoners in de regio Gooi en Vechtstreek*



Ons dossier SD017
Ons kenmerk 21.0007738
Datum 29-10-2021
Versie 1.0
Contactpersoon Inkoop en Contractbeheer
E-mail Correspondentie via aanbestedingskalender.nl

INHOUD

1	Algemene informatie.....	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Werkgebied	4
1.3	Partnerschap	5
1.4	Doelstelling	6
1.5	Uitgangspunten	6
1.6	Randvoorwaarden	6
1.7	Kader	6
1.8	Duur van de Overeenkomst	7
1.9	Wachtkamerovereenkomst	7
1.10	Wijziging organisatievorm.....	8
1.11	Beëindiging na looptijd Overeenkomst	8
1.12	Evaluatie Opdrachtnemers	8
1.13	Interactieve beleidsvorming.....	9
1.14	Verkorte samenvatting van de opdracht	9
1.15	Vertrouwelijkheid en auteursrecht.....	11
2	Procedurevereisten	13
2.1	Algemeen	13
2.2	Contactpersoon en communicatie	13
2.3	Planning procedure.....	13
2.4	Inlichtingen.....	13
2.5	Wijze van indienen Inschrijving	14
2.6	Opening inschrijvingen	15
2.7	Inconsistentie en/of onvolkomenheden	15
2.8	Voorbehouden	15
2.9	Mededinging.....	15
2.10	Kostenvergoeding	16
2.11	Gebruik maken van derden.....	16
2.12	Beroepsmogelijkheid en Standstill-termijn.....	16
3	Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen	17
3.1	Uniform Europees Aanbestedingsdocument	17
3.2	Uitsluitingsgronden	18
3.3	Geschiktheidseisen	18
3.4	Verificatie gegevens UEA.....	19
3.5	Referenties	19
3.6	Social Return on Investment	19
4	Beoordeling en gunning	20
4.1	Beoordeling	20
5	Beschrijving van de opdracht/dienstverlening	21
5.1	Uitgangspunten	21
5.2	Persoonsgebonden budget (PGB)	21
5.3	Exclusiviteit van leveren	21
5.4	Kopen van hulpmiddelen.....	21
5.5	Geoffreerde prijzen.....	23
5.6	Huidig depot	23
5.7	Verdeling van hulpmiddelen tussen de drie Opdrachtnemers	23
5.8	Termijnen	24
5.9	Casemanager hulpmiddelen	25
5.10	Spoed inzet hulpmiddelen	25
5.11	Verhuizing binnen en buiten de regio Gooi en Vechtstreek	26

6	Programma van Eisen	27
6.1	Minimumeisen ten behoeve van gunning	27
6.2	Minimum algemene eisen:	27
6.3	Minimum eis ten aanzien van communicatie.....	28
6.4	Minimum eisen ten aanzien van dienstverlening	29
6.5	Minimum eisen ten aanzien van kwaliteit levering hulpmiddel	31
6.6	Minimum eisen ten aanzien van service, reparatie en onderhoud	32
6.7	Minimum eisen ten aanzien van doorlooptijden	33
6.8	Minimum eisen ten aanzien van Administratie	34
6.9	Minimum eisen ten aanzien van prijzen	35
6.10	Minimum eisen ten aanzien van sancties	37
7	Prijzen en tarieven	39
7.1	Prijzen en tarieven.....	39
7.2	Service, reparatie en onderhoud	39
7.3	Declaratie en betaling	39
7.4	Indexatie.....	40
8	Werkwijze Opdrachtgever.....	41
8.1	Digitaal LeefPlein	41
8.2	Werkwijze	41
8.3	Toegang	42
8.4	Toewijzing	42
8.5	Realisatie.....	43
8.6	Klachten & Signaleringen.....	48
8.7	Verantwoording	49
8.8	Kwaliteitsbeleving	49
8.9	Experimenten	50
	BIJLAGE I Categorieën hulpmiddelen	53
	BIJLAGE II Verhuizen binnen en buiten de regio Gooi en Vechtstreek..	64
1.1	Verhuizen binnen de regio Gooi en Vechtstreek	64
1.2	Verhuizen naar een gemeente buiten de regio Gooi en Vechtstreek en visa versa	64

1 Algemene informatie

1.1 Inleiding

De gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek bestaande uit de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren (hierna samen te noemen Opdrachtgever) wensen middels een Europese aanbestedingsprocedure een Overeenkomst af te sluiten met **drie (3)** leveranciers voor het leveren, het onderhouden en repareren van Wmo hulpmiddelen.

De gemeenten sluiten gezamenlijk **één (1)** Overeenkomst af met iedere afzonderlijke leverancier.

Uitgangspunt is het kopen en onderhouden van hulpmiddelen, zonder gebruik te maken van een eigen depot.

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning hebben gemeenten de verplichting Inwoners met een beperking of met chronische psychische of psychosociale problemen te ondersteunen in hun zelfredzaamheid en participatie, zoveel mogelijk in hun eigen leefomgeving. Dit kan geboden worden middels maatwerkvoorzieningen zoals hulpmiddelen, welke afgestemd zijn op de behoefte, persoonskenmerken en mogelijkheden van Cliënt.

Het aantal toegewezen hulpmiddelen neemt jaarlijks gestaag toe, waarbij er een daling zichtbaar is in 2020, welke naar grote waarschijnlijkheid te wijten is aan Corona. Het is de verwachting dat het totaal aantal hulpmiddelen de komende jaren verder stijgt als gevolg van de eigen bijdrage methodiek, de vergrijzing en de extramuralisering (langer thuis wonen) van de Wmo populatie. Hulpmiddelen staan hierdoor langer uit en hebben hierdoor ook een langere gebruiksduur.

De aanbesteding wordt begeleidt door Inkoop en Contractbeheer van Regio Gooi en Vechtstreek. Door middel van deze Offerteaanvraag nodigt Regio Gooi en Vechtstreek marktpartijen uit om zich in te schrijven op onderhavige aanbesteding.

1.2 Werkgebied

Het werkgebied betreft de regio Gooi en Vechtstreek. Binnen de regio Gooi en Vechtstreek maken jaarlijks grofweg 1.700 inwoners van de 247.000 inwoners gebruik van **één (1)** of meer Wmo hulpmiddelen vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning.

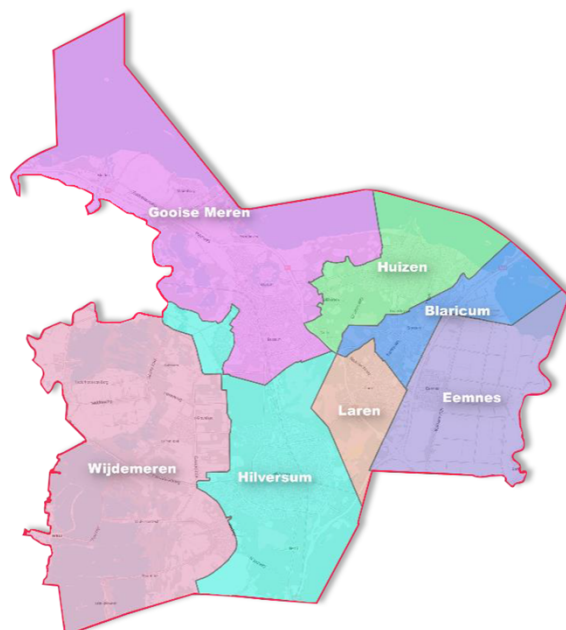
Het offerteaanvraagdocument voor de maatwerkvoorziening Hulpmiddelen wordt vanuit Regio Gooi en Vechtstreek (hierna Regio) beleidsmatig en inkoop technisch begeleid namens Opdrachtgever.

De gemeente Weesp neemt geen deel aan deze overeenkomst wegens fusie met de gemeente Amsterdam in 2022. Opdrachtgever heeft besloten de opdracht voor de levering, reparatie en onderhoud van hulpmiddelen aan te besteden. Opdrachtgever koopt de hulpmiddelen in het kader van de Wmo zonder gebruik te maken van een depot.

Opdrachtgever wenst een overeenkomst af te sluiten met **drie (3)** leveranciers van Wmo hulpmiddelen voor de initiële periode van **acht (8)** jaar, onderverdeeld in een periode van **vier (4)** jaar met **twee (2)** optionele verlengingen van **twee (2)** keer **twee (2)** jaar.

De regio Gooi en Vechtstreek is in beweging. Om deze reden bestaat de mogelijkheid dat extra gemeenten gedurende de looptijd van de Overeenkomst toetreden tot de Overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich de vrijheid/het recht voor om extra gemeenten gedurende de looptijd van de Overeenkomst toe te voegen aan de Overeenkomst (middels een addendum). De einddatum van de Overeenkomst blijft in dit geval ongewijzigd. Een andere mogelijkheid is een fusie of een andere samenwerking. Inschrijver kan hieraan geen rechten ontleen.

Figuur 1: geografisch overzicht Opdrachtgever



Visie

Opdrachtgever streeft naar een inclusieve samenleving, waarin iedereen meedoet en er toe doet. Dit is een maatschappij die zich bewust en actief openstelt voor iedereen. Inwoners nemen ongeacht leeftijd, culturele achtergrond, geloofsovertuiging, seksuele geaardheid, beperkingen, psychische of psychosociale problemen, volwaardig deel aan het economische (arbeid) en het maatschappelijke verkeer (onderwijs, sociale relaties, sportieve, culturele en maatschappelijke activiteiten).

Opdrachtgever wenst dit mede te bereiken door het inzetten van algemene en/of maatwerkvoorzieningen voor haar Inwoners.

Algemene voorzieningen

In het sociaal domein wordt het onderscheid gemaakt tussen algemene en maatwerkvoorzieningen. Dit offerteaanvraag document betreft de inzet van maatwerkvoorzieningen en niet de inzet van algemene voorzieningen. Algemene voorzieningen worden lokaal door gemeenten georganiseerd, gefinancierd en beheerd. Algemene voorzieningen vormen een alternatief op maatwerkvoorzieningen zodat het beroep op maatwerkvoorzieningen zo min als mogelijk nodig is. Dit met als doel om het ontstaan en het verergeren van problemen zo veel als mogelijk te voorkomen.

De komende tijd intensiveren gemeenten hun inspanningen om algemene voorzieningen in de nabijheid van haar Inwoners te versterken. Dit kan gevolgen hebben voor het volume van de inzet van maatwerkvoorzieningen. Aan deze ontwikkeling kunnen Opdrachtnemers geen rechten ontleen.

1.3 Partnerschap

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om zorg en ondersteuning tijdig, op maat en samen met Inwoners in de eigen omgeving te realiseren. Zij hebben elkaar nodig om te doen wat nodig is voor Inwoners met een hulpvraag. Samen hebben zij de opdracht om de transformatie in het sociaal domein waar te maken. Opdrachtgever en Opdrachtnemer spreken met elkaar over - en spreken elkaar aan op het realiseren van de veranderopgaven in het sociaal domein (zie paragraaf 1.4 doelstelling). Dit doen zij enerzijds door afspraken te maken over de wederzijdse verwachtingen maar vooral ook door stevig te investeren in wederzijds partnerschap.

Een partnerschap is een toegewijde, stabiele relatie tussen **twee (2)** partijen die voor de langere termijn wordt aangegaan, waarbij beide partijen verantwoordelijk zijn voor de algehele samenwerking en ontwikkeling en bovendien voordelen oplevert voor beide partijen. Met Opdrachtnemers worden lange samenwerkingsrelatie gewenst. Opdrachtgever neemt de inspanningsverplichting op zich om regelmatig met Opdrachtnemers over relevante ontwikkelingen in gesprek te treden.

1.4 Doelstelling

Opdrachtnemer levert de in deze Overeenkomst opgenomen ondersteuning en realiseert met Opdrachtgever de volgende (transformatie)doelen:

1. Vergroten van de zelfredzaamheid en participatie van de Cliënt;
2. Voorkomen van achteruitgang in de zelfredzaamheid en participatie van de Cliënt;
3. Zorgen dat Cliënt zelfstandig en veilig kan (blijven) wonen;
4. Zorgen dat de ondersteuning voor Opdrachtgever betaalbaar blijft en bijdragen aan kostenbeheersing in het sociaal domein.

Het toegankelijk en betaalbaar houden van het sociaal domein is een opgave die om urgentie, daadkracht én om gezamenlijk eigenaarschap van Opdrachtgever en Opdrachtnemer vraagt. Want het lukt Opdrachtgever niet alleen om het stelsel van het sociaal domein om te buigen én om de kosten te beheersen/besparen. Daar is Opdrachtnemer hard bij nodig. Een financieel gezonde uitvoering van het sociaal domein is óók de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. En ook van Opdrachtnemer wordt de komende tijd gevraagd om maatregelen door te voeren die een wezenlijke bijdrage leveren aan toegankelijke en financieel beheersbare ondersteuning. Opdrachtnemer spreekt zijn expliciete commitment uit om zich hier – samen met Opdrachtgever - voor in te zetten. Opdrachtnemer erkent dat inschrijven niet alleen betekent dat die ondersteuning die gevraagd wordt geleverd wordt, maar betekent óók dat Opdrachtnemer de specifieke inspanningsverplichting heeft om bij te dragen aan de financiële houdbaarheid van het sociaal domein.

1.5 Uitgangspunten

Opdrachtnemer hanteert bij de uitvoering van de Overeenkomst de volgende uitgangspunten:

1. Lever alleen een hulpmiddel en overige dienstverlening aan Cliënt welke bijdraagt aan de doelstelling;
2. Stimuleer Cliënt en zijn omgeving om het hulpmiddel waar mogelijk zelf vorm te geven of door zoveel als mogelijk gebruik te maken van algemene voorzieningen in de nabije omgeving van Cliënt;
3. Stem de keuze voor het hulpmiddel af met de bij Cliënt betrokken hulpverlener(s);
4. Onderhoud en repareert hulpmiddelen zodat Cliënt(en) zo lang mogelijk adequaat gebruik kunnen maken van het hulpmiddel;
5. Bespreek met Cliënt uw bijdrage aan de doelstelling;
6. Informeert Opdrachtgever actief indien u geen passend hulpmiddel kunt leveren.

1.6 Randvoorwaarden

Opdrachtgever biedt de volgende randvoorwaarden:

1. Contractgesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De contractgesprekken gaan in ieder geval over:
 - a. De realisatie van de doelstelling;
 - b. De levering van hulpmiddelen in termen van kwaliteit(verbetering), effectiviteit en Cliënttevredenheid;
 - c. De wijze waarop aan de betaalbaarheid van het sociaal domein en kostenbeheersing invulling wordt gegeven.
2. Informatie en advies voor Opdrachtnemer vanuit **één (1)** centraal punt;
3. Minimaal **één (1)** keer per jaar een Cliënt ervaringsonderzoek;
4. Een onafhankelijk klachtenmeldpunt;
5. Een toezichthouder.

1.7 Kader

Voor de Overeenkomst komen in aanmerking **drie (3)** leveranciers, welke voldoen aan de voorwaarden uit dit Offerteaanvraag document. De ondersteuning betreft het leveren, repareren en onderhouden van hulpmiddelen vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo).

Dienstverlening middels een persoonsgebonden budget (hierna PGB) behoort niet tot deze inkoopprocedure. Wij verwachten van een Opdrachtnemer dat zij de hulpmiddelen voor dezelfde prijs onderhouden en repareren middels een PGB als in natura. Wij verwachten dat Opdrachtnemer een aangepaste prijs hanteert voor de Inwoners welke gebruik maken van een PGB, conform eis 86.

Bij de Contractering houdt Opdrachtgever rekening met onderstaande kaders:

1. Wet maatschappelijke ondersteuning 2015;
2. Beleidsplannen Sociaal Domein van Opdrachtgever;
3. Verordeningen Wmo/Sociaal domein van Opdrachtgever;

1.8 Duur van de Overeenkomst

De Overeenkomst treedt in werking op **1 april 2022** voor de duur van **vier (4)** jaar en eindigt op **31 maart 2026**. Hiervoor is gekozen omdat de marktpartijen aangegeven hebben dat een overeenkomst van **vier (4)** jaar wenselijk in verband met de investeringskosten. Hierna loopt de Overeenkomst van rechtswege af, tenzij Opdrachtgever besluit de Overeenkomst te verlengen met een duur van **twee (2)** jaar, daarna kan Opdrachtgever nog **één (1)** maal de Overeenkomst verlengen uiterlijk tot en met **31 maart 2030**. Op deze datum loopt de Overeenkomst automatisch van rechtswege af.

Uiterlijk **zes (6)** maanden voor de optionele verlenging gaat Opdrachtgever met Opdrachtnemers in overleg over het gebruik van de optionele verlenging. Het initiatief voor dit gesprek ligt zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer. Het gebruik van de optionele verlenging wordt eenzijdig door Opdrachtgever bepaald.

Tabel 1: schematische weergave contractopbouw

Contract	Begindatum	Einddatum	Duur
Aanvang	1 april 2022	31 maart 2026	4 jaar
Verlenging	1 april 2026	31 maart 2028	2 jaar
Verlenging	1 april 2028	31 maart 2030	2 jaar

Opdrachtgever heeft het recht om andere gemeenten, welke niet genoemd zijn in 'artikel 1.1' gedurende de looptijd van de Overeenkomst toe te voegen aan deze Overeenkomst (middels een addendum). Mocht zij hiertoe overgaan, dan wordt dit **zes (6)** maanden voor start bekend gemaakt aan Opdrachtnemer.

Het Sociaal Domein betreft een uniek inkoopdomein met specifieke behoeften. Opdrachtgever beoogt een hulpmiddel te leveren die naast goedkoopst adequaat/passend, ook kwalitatief én effectief is. Daarnaast beoogt Opdrachtgever de Cliënt een zekere mate van keuzevrijheid te bieden. Cliënten bepalen zoveel als mogelijk zelf bij welke Opdrachtnemer(s) zij het hulpmiddel en de daarbij behorende dienstverlening afnemen.

Opdrachtgever maakt voor de voorliggende opdracht geen volumeafspraken. Dit betekent dat Opdrachtnemers geen zekerheid hebben over een minimaal gegarandeerd volume van de totaalopdracht. Opdrachtnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen én behouden van hun marktaandeel. Bijvoorbeeld door het leveren van kwaliteit en service aan Cliënt. Het actief benaderen van potentiële Cliënten door Opdrachtnemer is **niet** toegestaan.

1.9 Wachtkamerovereenkomst

Opdrachtgever heeft tevens het voornemen om uiterlijk per **1 april 2022** een Wachtkamer Overeenkomst af te sluiten voor een periode van **vier (4)** jaar (inclusief mogelijke verleningen) met alle geldige Inschrijvers die niet eerste, tweede of derde zijn gecontracteerd naar aanleiding van de gunning. Indien het contract met **één (1)** van de geselecteerde Inschrijvers voortijdig wordt beëindigd, dan kan er een beroep worden gedaan op de Inschrijver welke als **vierde (4^{de})** is geëindigd. Daarna met de Inschrijver die als **vijfde (5^{de})** is geëindigd et cetera. Cliënten van de leverancier, die vervangen worden, gaan 1-op-1 over naar de nieuwe leverancier.

Indien een wachtkamerovereenkomst wordt ingeroepen dan heeft de desbetreffende Inschrijver, maximaal **drie (3)** maanden de tijd, voordat de uitvoering van de Overeenkomst start. De exacte startdatum wordt in overleg vastgesteld.

Inschrijver dient haar offerte derhalve gestand te doen gedurende de gehele looptijd.

Indien er tijdens de looptijd van de Overeenkomst zoals genoemd in tabel 1, een beroep wordt gedaan op de Wachtkamerovereenkomst is de betreffende Inschrijver, ná verwerking van eventuele mutaties conform uitgangspunten van de door haar uitgebrachte offerte, gerechtigd een prijswijziging door te voeren op basis van een terugwerkende kracht principe. Dit conform de regeling zoals beschreven in hoofdstuk 7.4 van dit offerte aanvraagdocument met betrekking tot indexatie.

1.10 Wijziging organisatievorm

Bij wijziging van de organisatievorm, die voortvloeit uit een administratieve wijziging¹ bij de Kamer van Koophandel, waarbij de organisatie zelfstandig intact blijft, dient Opdrachtnemer een vergoeding te betalen in verband met de kosten die Opdrachtgever extra dient te maken in het kader van de betreffende wijziging. Dit betreft onder andere het beoordelen van de wijziging, het opmaken van een nieuwe Overeenkomst, het omzetten van de toewijzingen en eventuele aanvullende werkzaamheden. De vergoeding bedraagt € 600,- exclusief BTW vermeerderd met een bedrag van € 75,- per uur exclusief BTW indien er meer dan **acht (8)** uur gemoeid is voor het verwerken van bovenstaande activiteiten. Dit is ter beoordeling van Opdrachtgever. Verzoeken tot wijziging van de organisatievorm dienen minimaal **drie (3)** maanden vóór de daadwerkelijke omzetting van Opdrachtnemer gemeld te zijn bij Opdrachtgever.

Indien het verzoek is uitgebleven of te laat is ingediend dan geldt een vergoeding van € 150,- per uur exclusief BTW met een minimum van € 1.200,- exclusief BTW

1.11 Beëindiging na looptijd Overeenkomst

Na beëindiging van de Overeenkomst en de verlengingen is Opdrachtnemer gehouden aan het meewerken van de Overdracht van de goederen en de informatie naar de toekomstige leveranciers. Zowel tijdens als na het verlopen van de Overeenkomst zijn alle uitstaande hulpmiddelen eigendom van de Opdrachtgever. Enkel de dienstverlening rondom reparatie en service van hulpmiddelen worden overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer.

De hulpmiddelen met een kosteloze overdracht, die tijdens de duur van de Overeenkomst vrijvallen, worden overgedragen aan Opdrachtnemer, die het hulpmiddel in onderhoud heeft en een opdracht voor inname ontvangt. In individuele gevallen kan de afdeling Inkoop en Contractbeheer van Regio Gooi en Vechtstreek in overleg met gemeenten een afwijkende keuze maken.

De volgende categorieën kennen een kosteloze overdracht:

- Cat. 1 incidenteel rolstoel
- Cat. 6a: kinderbuggy of kinderduwwandelwagen
- Cat. 2c: geheel of gedeeltelijke orthese
- Cat. 12: autostoeltjes
- Cat. 15a: douche-toiletvoorziening, verrijdbaar, modulair aangepast

Voor alle overige hulpmiddelen geldt een terugkoopverplichting zoals weergegeven hoofdstuk 5.4.

1.12 Evaluatie Opdrachtnemers

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de ondersteuning aan Inwoners door te ontwikkelen en te verbeteren. Zij spannen zich dan ook voortdurend in om de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemers te volgen. Om deze inspanning te volgen besteedt Opdrachtgever aandacht aan de volgende taken:

- Verzamelen van ervaringen van de gemeentelijke uitvoeringsdienst;
- De uitkomsten van metingen van tevredenheid en ervaringen van Cliënten uit de monitor sociaal domein en de ratingswebsite;
- Ingediende klachten en klachtenafhandeling;
- Steekproeven ten aanzien van de juistheid en volledigheid van ingediende declaraties;
- Jaarlijks uitvraag van geleverde ondersteuning op productniveau en vergelijking van deze gegevens met de productbeschrijvingen.
- Directe melding bij ongevallen welke gerelateerd zijn aan het hulpmiddel. Indien er sprake is van een calamiteit, dan dient er een melding gedaan te worden bij de Wmo toezichthouder van Regio Gooi en Vechtstreek.

Onder calamiteit wordt verstaan:

- Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van een voorziening en die tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een Cliënt heeft geleid;

¹ Wanneer bijvoorbeeld de organisatievorm wijzigt van zelfstandig naar B.V.

- Niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis waarbij handelen van Cliënt heeft geleid tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een hulpverlener in de uitvoering van zijn hulpverlening, dan wel tot een ernstig schadelijk gevolg voor of de dood van een omstander.
- Directe melding van signalen.
Een signaal is een:
 - Uiting van zorgen die betrekking hebben op de kwaliteit van een Wmo-voorziening. Deze signalen kunnen afkomstig zijn van Cliënten, zorgverleners, professionals of andere betrokkenen. Ook kunnen signalen uit de media een aanleiding vormen voor een onderzoek naar de kwaliteit.

Bovenstaande aspecten kunnen onderdeel uitmaken van de contractgesprekken die Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren.

Opdrachtgever streeft ernaar om op zijn minst jaarlijks de dienstverlening en de contractvoorwaarden te evalueren. Op basis van de uitkomsten van de evaluatie kunnen de eisen voor eventuele toekomstige opdrachten worden aangepast om het gewenste kwaliteitsniveau en serviceniveau te waarborgen. Opdrachtgever brengt Opdrachtnemer hiervan tijdig op de hoogte. Opdrachtnemer is verplicht om hier gedurende de looptijd van de Overeenkomst aan mee te werken.

Wetswijziging

Een andere reden om de Overeenkomst te evalueren is dat de wetgever de maatwerkverplichting aanpast en/of er anderszins wetswijzigingen plaatsvinden die een wezenlijk effect hebben op de nut en noodzaak van de maatwerkverplichting en/of de invulling van de Overeenkomst. Opdrachtgever behoudt zich de mogelijkheid voor om de Overeenkomst op grond van de wetswijziging of anderszins een wettelijke bepaling te wijzigen of te ontbinden.

1.13 Interactieve beleidsvorming

Dit Offerteaanvraag document is in samenwerking met onderstaande partijen tot stand gekomen.

Adviesraden Sociaal Domein:

De adviesraden (of beraden) Sociaal Domein van de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren zijn betrokken bij de totstandkoming en hebben daar waar zij deze wenselijk achtte het college van Opdrachtgever geadviseerd. Opdrachtgever zal verscheidene adviezen van de adviesraden verwerken in dit document.

Marktconsultaties en dialoogsessie:

Opdrachtgever heeft meerdere digitale en schriftelijke momenten ingeruimd voor consultaties over inhoud en procesmatige onderwerpen met leveranciers.

Samenkracht:

Uit elke gemeente zijn inwoners met **één (1)** of meerdere hulpmiddelen in aanloop van deze inkoopprocedure gesproken en zijn adviezen meegenomen in de totstandkoming van dit document.

Werkgroep:

Het Offerte aanvraagdocument is tot stand gekomen op basis van consultatie, inbreng en/of onderzoeken van onder andere ergotherapeuten binnen de regio Gooi en Vechtstreek en de Hoogstraat, beleidsambtenaren, Wmo consultants, kwaliteitsmedewerkers en contractbeheerder hulpmiddelen.

1.14 Verkorte samenvatting van de opdracht

Inschrijver wordt gevraagd de dienstverlening rondom levering en onderhoud zoals beschreven in dit document te verzorgen aan Cliënten van Opdrachtgever.

De Opdracht omvat levering en onderhoud van hulpmiddelen zoals gedefinieerd in de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015, met uitzondering van:

- Woningaanpassingen bouwkundig
- Trapliftten
- Plafondliftten

Opdrachtgever geeft in onderstaande tabellen een indicatie van de financiële omvang van de opdracht per **1 september 2021***. Tevens geeft de periode van aantallen ingezet de periode van **één (1) jaar**** aan.

Aan de indicatie van de omvang van de opdracht kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 2: overzicht categorieën en omvang hulpmiddelen

Categorie	Hulpmiddel	Aantallen Uitstaand*	Aantallen ingezet**
	Rolstoelen		
1	Rolstoel incidenteel	652	122
2a	Rolstoel met kantelverstelling ZONDER geïntegreerde duwondersteuning	50	47
2b	Rolstoel met kantelverstelling MET geïntegreerde duwondersteuning	25	13
2c	Gedeeltelijke of gehele orthese	56	21
3a	Rolstoel (semi) permanent incl. aanpassingen vouwframe	651	151
3b	Rolstoel (semi) permanent incl. aanpassingen vast frame / custom build frame	158	35
4a	Elektrische rolstoel met maximaal 2 elektrische verstellingen exclusief bijzondere besturingen***	52	19
4b	Elektrische rolstoel met minimaal 3 elektrische verstellingen en/of bijzondere besturingen****	81	29
5a	Duwondersteuning rolstoel voor begeleider	54	29
5b	Hoepel en elektrische ondersteuning voor gebruiker	100	38
6a	Kinderbuggy of duwwandelwagen eenvoudige configuratie	25	6
6b	Kinderrolstoel of duwwandelwagen met complexe configuratie	90	21
7	Overige rolstoelvoorzieningen (op offerte basis)	-	-
	Vervoersvoorzieningen		
8a	Scootmobiel 10 km/u, beperkte actieradius, incl. noodzakelijke aanpassingen	173	77
8b	Scootmobiel standaard geveerd max. 12 km/u, incl. noodzakelijke aanpassingen	501	168
8c	Scootmobiel extra geveerd max. 12 km/u , grotere actieradius, incl. noodzakelijke aanpassingen	458	137
9a	Driewiel (lig) fiets, zonder elektrische ondersteuning, modulair aangepast met fabrieksopties en/of individueel maatwerk	111	17
9b	Driewiel (lig)fiets, met elektrische ondersteuning modulair aangepast en/of voorzien van individueel maatwerk	184	69
10a	Handbike, zonder elektrische ondersteuning, modulair aangepast en/of voorzien van individueel maatwerk	14	2

10b	Handbike, met (volledige) elektrische ondersteuning, modulair aangepast en/of voorzien van individueel maatwerk.	40	10
11a	Duofiets, zonder elektrische ondersteuning, modulair aangepast met fabrieksopties en/of voorzien van maatwerk (side by side, 2 en 3 wiel tandems). Laag en hoog BTW tarief van toepassing.	40	10
11b	Duofiets met duwondersteuning, modulair aangepast en/of voorzien van ind. maatwerk (side by side, 2 en 3 wiel tandems). Laag en hoog BTW tarief van toepassing.	75	32
12	Autostoel	24	12
13	Overige vervoersvoorzieningen	-	-
	Losse woonvoorzieningen		
14a	Actieve tillift	26	16
14b	Passieve tillift	29	32
15a	Douche-toiletvoorziening verrijdbaar kleine en grote wielen	41	24
15b	Douche-toiletvoorziening of douchebrancard, verrijdbaar mechanisch in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar	16	10
15c	Douche-toiletvoorziening of douchebrancard verrijdbaar elektrisch in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar	27	14
16	Overige woonvoorzieningen (niet nagelvast)	-	-
Totaal			

*** in de vorige aanbesteding was er een andere categorie-indeling met betrekking tot elektrische rolstoelen, er is een inschatting gemaakt dat 35% van de elektrische rolstoelen voldoet aan de criteria van een elektrische rolstoel 4A.

**** in de vorige aanbesteding was er een andere categorie-indeling met betrekking tot elektrische rolstoelen, er is een inschatting gemaakt dat 65% van de elektrische rolstoelen voldoet aan de criteria van een elektrische rolstoel 4B.

Dienstverlening binnen regiogrenzen

Het leveren en onderhouden van de hulpmiddelen vindt plaats binnen de grenzen van de regio Gooi en Vechtstreek, uitzondering is een calamiteit waarbij Cliënt met het hulpmiddel gestrand is. Levering en onderhoud buiten de regiogrenzen kan enkel en alleen na zowel instemming van de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever en de desbetreffende gemeente middels een specifiek schriftelijk vastgelegde opdrachtverlening binnen het Digitaal LeefPlein (DLP). Opdrachtnemer is in ieder geval verplicht om de dienstverlening in Nederland te leveren.

1.15 Vertrouwelijkheid en auteursrecht

Alle intellectuele eigendommen van de documentatie en informatie die in het kader van dit inkooptraject verstrekt wordt, liggen bij Opdrachtgever. Inschrijver verzekert geheimhouding met betrekking tot haar Inschrijving. Inschrijver erkent dat de relatie met Opdrachtgever in het kader van de aanbestedingsprocedure een vertrouwelijk karakter draagt. Inschrijver deelt het bestaan én de inhoud van haar Inschrijving in het kader van mededinging zowel vóór als tijdens de inschrijfprocedure niet met derden. Indien Inschrijver dit wel deelt dan is Opdrachtgever gerechtigd Inschrijver geen Overeenkomst aan te bieden. Inschrijver legt de verplichtingen betreffende vertrouwelijkheid ook op aan de door hen in te schakelen medewerkers, onderaannemers en adviseurs. Inschrijver geeft informatie alleen aan personen voor wie dit noodzakelijk is om een Inschrijving uit te brengen.

Opdrachtgever heeft het auteursrecht op de documentatie. Openbaarmaking van de documentatie is altijd voorbehouden aan Opdrachtgever. Opdrachtgever is op geen enkele wijze verplicht interne documenten zoals resultaten van evaluaties, adviezen aangaande kwalificatie en toelating aan Inschrijver bekend te maken. Opdrachtgever heeft dit recht echter wel.

Het is Inschrijver bekend dat Opdrachtgever gehouden is aan verplichtingen die voortvloeien uit de Wet Openbaarheid van Bestuur (WOB). Nakoming van één of meer van deze verplichtingen houdt in geen geval schending van geheimhouding of vertrouwelijkheid in.

2 Procedurevereisten

2.1 Algemeen

- Met het indienen van een Inschrijving stemt Inschrijver onvoorwaardelijk in met de bepalingen van dit Offerteaanvraag document en alle hierbij behorende stukken. Middels ondertekening van het bijbehorende Invulsjabloon bevestigt Inschrijver dit;
- Inschrijver mag de gegevens die Opdrachtgever ter beschikking stelt in het kader van deze procedure en nadere opdrachten alleen gebruiken voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt;
- Correspondentie en ontvangen Inschrijvingen worden na afloop niet aan Opdrachtnemers geretourneerd;
- De modellen/formulieren/bijlagen mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd/aangepast door Inschrijver. Inschrijver kan deze digitaal invullen en gebruiken voor het aanleveren van een digitale versie van de Inschrijving, echter geschiedt ondertekening met de hand en niet digitaal (zie hiervoor bijlage III). Ook mogen de modellen/formulieren/bijlagen afgedrukt en met een duidelijk handschrift ingevuld worden. Het digitale Invulsjabloon wordt door Opdrachtgever ter beschikking gesteld;
- Het indienen van varianten is niet toegestaan.

De procedure wordt geheel digitaal en enkel gevoerd via www.aanbestedingskalender.nl.

2.2 Contactpersoon en communicatie

Opdrachtnemer laat gedurende de uitvoering van de Opdracht alle contacten met Opdrachtgever zoveel als mogelijk verlopen via een vaste contactpersoon, welke volledig beslissingsbevoegd en gemachtigd is om namens Opdrachtnemer op te treden. De naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van deze contactpersoon dient in het Invulsjabloon ingevuld te worden. Indien er wijzigingen optreden tijdens de contractperiode dient Opdrachtnemer deze binnen **vijf (5)** werkdagen te melden aan Opdrachtgever middels een zo genoemd wijzigingsformulier, welke is op te vragen bij Opdrachtgever.

Inschrijver dient alle correspondentie in eerste aanleg te laten verlopen via de site van aanbestedingskalender.nl. Voor overige vragen met betrekking tot het inkooptraject dient Inschrijver gebruik te maken van het e-mailadres contractbeheer@regiogv.nl. Het benaderen van andere functionarissen van Opdrachtgever in verband met dit inkooptraject is niet toegestaan en leidt doorgaans tot uitsluiting van de procedure.

2.3 Planning procedure

In onderstaande tabel is de planning van de procedure weergegeven. Aan deze planning kan Inschrijver geen rechten ontleen. Publicatie vindt plaats onder voorbehoud van bestuurlijke goedkeuring

Tabel 3: planning procedure

Datum	Activiteit
23 april 2021	1 ^e markconsultatie
5 november 2021	Openbare publicatie aanbestedingsstukken
12 november 2021	Begin vragenronde
3 december 2021	Uiterste termijn ontvangst vragen 12:00 uur
10 december 2021	Definitieve nota van inlichtingen met daarin beantwoording vragen
22 december 2021	Uiterlijk termijn ontvangst Inschrijvingen 12:00 uur
14 januari 2021	Beoordeling Inschrijvingen
20 januari 2021	Voorlopige gunningsbeslissing
9 februari 2021	Definitieve gunningsbeslissing
Nader te bepalen	Ondertekening Overeenkomsten
1 april 2022	Aanvang dienstverlening

2.4 Inlichtingen

Vragen kunnen uitsluitend **ná** de formele openbare publicatie via de Aanbestedingskalender worden ingediend tot uiterlijk tot 3 december 2021- 12:00 uur. Inschrijver wordt verzocht om voor het indienen van de vragen gebruik te maken van de Dynamische nota van inlichtingen (Nvi) via de Aanbestedingskalender.

Inschrijvers worden verzocht niet te wachten met het indienen van vragen tot het einde van de termijn.

Alle ingediende vragen en antwoorden worden uiterlijk 22 december 2021 geanonimiseerd aan alle Inschrijvers bekend gemaakt via de Aanbestedingskalender middels een finale Nota van Inlichtingen. Deze Nota van Inlichtingen dient te worden beschouwd als een integraal onderdeel van het Offerteaanvraag document.

Wijze van vragenstellen

Inschrijver dient voor het indienen van de vragen gebruik te maken van de Dynamische nota van inlichtingen (DNVI) via de Aanbestedingskalender. Vragen dienen afzonderlijk per hoofdstuk en paragraaf ingediend te worden en kunnen niet geclusterd worden. Vragen welke door Inschrijver worden ingediend in een bijlagen en/of buiten de procedure van ABK om worden niet behandeld.

Hfd 1 = Algemene informatie
Hfd 2 = Procedurevereisten
Hfd 3 = Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen
Hfd 4 = Beoordeling en gunning
Hfd 5 = Beschrijving van de opdracht/dienstverlening
Hfd 6 = Programma van Eisen
Hfd 7 = Prijzen en tarieven
Hfd 8 = Werkwijze Opdrachtgever
Hfd 9 NVI = bijlage I Categorieën hulpmiddelen
Hfd 10 NVI = bijlage II Verhuizen binnen en buiten de regio Gooi en Vechtstreek
Hfd 11 NVI = bijlage III Bruikleenovereenkomst
Hfd 12 NVI = bijlage IV Format Functioneel Advies
Hfd 13 NVI = bijlage V Inspanningsverplichting maatschappelijke waarde
Hfd 14 NVI = bijlage VI Algemene Inkoopvoorwaarden
Hfd 15 NVI = bijlage VII Uniform Europees Aanbestedingsdocument
Hfd 15 NVI = bijlage VIII Holding verklaring
Hfd 17 NVI = bijlage IX Referentieformulier
Hfd 18 NVI = bijlage X Akkoordverklaring
Hfd 19 NVI = bijlage XI Voorbeeld verwerkersovereenkomst
Hfd 20 NVI = bijlage XII Wijzigingsformulier
Hfd 21 NVI = bijlage XIII Conceptovereenkomst
Hfd 22 NVI = bijlage XIV Prijzenblad

2.5 Wijze van indienen Inschrijving

Hieronder volgt een overzicht van de documenten die u bij uw Inschrijving dient toe te voegen. U maakt hiervoor deels gebruik van de bij dit offerte aanvraagdocument toegevoegde bijlagen. Deze invulformulieren mogen qua vraagstelling en voorgedrukte inhoud niet worden gewijzigd of worden aangepast. Wanneer u klaar bent met invullen, kunt u het document opslaan en bij uw Inschrijving voegen. U levert alle gevraagde documenten als een apart document aan en geeft deze documenten de volgende namen:

- Aanbiedingsbrief (geen format voor, door u zelf op te stellen)
- Gedragsverklaring Aanbesteden (aanvragen bij Justis)
- Bijlage VII: Uniform Europees Aanbestedingsdocument
- Bijlage IV: Referentie formulier
- Bijlage VIII: Holdingverklaring (indien onderdeel van een holding)
- Bijlage X: Akkoordverklaring
- Bijlage V: Inspanningsverplichting Maatschappelijke Waarde
- Bijlage XIV: Prijzenblad

U dient de vereiste documenten tijdig in te dienen via de digitale kluis op de Aanbestedingskalender (hierna te noemen ABK). Een aantal bijlagen is toegevoegd en separaat te downloaden op ABK. Naast de vereiste documenten dient Inschrijver digitaal een actueel uittreksel (waarvan de uitvraagdatum niet ouder is dan **drie (3)** maanden) uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel toe te voegen, zodat gecontroleerd kan worden of de verklaringen rechtmatig ondertekend zijn.

Inschrijver verklaart met de ondertekening bijlage X (Akkoord verklaring) dat documenten die tot het moment van sluiten aan de digitale kluis van ABK zijn toegevoegd door Opdrachtgever, volledig zijn

geaccepteerd door Inschrijver. Inschrijvingen die in beginsel niet volledig zijn, niet tijdig en/of niet voldoen aan de formeel gestelde eisen worden niet in behandeling genomen.

Technische ondersteuning

De Inschrijving kan uitsluitend digitaal via ABK worden ingediend. Voor technische vragen of ondersteuning bij het gebruik van ABK kunt u terecht op hun website. U kunt daar hulp vinden onder 'help'. De helpdesk van ABK is open op werkdagen van 08.00 tot 18.00 uur en bereikbaar via info@aanbestedingskalender.nl. Voor urgente zaken kunt u telefonisch contact opnemen via 085-7605757.

2.6 Opening inschrijvingen

Na de sluiting van de kluis, op ABK, vindt de opening van de Inschrijvingen besloten plaats. Schriftelijk wordt vastgelegd van welke Inschrijvers een Inschrijving is ontvangen. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens de Inschrijvingen en maakt de voorlopige gunningsbeslissing conform planning openbaar.

2.7 Inconsistentie en/of onvolkomenheden

Dit Offerteaanvraag document, inclusief al haar bijlagen, is met grote zorg samengesteld. Inschrijver wordt hierbij nadrukkelijk uitgenodigd het Offerteaanvraag document aandachtig door te lezen en bij constatering van eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften, bij inconsistenties, andere tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden Opdrachtgever hier onverwijld en uiterlijk tot **vijf (5)** werkdagen voor sluitingsdatum van de procedure, via ABK over te informeren, zodat correctieve acties tijdig kunnen worden ondernomen.

Indien na toelating blijkt dat het Offerteaanvraag document eventuele inbreuken op de wettelijke voorschriften, inconsistenties, tegenstrijdigheden en/of onvolkomenheden of disproportionele eis(en) bevat en deze niet door Inschrijver(s) zijn opgemerkt en kenbaar gemaakt, zijn eventuele gevolgen hiervan voor rekening en risico van Inschrijvers c.q. zijn de eis(en) onherroepelijk. Inschrijver heeft dan zijn rechten verwerkt om hiertegen te protesteren.

2.8 Voorbehouden

Onderstaande voorbehouden zijn van toepassing:

- Opdrachtgever neemt ongeldige Inschrijvingen niet in behandeling;
- Opdrachtgever behoudt zich verder het recht voor:
 - A) Inschrijvingen op juistheid te controleren;
 - B) Inschrijvingen die onjuiste gegevens bevatten uit te sluiten.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de procedure om haar moverende redenen geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te staken c.q. te beëindigen;
- Er is voor Opdrachtgever geen verplichting tot definitieve toelating en/of contractering.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij geringe manco's van een Inschrijving een herstelkans te bieden;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om naar aanleiding van de Inschrijving nadere vragen te stellen.

2.9 Mededinging

Inschrijver onthoudt zich van gedragingen die de mededinging tussen Inschrijvers beperken. In het bijzonder zal Inschrijver:

- Opdrachtgever niet belemmeren in zijn streven met een andere Inschrijver of een derde om tot overeenstemming te komen over het contracteren;
- Geen informatie over zijn Inschrijving uitwisselen met andere Inschrijver, Opdrachtnemers of met derden tot aan het moment van het verschijnen van het proces-verbaal van Opening.
- Zich onthouden van handelingen zoals opgenomen in de mededingingswetgeving.

Indien **twee (2)** Inschrijvers deel uitmaken van dezelfde groep zoals bedoeld in artikel 2.24b BW, wordt vermoed dat er sprake is van een mogelijkheid om de mededinging bij deze aanbesteding te beïnvloeden.

LET OP: indien er geen sprake is van een groep als bedoeld in artikel 2:24 b BW, maar wel organisatorische en/of personele verbondenheid, dan kan dit eveneens tot uitsluiting leiden indien **twee (2)** aldus verbonden vennootschappen apart van elkaar Inschrijven. Ook in dat geval kunnen deze Inschrijvers de mededinging beïnvloeden. Beide Inschrijvers worden uitgesloten, tenzij ieder van de Inschrijvers bij Inschrijving aantoont maatregelen te hebben genomen waardoor beïnvloeding van de

mededinging niet mogelijk is, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever. Dergelijke maatregelen zijn bijvoorbeeld het hanteren van Chinese walls en aparte IT-systemen.

Indien een Inschrijver zich niet houdt aan de bovenstaande vereisten dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de betreffende Inschrijver zonder gerechtelijke tussenkomst uit te sluiten van gunning en of tijdens de looptijd de overeenkomst te ontbinden.

2.10 Kostenvergoeding

Door Opdrachtgever worden geen kosten vergoed die zijn gemaakt voor het uitbrengen van de Inschrijving en andere eventueel door Inschrijver te ondernemen activiteiten tijdens deze procedure, ongeacht of de verdere procedure al dan niet leidt tot het sluiten van een Overeenkomst en/of daadwerkelijke opdrachten.

2.11 Gebruik maken van derden

Inschrijver is na eventuele gunning als contractpartij als enige aansprakelijk voor het nakomen van alle verplichtingen, inclusief de verplichtingen die door derden worden verricht. Bij een beroep op een derde in verband met geschiktheidseisen dient aan de daarvoor in deze offerteaanvraag gestelde regels te worden voldaan. In elk geval mogen geen uitsluitingsgronden zoals genoemd in het UEA van toepassing zijn

2.12 Beroepsmogelijkheid en Standstill-termijn

Op de inkoopprocedure, de Overeenkomst en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing aan welke is voldaan gedurende de initiële inkoopprocedure. Geschillen dienen te worden voorgelegd aan de rechtbank Midden-Nederland. Zittingen van geschillen dienen in Utrecht plaats te vinden.

De mogelijkheid tot bezwaar beperkt zich dan ook uitsluitend tot het gunningsbesluit van Opdrachtgever en niet op de reeds doorlopen initiële inkoopprocedure en Offerteaanvraag document met bijbehorende documentatie. Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen de uitkomst van het gunningsbesluit, dan dienen deze bezwaren binnen **twintig (20)** kalenderdagen na de dagtekening van het bericht met het toelatingsvoornemen kenbaar te worden gemaakt door het (doen) uitbrengen van een dagvaarding in kort geding. Indien Inschrijver niet tijdig op de aangegeven wijze zijn bezwaren kenbaar maakt, dan zijn de rechten om in een later stadium alsnog tegen de uitkomst van de procedure te protesteren verwerkt. Opdrachtgever stelt Inschrijver in de gelegenheid om, met voorkeur voorafgaand aan een dagvaarding in kort geding, een afwijzingsgesprek aan te vragen via contractbeheer@regiogv.nl. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een afwijzingsgesprek wel of niet te accepteren.

3 Uitsluitingsgronden en geschiktheidseisen

Alle Inschrijvers die voldoen aan de Inschrijvingsrichtlijnen en –procedures (Uitgangspunten bij deze aanbesteding), komen voor beoordeling van geschiktheidseisen in aanmerking voor gunning.

Om te beoordelen of uw organisatie in staat is om de onderhavige Opdracht uit te voeren, wordt in dit hoofdstuk informatie gevraagd met betrekking tot het voldoen aan standaardvoorwaarden en de geschiktheid van uw organisatie om de onderhavige Opdracht te kunnen uitvoeren.

3.1 Uniform Europees Aanbestedingsdocument

Opdrachtgever hecht er waarde aan dat ondernemingen aan wie hij Opdrachten gunt een bepaalde toets kunnen doorstaan op het gebied van integriteit, economische en financiële draagkracht en technische bekwaamheid of beroepsbekwaamheid. Daarom screent zij ondernemingen. Daartoe hanteert Opdrachtgever het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (hierna te noemen: UEA), dat ingevuld dient te worden door Inschrijvers die in aanmerking willen komen voor gunning van een Opdracht (zie bijlage VII).

Opdrachtgever gaat er vanuit dat Opdrachtnemer als zelfstandige onderneming inschrijft. Het UEA is, als bijlage VII, bijgevoegd als interactief PDF formulier bij de aanbestedingsdocumenten en bestaat uit **zes (6)** delen. In het UEA verstrekt Inschrijver inlichtingen met betrekking tot:

Deel I	Informatie over de aanbestedingsprocedure.	Dit is al door Opdrachtgever ingevuld.
Deel II	Gegevens over de ondernemer.	Hier vult u het volgende in: - de algemene gegevens van uw onderneming (onderdeel A); - informatie over de vertegenwoordiging van uw onderneming (onderdeel B); - informatie indien u een beroep doet op de draagkracht van derden (onderdeel C); - informatie indien u gebruik maakt van onderaannemers (onderdeel D).
Deel III	Uitsluitingsgronden.	Hier verklaart u of op u uitsluitingsgronden van toepassing zijn zoals door Opdrachtgever aangevinkt in het UEA.
Deel IV	Selectiecriteria.	Hier verklaart u dat voldaan wordt aan de geschiktheidseisen zoals genoemd in dit document.
Deel V	Beperking van het aantal gekwalificeerde gegadigden.	Hier hoeft u niets in te vullen.
Deel VI	Slotverklaringen.	Hier moet de rechtsgeldig bevoegde vertegenwoordiger ondertekenen.

De PDF kan alleen gebruikt worden met Acrobat Reader, bij voorkeur versie 11.

Door invulling van het UEA verklaart Inschrijver dat hij voldoet aan de in dit aanbestedingsdocument gestelde geschiktheidseisen, technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden en voegt hij een eventuele toelichting toe bij het niet voldoen aan uitsluitingsgronden.

Inschrijver voegt het rechtsgeldig ondertekende UEA toe bij de Inschrijving. Het is toegestaan om de ondertekening elektronisch in de PDF omgeving aan te brengen. Het is ook toegestaan eerst te printen, op papier te ondertekenen en vervolgens hiervan een gescande versie als PDF bestand in te dienen.

Inschrijvers kunnen van de procedure worden uitgesloten, indien zij zich in ernstige mate schuldig hebben gemaakt aan valse verklaringen bij het invullen van het UEA, indien zij informatie hebben achtergehouden of indien zij niet in staat zijn de ondersteunende documenten te verstrekken.

Gedragsverklaring Aanbesteden

Een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA) is een verklaring dat uit een onderzoek is gebleken dat er geen bezwaren zijn dat een natuurlijk persoon of rechtspersoon inschrijft op een overheidsOpdracht. Justis, de screeningsautoriteit, verstrekt de GVA namens de Minister van Veiligheid en Justitie.

De GVA is aan te vragen bij het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring **zes (6)** tot **acht (8)** weken kan duren. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking. De GVA mag, ten tijde van het indienen van de Inschrijving, niet ouder zijn dan **twee (2)** jaar. Bij de Inschrijving wordt, indien de verklaring nog niet beschikbaar is, een bewijs van de aanvraag van deze verklaring bijgevoegd. Uiterlijk op het moment van gunnen dient de definitieve GVA te kunnen worden overlegd. Indien de GVA niet, niet tijdig of niet volledig wordt aangeleverd, dan kan Opdrachtgever besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken. In dat geval gaat Opdrachtgever over tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen. Aan de na herbeoordeling als nummer **één (1)** geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn gaat lopen.

3.2 Uitsluitingsgronden

Verplichte uitsluitingsgronden

In Deel III van het UEA geeft Inschrijver antwoord op de vragen die gaan over de uitsluitingsgronden. De onderdelen A en B van Deel III dienen door Inschrijver te worden beantwoord.

Facultatieve uitsluitingsgronden

Opdrachtgever acht het relevant en proportioneel om facultatieve uitsluitingsgronden van toepassing te verklaren. Hiertoe dient onderdeel C van Deel III van het UEA door Inschrijver te worden beantwoord.

Uitsluiting

Is op Inschrijver een verplichte of een facultatieve uitsluitingsgrond van toepassing dan wordt diens Inschrijving als ongeldig terzijde gelegd en komt deze niet in aanmerking voor verdere (inhoudelijke) beoordeling. Een Inschrijver op wie een uitsluitingsgrond van toepassing is, maar die bewijst dat hij voldoende maatregelen heeft genomen om zijn betrouwbaarheid aan te tonen wordt, indien Opdrachtgever dit toereikend acht, niet uitgesloten.

3.3 Geschiktheidseisen

Door het aanvinken van "Ja" in hoofdstuk IV van het UEA (Selectiecriteria) verklaart Inschrijver dat zijn onderneming voldoet aan alle hierna volgende geschiktheidseisen.

Financiële en economische draagkracht

Opdrachtgever contracteert alleen Opdrachtnemers die qua economische en financiële draagkracht voldoende stabiel zijn om de Opdracht onder de door Opdrachtgever gestelde condities uit te voeren. Dit betekent dat de volgende geschiktheidseisen van toepassing zijn:

- Inschrijver mag over geen van de afgelopen **drie (3)** boekjaren een negatief bedrijfsresultaat hebben gegenereerd in combinatie met een negatief eigen vermogen.
- Inschrijver is in staat om de Opdracht – en in voorkomend geval de verlenging daarvan – met bestaande financiële middelen uit te voeren.
- Inschrijver is niet bekend met lopende claims (die van invloed zouden kunnen zijn op de stabiliteit van de onderneming qua economische en financiële draagkracht).
- Inschrijver is niet bekend met investeringen – die gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk zijn – die zijn onderneming in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar wordt gebracht.
- De laatst afgegeven accountantsverklaring (of in een voorkomend geval een beoordelings- of samenstellingsverklaring) bevat geen zogenoemde continuïteitsparagraaf.

Opdrachtgever kan na gunning, maar vóór definitieve gunning, de financiële gegevens toetsen door middel van controle van de jaarstukken over de desbetreffende jaren. Inschrijver gaat ermee akkoord dat de aan te leveren gegevens met betrekking tot financiële en economische draagkracht getoetst worden door Opdrachtgever.

Verzekering

Inschrijver beschikt over een marktconforme en adequate verzekering of voorziening tegen (wettelijke) aansprakelijkheidsrisico's in verband met de uitvoering van de Opdracht, waarbij geldt dat het verzekerde bedrag tenminste € 1.250.000,– per gebeurtenis en in totaal ten minste € 2.500.000,– per jaar bedraagt. De verzekering dient in stand gehouden te worden tot het moment waarop Opdrachtnemer aan al zijn verplichtingen (gedurende de looptijd en met betrekking tot de Opdracht) heeft voldaan.

3.4 Verificatie gegevens UEA

Opdrachtgever kan in het kader van de artikelen 2.101 en 2.102 van de Aanbestedingswet 2012 in ieder geval aan de Inschrijver die voor gunning van de Opdracht in aanmerking komt aan de hand van het ingediende Uniform Europees Aanbestedingsdocument en de opgevraagde bewijsstukken de juistheid nagaan van de verstrekte gegevens en inlichtingen.

De Inschrijver, aan wie Opdrachtgever voornemens is te gunnen, dient binnen **zeven (7)** werkdagen na het verzoek van Opdrachtgever, de volgende gegevens en originele bewijsstukken aan te leveren:

1. een uittreksel uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel, dat op het tijdstip van indienen van de Inschrijving niet ouder is dan 6 maanden;
2. een verklaring van de belastingdienst, waaruit blijkt dat de Inschrijver heeft voldaan aan verplichtingen op grond van de op hem van toepassing zijnde wettelijke bepalingen met betrekking tot betaling van sociale zekerheidspremies of belastingen, die op het tijdstip van de Inschrijving niet ouder is dan **zes (6)** maanden. *NB. Houdt u er rekening mee dat het verkrijgen van deze verklaring minimaal **twee (2)** weken duurt. Inschrijver is zelf verantwoordelijk voor de tijdige verstrekking;*
3. laatste afgegeven accountantsverklaring, zonder continuïteitsparagraaf of jaarverslag;
4. een kopie van de lopende polis(sen) van verzekering of verklaring van de verzekeringsmaatschappij overlegd te worden, waarin de door Opdrachtgever gevraagde dekking is aangegeven met betrekking tot de in dit aanbestedingsdocument gevraagde verzekering(en);
5. ISO-90001 certificaat of gelijkwaardig kwaliteitsplan;
6. In bezit van het SNA-keurmerk en toetsing van de werkprocessen aan de NEN 4400-1 norm of gelijkwaardig keurmerk
7. Beschrijving milieumanagementsysteem of ISO-14001, EMAS certificaat of gelijkwaardig.

Wanneer een winnende Inschrijving ingediend is door een combinatie, dienen alle combinanten afzonderlijk bovenstaande documenten in te dienen.

Indien de hierboven genoemde door Inschrijver aangeleverde bewijsstukken onjuistheden bevatten, of indien onvolkomenheden worden geconstateerd in deze bewijsstukken, dan wel deze gegevens niet, niet tijdig of niet volledig worden aangeleverd, dan kan Opdrachtgever besluiten betreffende Inschrijver uit te sluiten en de gunningsbeslissing in te trekken.

In gevallen als deze gaat Opdrachtgever over tot herbeoordeling van de overgebleven Inschrijvingen. Aan de na herbeoordeling als nummer één geëindigde Inschrijver wordt een voornemen tot gunning gedaan, waarna opnieuw een standstill-termijn loopt.

3.5 Referenties

Het is van belang dat Inschrijver door het overleggen van bijvoorbeeld referenties over vergelijkbare opdrachten aantoonde over voldoende deskundigheid en ervaring (kerncompetenties) te beschikken met betrekking tot deze opdracht zoals beschreven in hoofdstuk 5. Opdrachtnemers welke in de periode tussen 2021 en 2022 reeds door Opdrachtgever zijn gecontracteerd, hoeven geen bewijs aan te leveren van kerncompetenties en derhalve geen referenties in te dienen bij de inschrijving

Om dit aan te tonen kan van Inschrijver verlangd worden om **twee (2)** relevante referenties te overleggen. De aard en complexiteit van de daarin vermelde werkzaamheden dienen qua uitvoerende competenties overeen te komen met die waarop de onderhavige Overeenkomst betrekking heeft.

Referenties over de kerncompetenties worden alleen gevraagd indien Inschrijver de afgelopen **drie (3)** jaar geen vergelijkbare werkzaamheden heeft uitgevoerd of er twijfels zijn over het beschikken over de juiste deskundigheid en ervaring.

3.6 Social Return on Investment

Inschrijver verklaart door ondertekening van Bijlage X akkoord gaat met de inspanningsverplichting maatschappelijke waarde zoals beschreven in Bijlage X dat hij – na definitieve gunning - een plan opstelt en actief bijdraagt aan de uitvoeringsvoorwaarden ten aanzien van de inspanningsverplichting.

4 Beoordeling en gunning

4.1 Beoordeling

De Inschrijving wordt beoordeeld op het voldoen aan de procedurevoorschriften, vormvereisten, uitsluitingsgronden, geschiktheidseisen en het akkoord verklaren met het Programma van Eisen. Indien Inschrijving aan bovenstaande voldoet dan vindt er een ranking plaats op basis van de totale inschrijfprijs. Deze ranking is bepalend voor de gunning.

Het prijsinvalblad (bijlage XIV) is bepalend voor de volgorde van der ranking. Voor de beoordeling worden de totaalprijzen onder aan het prijzenblad met elkaar vergeleken waarbij de laagste prijs leidt tot de hoogste ranking.

Er is voor gekozen om alleen te gunnen op prijs, waarbij iedere Inschrijver moet voldoen aan alle gestelde minimale kwaliteitseisen.

Het is niet toegestaan manipulatief in te schrijven en prijzen onder de marktwaaarde aan te bieden. Ook is het niet toegestaan hulpmiddelen aan te bieden voor een leverprijs boven nieuwwaarde BCP 2021. Het onderhoudstarief per jaar mag niet minder dan 5% van het all-in tarief voor levering van het hulpmiddel zijn en niet meer dan 15% van het all-in tarief voor de levering van het hulpmiddel.

Indien Inschrijvers gelijk eindigen in het eindtotaal wordt de ranking bepaald door loting. Deze vindt, indien van toepassing, openbaar plaats waarbij de betreffende Opdrachtnemers worden uitgenodigd.

Opdrachtgever baseert haar keuze voor de te contracteren leverancier op de resultaten die uit deze aanbesteding voortvloeien. Inschrijver met de laagste prijs eindigt als hoogste.

Indien zich vóór ondertekening van de Overeenkomsten zaken voordoen, die de (voorgenomen) gunning aan de te contracteren partij niet rechtvaardigt, dit ter beoordeling van Opdrachtgever, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor alsnog de eerstvolgende best presterende partij voor gunning in aanmerking te laten komen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn, indien blijkt dat de winnende Inschrijver zich schuldig heeft gemaakt aan het overleggen van valse verklaringen of voor de ondertekening van de Overeenkomsten in staat van surseance van betaling of faillissement wordt verklaard.

5 Beschrijving van de opdracht/dienstverlening

5.1 Uitgangspunten

Opdrachtgever heeft gekozen voor een assortiment hulpmiddelen bestaande uit 16 hoofdcategorieën (in totaal 30 categorieën incl. subcategorieën) waar alle denkbare hulpmiddelen te verstrekken vanuit Wmo 2015 in zijn onder te brengen.

De hulpmiddelen zijn onderverdeeld in functionele en herkenbare categorieën die gerelateerd zijn aan specifieke verplaatsingsproblemen, functionele beperkingen en ergonomische belemmeringen.

Gedurende de contractperiode worden alle nadere opdrachten (leveringen, reparatie en onderhoud) te allen tijde door Opdrachtnemer binnen deze 16 hoofdcategorieën geleverd conform de overeengekomen, all-in eenheidsprijzen koop. Voor de overeengekomen all-in eenheidsprijzen dient Opdrachtnemer de betreffende voorziening te voorzien van alle functioneel en adequaat noodzakelijke (fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen.

Gedurende de raamovereenkomst vallen de volgende hulpmiddelen niet onder de Zestien (16) hoofdcategorieën met bijbehorende subcategorieën:

- opvouwbare scooter;mobiel;
- woningaanpassingen aard en nagelvast (toiletliften en doucheföhn-combinaties, douchezitjes, drempelhulpen, toiletbril met of zonder armsteunen);
- brommobiel (Canta en vergelijkbaar);

5.2 Persoonsgebonden budget (PGB)

In de Wmo is geregeld dat het mogelijk is via de gemeente met een PGB hulpmiddelen in te kopen. Een PGB moet een gelijkwaardig alternatief voor een voorziening in natura zijn. Dit betekent dat ook mensen met een PGB toegang hebben tot onderhoud, verzekering en service. De aanschaf van hulpmiddelen via een PGB kan bijvoorbeeld gebruikt worden wanneer een gebruiker specifieke wensen heeft. Bij de aankoop moet rekening worden gehouden met het Programma van Eisen dat door de gemeente is opgesteld. Als de aanvraag wordt toegekend, stelt de afdeling Wmo het maximale budget vast in een beschikking. Indien de inwoner een nieuw hulpmiddel aanschaft, dan hanteert Opdrachtgever de geoffreerde bedragen +20% als basis voor het maximale budget. Bij een aanschaf van tweedehands hulpmiddel bij de Opdrachtnemer vervalt het opslagpercentage op de geoffreerde prijzen.

De leveranciers dienen dezelfde dienstverlening en prijzen als in natura te hanteren voor reparatie en onderhoud voor Cliënten die het hulpmiddel aanschaffen middels een PGB.

5.3 Exclusiviteit van leveren

Opdrachtgever bindt zich via de Overeenkomsten om tenminste 90% van het te leveren aantal te kopen hulpmiddelen uit de categorieën te betrekken bij de winnende Opdrachtnemers. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 10% van de verstrekkingen te betrekken bij derden.

Deze exclusiviteit van leveren door de winnende Opdrachtnemers vervalt als er sprake is van wanprestatie door de betreffende Opdrachtnemer(s) op individueel Cliëntniveau. In die gevallen wordt de leverancier tijdelijk uitgesloten van mogelijkheid tot levering. Bij voortdurende wanprestatie wordt de Overeenkomst met de betreffende leverancier ontbonden

5.4 Kopen van hulpmiddelen

Opdrachtgever heeft bewust ervoor gekozen de hulpmiddelen te kopen, om de volgende redenen;

- Bij faillissement of een surseance van betaling zijn hulpmiddelen makkelijk over te dragen aan een andere leverancier en de Cliënt zijn/haar hulpmiddel kan behouden.
- Bij uitblijven van dienstverlening kan het hulpmiddel door een andere leverancier aangepast of onderhouden worden, ook kan makkelijk een WA verzekering op het hulpmiddel afgesloten worden door een andere leverancier.
- Inwoner kan makkelijk overstappen naar een andere leverancier, het hulpmiddel blijft bij Cliënt.

Koop met terugkoopregeling

Opdrachtgever kiest bewust voor een inkoop met terugkoopregelingen. Hieronder worden beide regelingen uiteengezet.

Er is gekozen voor all-in prijzen voor alle categorieën met uitzondering van categorie 7, 13 en 16. De gemeenten kopen alle hulpmiddelen gedurende de Overeenkomst op basis van de overeengekomen all-in eenheidsprijs. Voor categorie 7, 13 en 16 wordt er een opgegeven korting gehanteerd op de Bruto Catalogus Prijs (BCP) bij nieuwlevering. Indien Opdrachtnemer een hulpmiddel uit categorie 7, 13 of 16 in depot heeft staan, dient herbruik voor nieuwlevering te gaan. Voor herbruik dient BCP minus de geoffreerde korting en minus het afschrijvingspercentage uit terugkoopregeling gehanteerd te worden.

Voorbeeld:

Transferhulpmiddel uit categorie 16 met een BCP van € 1.000,- en een geoffreerde korting van 15% met een leeftijd van 3,5 jaar, wordt aangeboden voor € 467,50.

Indien Opdrachtnemer of Opdrachtgever een hulpmiddel wenst in te zetten in categorie 7,13 of 16, welke niet op de lijst categorieën hulpmiddelen van Bijlage I voorkomen, dan dient Opdrachtnemer goedkeuring hiervoor te vragen bij zowel de desbetreffende gemeente als de afdeling Inkoop en Contractbeheer van Regio Gooi en Vechtstreek.

Er is gekozen voor een terugkoopregeling voor een groot deel van de hulpmiddelen terug te kopen, om het financiële risico te verkleinen voor zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.

Eénmaal per kwartaal stuurt Opdrachtnemer een overzicht met ingenomen hulpmiddelen naar iedere individuele gemeente om te voldoen aan de terugkoopverplichting.

De informatie op het overzicht ingenomen hulpmiddelen bestaat in ieder geval uit:

- Bruto Catalogus Prijs (BCP)
- Merk en type
- Datum 1^e levering
- BNR/TNR Digitaal LeefPlein
- Einddatum Digitaal LeefPlein

Een en ander wordt in overleg met Opdrachtnemers besproken na gunning.

Om recht te doen aan de verschillende momenten waarop de hulpmiddelen zijn aangeschaft en verschillende prijsafspraken worden er twee soorten terugkoopregelingen gehanteerd. Datum toewijzing in DLP is daarbij leidend voor de vraag welke terugkoopregeling van toepassing is.

Terugkoopregeling A:

Bedoeld voor hulpmiddelen welke toegewezen zijn **na 1-4-2022**,

De restwaarde van nog niet technisch afgeschreven hulpmiddelen wordt gebaseerd op de all-in aanschafwaarde minus onderstaand afschrijvingstabel.

Terugkoopregeling B:

Bedoeld voor hulpmiddelen, welke zijn toegewezen **voor 1-4-2022**

De restwaarde van een nog niet technisch afgeschreven hulpmiddel wordt gebaseerd op de Bruto Catalogus Prijs (BCP) minus 50%.

Uitsluitend sportrolstoelen en kindershulpmiddelen worden in **vijf (5)** jaar afgeschreven. Alle andere hulpmiddelen in **zeven (7)** jaar. De betreffende afschrijving geschiedt volgens onderstaand schema.

Elke **drie (3)** maanden wordt een overzicht van hulpmiddelen die ingenomen zijn met relevante gegevens naar de desbetreffende gemeente met in de cc inkoop en contractbeheer (contractbeheer@regiogv.nl) verstuurd. De desbetreffende gemeente is verantwoordelijk voor het controleren van de aangeleverde informatie en het versturen van de factuur. Er wordt nader afgestemd welke informatie in het overzicht dient te worden opgenomen.

Tabel 4: Afschrijvingspercentage per jaar hulpmiddelen

0 tot 1 jaar	1 tot 2 jaar	2 tot 3 jaar	3 tot 4 jaar	5 tot 6 jaar	7 tot 10 jaar	10 tot 12 jaar
5%	15%	30%	45%	65%	90%	95%

Voor het berekenen van de leeftijd van het hulpmiddelen en dus het afschrijvingspercentage per jaar, gaat Opdrachtgever uit van datum 1^e levering en niet het bouwjaar van het hulpmiddel.

5.5 Geoffreerde prijzen

Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor kennelijk onredelijke en/of irreële en/of ongeloofwaardige (eenheids-) prijzen, dan wel de betreffende inschrijving terzijde te leggen en/of de betreffende Inschrijver uit te sluiten van (eventuele) gunning van de Overeenkomst (opdracht). Opdrachtgever is uitdrukkelijk niet gebaat bij strategische en/of manipulatieve inschrijvingen.

Onder een manipulatieve inschrijving wordt in deze verstaan:

“Een Inschrijving waarmee een Inschrijver de gunnings- c.q. beoordelingssystematiek bewust en in strijd met de kenbare bedoelingen van Opdrachtgever om realistische en marktconforme prijzen aan te (moeten) bieden, op slinkse wijze beïnvloedt en waarbij de grenzen van een geoorloofde strategische inschrijving zijn/worden overschreden. En/of een inschrijving waarbij de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee door Opdrachtgever beoogde doel wordt verstoord.” Benadrukt wordt, dat Opdrachtgever (slechts) geïnteresseerd is in aanbiedingen, waarvoor Opdrachtnemer de opdracht ook daadwerkelijk, naar tevredenheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, voor een eerlijke en marktconforme prijs kan uitvoeren. Hetgeen bijvoorbeeld voordelen zal hebben tijdens de uitvoering (-speriode) van de opdracht respectievelijk de voortgang daarvan.

5.6 Huidig depot

Alle hulpmiddelen, die in depot aanwezig zijn op 1 april 2022 worden door de huidige Opdrachtnemers teruggekocht op basis van de huidige Overeenkomst. Opdrachtgever maakt hiervoor een factuur op en de opbrengst wordt verdeeld naar rato onder de deelnemende gemeentes bij de start van de Overeenkomst.

Alle hulpmiddelen die ná **1 april 2022** door de nieuwe Opdrachtnemers worden ingenomen, worden met terugkoopregeling B teruggekocht.

5.7 Verdeling van hulpmiddelen tussen de drie Opdrachtnemers

Er is gekozen om **drie (3)** Opdrachtnemers te contracteren, waarbij bij ingang van de Overeenkomst de **eerste (1^e)** winnende Inschrijver 50% van het aantal Cliënten ontvangt, de nummer **twee (2)** 30% van het aantal Cliënten en de nummer **drie (3)** 20% van het aantal Cliënten.

Bij start Overeenkomst:

Cliënten, welke reeds een Wmo hulpmiddel in bruikleen hebben, worden verdeeld over de **drie (3)** Opdrachtnemers.

De verdeling gaat dan als volgt:

- Per gemeente worden Cliënten op alfabetische volgorde geplaatst;
- De economisch meest voordelige Inschrijver (nummer **één (1)**) krijgt Cliënt **één (1)** tot en met **vijf (5)** toegewezen;
- De nummer **twee (2)** krijgt Cliënt **zes (6)** tot en met **acht (8)** toegewezen;
- De nummer **drie (3)** krijgt Cliënt **negen (9)** tot en met **tien (10)** toegewezen;
- Vervolgens krijgt nummer **één (1)** Cliënt **elf (11)** tot en met **vijftien (15)** toegewezen;
- Et cetera.

De **drie (3)** Opdrachtnemers zijn verantwoordelijk voor het aanschrijven van Cliënt, dit minimaal **één (1)** maand vóór startdatum Overeenkomst op basis van voorbeeld correspondentie die door Opdrachtgever wordt verstrekt.

Verdeling van hulpmiddelen tijdens de Overeenkomst:

Tijdens de uitvoering van de Overeenkomst kiest Cliënt een Opdrachtnemer voor levering van het hulpmiddel. Indien Cliënt niet zelfstandig kiest, ontzorgt de Uitvoeringsdienst haar Cliënt bij het maken van een keuze. In eerste instantie gebeurt dit door volgordelijke toewijzing per uitvoeringsloket (conform carrouselmodel DLP).

Hiervoor geldt dezelfde systematiek als bij de verdeling bij start van de Overeenkomst.

- De economisch meest voordelige Inschrijver (nummer **één (1)**) krijgt Cliënt **één (1)** tot en met **vijf (5)** toegewezen;
- De nummer **twee (2)** krijgt Cliënt **zes (6)** tot en met **acht (8)** toegewezen;
- De nummer **drie (3)** krijgt Cliënt **negen (9)** tot en met **tien (10)** toegewezen;
- Vervolgens krijgt nummer **één (1)** Cliënt **elf (11)** tot en met **vijftien (15)** toegewezen;
- Et cetera.

Vanuit praktisch oogpunt is het uitgangspunt dat als een Cliënt meerdere hulpmiddelen in bruikleen heeft, deze bij dezelfde Opdrachtnemer worden ondergebracht, welke het laatste hulpmiddel in bruikleen heeft geleverd. Als een Cliënt hulpmiddelen geleverd heeft gekregen van meerdere Opdrachtnemers, dan blijft het onderhoud van alle voorzieningen bij **één (1)** Opdrachtnemer, namelijk Opdrachtnemer, die het laatste bruikleen hulpmiddel heeft geleverd.

De eerste zes (6) maanden van de Overeenkomst

Het eerste half jaar mogen Cliënten niet wisselen van Opdrachtnemer, tenzij er zwaarwegende redenen zijn om te wisselen. De afdeling Inkoop en Contractbeheer dient voor het wisselen van Opdrachtnemer schriftelijk toestemming te geven. Een Opdrachtnemer dient echter wel de kans te krijgen zich gedurende een redelijke tijd te bewijzen. Na het eerste half jaar zijn Cliënten vrij om éénmaal per jaar te wisselen van Opdrachtnemer. De reden hiervan is dat Opdrachtgever keuzevrijheid voor Cliënt belangrijk vindt, maar het onwenselijk vindt dat Cliënt continue wisselen wat administratieve lasten verhoogd en een verhoging van de kosten tot gevolg geeft. In schrijnende gevallen is in overleg met de afdeling Inkoop en Contractbeheer het mogelijk om meer dan **één (1)** keer binnen **één (1)** jaar te wisselen.

5.8 Termijnen

Voor de verschillende vormen van dienstverlening worden termijnen gesteld. Zie onderstaande tabellen.

Tabel 5: Overzicht termijnen van opdracht DLP tot levering en facturatie.

Actie/Type levering	Doorlooptijd vanaf toewijzing DLP
Passing	Maximaal 5 werkdagen
Offerte / opdrachtbevestiging	Maximaal 3 werkdagen
Offerte categorie 7, 13 en 16	Maximaal 5 werkdagen
Levertijd hulpmiddelen zonder accessoires/ (individuele) aanpassingen	Maximaal 10-15 werkdagen (incl. pastijd)
Levertijd hulpmiddelen met accessoires/ opties, zonder (individuele) aanpassingen	Maximaal 15-20 werkdagen (incl. pastijd)
Levertijd hulpmiddelen met individuele aanpassingen (excl. ortheses)	Maximaal 25-30 werkdagen (incl. pastijd)
Complexe hulpmiddelen	Plan van aanpak met de opgenomen levertijd wordt binnen 5 werkdagen na 1 ^e passing aangeleverd aan de gemeente.
Aanleveren factuur	Binnen 30 dagen na levering hulpmiddel

Tabel 6: Overzicht termijn met betrekking tot reparatie en hersteltermijnen.

Situatie	Doorlooptijd vanaf melding
Responstijd	Maximaal 1 uur
Hersteltijd wanneer de mobiliteit in het gedrang is	Maximaal 24 uur
Hersteltijd wanneer de mobiliteit niet in het gedrang is	Maximaal 48 uur
Calamiteit (grote afhankelijkheid Cliënt) tot 25 km buiten de gemeentegrenzen van de regio	Maximaal 1 uur
Calamiteit (grote afhankelijkheid Cliënt) vanaf 25 km buiten de gemeentegrenzen van de regio	Maximaal 2 uur (inspanningsverplichting = maximaal 1 uur)

Tabel 7: Overzicht termijn met betrekking tot inname.

Actie	Reactietijd
Inname hulpmiddel	Uiterlijk 10 kalenderdagen na opdracht in DLP.

5.9 Casemanager hulpmiddelen

Cliënten, die gelet op hun omstandigheden en complexe zorgvragen meer aandacht nodig hebben zullen door Opdrachtgever aangemeld worden bij Opdrachtnemer. Dit gebeurt via het Digitaal Leefplein (DLP).

Een bijzondere positie geldt voor onder andere:

- Kinderen tot **achttien (18)** jaar met Wmo-aanvragen;
- Wmo-Cliënten met een complexe combinatie van een progressieve aandoeningen en/of beperkingen zoals, maar niet uitsluitend, ALS, dwarslaesie en MS;
- Wmo-Cliënten met complexe Wmo-aanvragen met een dynamisch karakter (na aanpassingen);
- Wmo-Cliënten met complex gedrag en/of een verstoorde relatie met organisatie(s) van de Wmo-uitvoeringsketen.

Opdrachtgever verwacht dat voor deze Cliënten Opdrachtnemer een specifieke dienstverlening aanbiedt. Dit is ook bedoeld voor doelgroepen in bijzondere omstandigheden met complexe Wmo-vragen die dreigen vast te lopen in het reguliere traject, waarbij Cliënt gedurende het gehele proces van aanvraag tot levering begeleidt wordt. De specifieke dienstverlening blijft voor de betreffende Cliënten behouden, ook na de eerste levering, bij de service dienstverlening en eventueel na aanpassingen. Bij acute situaties of zeer progressieve ziekten, is snelheid belangrijk. Het is aan te bevelen om in de aanbesteding aandacht te vragen voor spoedsituaties.

De complexiteit van de problematiek binnen de specifieke dienstverleningstrajecten vraagt in verhouding tot de reguliere dienstverlening om extra samenwerking en afstemming, bijvoorbeeld met betrokken revalidatieteams of producenten van complexe hulpmiddelen. Voor Opdrachtnemer betekent dit dat hij rekening moet houden met extra werkzaamheden en inzet van vaste en zeer ervaren medewerkers en/of inhuur van experts.

Toepasselijke richtlijnen en protocollen van bij de indicatiestelling en het aanmeten van hulpmiddelen betrokken (para-)medische beroepsgroepen dienen te worden gevolgd. Indien er sprake is van een visieverschil tussen Opdrachtnemer en betrokken (para) medische beroepsgroepen dan dient er zo spoedig mogelijk afstemming plaats te vinden tussen de betrokken Wmo consulent en de afdeling Inkoop en contractbeheer van Opdrachtgever.

Er kan voor het inschakelen van een casemanager hulpmiddelen geen meerprijs gevraagd worden, dit valt binnen het all-in tarief.

5.10 Spoed inzet hulpmiddelen

Bij acute situaties of zeer progressieve ziekten, is snelheid belangrijk. Snelheid kan in zo'n acute situatie belangrijker zijn dan passendheid, dat wil zeggen dat een Cliënt liever zo snel mogelijk een hulpmiddel geleverd krijgt, ook al voldoet het hulpmiddel niet (direct) volledig aan de wensen of eisen. In geval van progressieve ziekten, zijn proactiviteit en spoed belangrijke elementen.

Wij verwachten dat Opdrachtgever passende maatregelen neemt om gebruikers met een progressieve ziekte maximaal te ondersteunen.

Voor maatwerk is het van belang om onderscheid te maken waar het zwaartepunt bij een spoedaanvraag ligt. Urgent kan zijn dat er zo spoedig mogelijk een hulpmiddel geleverd moet worden die bijdraagt aan de kwaliteit van leven of dat er met spoed een volledig afgerond, passend hulpmiddel moet worden geleverd.

Het zwaartepunt van spoed kan liggen op:

- a. Een zeer spoedige levering waarbij het best haalbare resultaat binnen de beschikbare tijd wordt nagestreefd. Dit is van belang bij zeer progressief verlopende ziektebeelden, zoals kan voorkomen bij ALS;
- b. Een spoedige levering waarbij de passendheid van het hulpmiddel volledig centraal staat. Dit is bijvoorbeeld van belang bij ontslag uit een revalidatiecentrum met een dwarslaesie. De rolstoel van het revalidatiecentrum mag namelijk zelden (tijdelijk) mee worden genomen naar huis, in dergelijke situaties moet de gemeente met spoed zorgen voor een passend vervangend hulpmiddel.

Bij spoedprocedures is het altijd van belang om de benodigde expertise van een ervaringsdeskundige en diens netwerk en de (para)medische beroepsgroep te betrekken. De noodzaak voor spoedinzet dient door de Wmo consulent aangegeven te worden in de Toewijzing in het Digitaal Leefplein.

5.11 Verhuizing binnen en buiten de regio Gooi en Vechtstreek

Opdrachtgever is niet voornemens zich te conformeren aan het convenant van de VNG met betrekking tot meeverhuizen en maatwerkprocedure toegang. Opdrachtgever heeft wel de wens de geest van het convenant zo ver als mogelijk te volgen.

In bijlage II staat beschreven hoe de procedure verloopt voor Cliënten die verhuizen binnen de regio Gooi en Vechtstreek of van en naar een gemeente buiten de regio Gooi en Vechtstreek.

Iedere individuele gemeente kan vorm geven aan de maatwerkprocedure van de toegang. In dit offertedocument wordt dit niet verder toegelicht omdat er verschil is tussen de gemeentes hoe de toegang tot een maatwerkvoorziening verloopt.

6 Programma van Eisen

6.1 Minimumeisen ten behoeve van gunning

Onderliggende eisen ten behoeve van de gunning hebben betrekking op de onderhavige opdracht en dienen ook vanuit deze relatie met onderhavige Opdracht te worden beantwoord. Indien Inschrijver niet aan onderstaande eisen kan voldoen, dan wordt Inschrijver uitgesloten van gunning.

6.2 Minimum algemene eisen:

1.	Inschrijver voldoet aan alle eisen en overige voorwaarden zoals opgenomen in dit Offerteaanvraag document en conformeert zich daarmee volledig en zonder voorbehoud aan dit Offerteaanvraag document en al haar bijbehorende stukken.
2.	Inschrijver maakt minimaal één (1) keer per jaar voor Opdrachtgever de bijdrage aan de doelstelling inzichtelijk.
3.	Inschrijver voldoet en geeft uitvoering aan de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 en andere geldende wet- en regelgeving, richtlijnen en verdragen. Voorbeelden van relevante wet- en regelgeving zijn (niet uitputtend): - Arbowet - Beroepscode van de verschillende beroepsgroepen (zorg en welzijn) - Bouwbesluit - Convenant landelijke toegankelijkheid - Governance code - Burgerlijk Wetboek Boek 2, titel 9 (jaarverantwoording) - Landelijk gestelde huisvestingseisen zorgvoorzieningen - Lokale gemeentelijke ruimtelijke en veiligheidseisen - Meldcode - Milieuwetgeving - Algemene Verordening Gegevensverwerking (AVG) - Wet gebruik Burgerservicenummer in de zorg (Wbsn-z)
4.	Indien Opdrachtnemer twijfelt over het voldoen aan de eisen en/of voorwaarden tijdens de uitvoering van de Overeenkomst, treedt deze direct in overleg met Opdrachtgever om interpretatieverschillen te voorkomen. Opdrachtnemer is er zich van bewust dat de beslissing van Opdrachtgever in deze situatie(s) leidend is.
5.	De algemene voorwaarden van Inschrijver zijn niet van toepassing.
6.	Het verantwoordelijke management en de met de uitvoering belaste personeelsleden van Inschrijver beheersen minimaal de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.
7.	Inschrijver is zich ervan bewust dat richtlijnen van derden, niet zijnde wetgeving, Opdrachtgever niet binden en Opdrachtnemer hier geen rechten aan kan ontleen.
8.	De jaarrekening van Opdrachtnemer dient volledig openbaar te zijn voor Opdrachtgever.
9.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de algemene inkoopvoorwaarden, welke zijn bijgesloten in bijlage VI, die is meegestuurd met de Nota van Inlichtingen d.d. 10 december 2021.
10.	Het personeel van Opdrachtnemer, dat verantwoordelijk is voor de planning, is op werkdagen gedurende kantoortijden (08:30 – 17:00 uur) telefonisch bereikbaar. Opdrachtnemer is in geval voor (spoed)reparaties ook op werkdagen buiten kantoortijden en in het weekend of op feestdagen telefonisch bereikbaar via een noodnummer.
11.	Opdrachtnemer werkt mee aan aanpakken, onderzoeken en data-analyses die in het licht van de betaalbaarheid van ondersteuning worden uitgevoerd. Opdrachtnemer is verplicht alle in dit kader opgevraagde informatie te overhandigen en neemt deel aan relevante overleggen/bijeenkomsten.
12.	Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat richtlijnen van derden, niet zijnde wetgeving, Opdrachtgever niet binden en Opdrachtnemer hier geen rechten aan kan ontleen.
10	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn personeel inhoudelijk op de hoogte is van de voor hen relevante contractuele bepalingen van dit Offerteaanvraag document en gerelateerde documenten.
14.	Uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer dienen zich altijd met een geldig paspoort of identiteitskaart en/of identiteitspas van de organisatie van Opdrachtnemer te kunnen legitimeren.

15.	Opdrachtnemer dient bij inwerkingtreding van de Overeenkomst te voldoen aan de norm van bezoldiging in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector of indien van toepassing de gewijzigde Aanpassingswet Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector.
16.	Indien er relevante zaken zijn ten aanzien van de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer (bijvoorbeeld overname) en/of andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de dienstverlening aan Cliënten dan dient Opdrachtnemer dit direct te melden aan Opdrachtgever.
17.	U handelt conform de werkwijze van toewijzing in DLP tot levering en evaluatie zoals beschreven staat Hoofdstuk 8.

6.3 Minimum eis ten aanzien van communicatie

18.	Opdrachtnemer maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken van Cliënt te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolcontacten ook direct opvraagbaar zijn. Er is sprake van 24-uurs bereikbaarheid tegen maximaal het lokale tarief. De Cliënt wordt persoonlijk te woord gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsel. Een keuzesysteem is toegestaan, mits de keuze-opties beperkt zijn en de mogelijkheid toegevoegd is dat als er geen keuze gemaakt kan worden de beller een medewerker te spreken krijgt.
19.	Opdrachtgever verstrekt opdrachten en verzoeken voor offerte via het DLP volgens AVG-norm. Offertes en opdrachtverstrekkingen worden geüpload in het DLP. Rapportages, facturen en overige informatie worden digitaal toegezonden aan het door Opdrachtgever bekend te stellen e-mailadres. Dit betekent dat digitale communicatie voornamelijk verloopt via I-Wmo (mits goed ingericht) en via de portal van Opdrachtgever. Op een later termijn kan deze werkwijze worden aangepast wanneer er meer functionele mogelijkheden zijn binnen het DLP.
20.	Tijdens de uitvoering van de opdracht c.q. de Overeenkomst wordt door alle personen, werknemers en ingezette derden welke zorg dragen voor de uitvoering van de opdracht c.q. Overeenkomst in de contacten met Opdrachtgever en haar medewerkers, alsmede in de contacten met derden, de Nederlandse taal in woord en geschrift gebruikt.
21.	Opdrachtgever wenst korte lijnen en een persoonlijk contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt hiertoe zorg door vaste contactpersonen en aanspreekpunten met betrekking tot levering, servicedienstverlening en facturatie voor Opdrachtgever.
22.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer beïnvloeden, dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
23.	Indien de communicatie tussen Opdrachtnemer en Cliënt onoverbrugbare problemen oplevert, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen te nemen.
24.	Opdrachtnemer heeft een actieve signaalfunctie. In dit kader wordt bij constatering van het niet gebruiken en/of het niet adequaat zijn met en/of het oneigenlijk gebruik van het hulpmiddelen door Cliënt door Opdrachtnemer direct gerapporteerd aan de gemeente van Cliënt en Opdrachtgever en treedt deze met beiden in overleg.
25.	Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten derden, bejegenen de Cliënt of diens vertegenwoordiger respectvol en eerbiedigen de privacy van Cliënt.
26.	Opdrachtnemer communiceert met Cliënt op een voor Cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig Nederlands, taalniveau B1 (zie: http://www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149).
27.	Bij het eerste contact met Cliënt spreekt Opdrachtnemer met Cliënt af welke wijze van communiceren (bijvoorbeeld. telefonisch, per post, per e-mail) het beste bij Cliënt past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze Cliënt.
28.	Opdrachtnemer communiceert met concrete data alle te maken afspraken (onder andere levering, servicedienstverlening) met Cliënt, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien een specifiek tijdstip niet van belang is voor Cliënt staat het Opdrachtnemer vrij op de betreffende datum een bandbreedte aan te houden niet groter dan een dagdeel.

29.	Opdrachtnemer stelt Cliënt meteen op de hoogte indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met Cliënt, waarbij het door Cliënt gewenste tijdstip leidend is.
30.	Opdrachtnemer meldt (gewelds)incidenten en calamiteiten digitaal via https://www.icgv.nl/sociaal-domein/toezicht-wmo/melden-wmo-incident/
31.	Opdrachtnemer heeft een eigen portal waarin onderstaande informatie opgezocht kan worden op Cliëtniveau - voortgang levering hulpmiddel - uitstaande hulpmiddelen inclusief configuratie - aantal reparaties per hulpmiddel - klachten Indien Opdrachtnemer hier niet over beschikt, dient hij een plan van aanpak aan te leveren waarin duidelijk wordt hoe de Opdrachtnemer binnen twalf (12) maanden wel aan deze eis kan voldoen.

6.4 Minimum eisen ten aanzien van dienstverlening

32.	Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen over het hulpmiddel of de wijze waarop een organisatie dan wel een personeelslid daarvan zich in een bepaalde aangelegenheid jegens een natuurlijke of rechtspersoon heeft gedragen. Opdrachtnemer is verplicht zijn Cliënt actief te informeren over de mogelijkheid en de wijze waarop klachten ingediend kunnen worden. Inschrijver beschikt bij de uitvoering van de opdracht over een interne klachtenreglement die voldoet aan de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (Stbl. 308,1995). Op 1e verzoek van Opdrachtgever, na definitieve gunning van de Opdracht, dient dit klachtenreglement te worden overgelegd. In dit reglement wordt ten minste invulling gegeven aan de volgende punten: • definitie klacht • registratie en procedure voor de afhandeling van een klacht. Inschrijver voert een beleid dat erop gericht is het aantal klachten te reduceren. Klachten worden minimaal binnen drie (3) werkdagen vanaf bekendmaking in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die Inschrijver in zijn klachtenreglement hanteert. De uitkomst van de klachtenafhandeling wordt schriftelijk teruggekoppeld aan Cliënt. • Inschrijver stelt mondeling ontvangen klachten op schrift. • Inschrijver communiceert vooraf duidelijk met Cliënt hoe Cliënt een eventuele klacht kenbaar kan maken. • Inschrijver rapporteert per kwartaal aan Opdrachtgever over het aantal klachten (naar aard en oorzaak), de afwikkeling ervan en de getroffen maatregelen.
33.	Opdrachtgever acht het van groot belang dat Cliënten tevreden zijn over de verstrekte Hulpmiddelen en service van Inschrijver. De klanttevredenheid wordt als volgt gemeten: ▪ Een week na aflevering van het Hulpmiddel neemt Inschrijver contact op met de Cliënt om te informeren of het Hulpmiddel bevalt en of de instructie voldoende is geweest om het Hulpmiddel geheel zelfstandig te gebruiken; ▪ Een kwartaal na aflevering van het Hulpmiddel voert Inschrijver een korte evaluatie uit om de tevredenheid van Cliënt te achterhalen; ▪ Opdrachtgever voert frequent een structureel en adequaat tevredenheidonderzoek uit met behulp van de Wmo Monitor . De uitkomsten van dit onderzoek bepalen voor een grote mate het waardeoordeel over de uitvoering van de Overeenkomst. Het waardeoordeel van Cliënten geldt als: ○ Eventuele sanctie indicator Indicator voor de beslissing om de Overeenkomst na de vaste periode van vier (4) jaar wel of niet te verlengen.
34.	U garandeert permanente en adequate educatie van medewerkers die werkzaam zijn voor/ namens Opdrachtgever. Dit betreft technische productinformatie en klantgerichtheid. Op verzoek van Opdrachtgever overlegt u een opleidingsplan.

35.	U garandeert kosteloze medewerking aan periodieke evaluatie van de Wmo hulpmiddelen. De frequentie wordt in overleg met Opdrachtgever bepaald.
36.	Vanwege privacygevoelige informatie gelden de volgende voorwaarden: ▪ Inschrijver geeft Opdrachtgever desgevraagd inzage in de Klantendossiers met inachtneming van de privacy wetgeving (Wet Bescherming Persoonsgegevens). ▪ Inschrijver verbindt zich ten opzichte van Opdrachtgever de aangeleverde persoonsgegevens overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens te verwerken en de verplichtingen die op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens op de verantwoordelijke rusten na te komen; ▪ De door Opdrachtgever aan Inschrijver aangeleverde gegevens van Cliënten worden door Inschrijver uitsluitend gebruikt voor het leveren van Hulpmiddelen en de bijbehorende dienstverlening overeenkomstig de bepalingen van de Overeenkomst; ▪ De door Inschrijver verwerkte Klantgegevens worden door Inschrijver uitsluitend verstrekt aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever daartoe schriftelijk aan te wijzen derde.
37.	Opdrachtnemer ontvangt via het DLP een verzoek voor levering van het hulpmiddel. Opdrachtnemer levert of een offerte of een opdrachtbevestiging aan met minimaal de volgende informatie: • BCP • Datum 1^e levering • merk • Type • Maatvoering • Configuratie (opties en aanpassingen) Opdrachtgever behoudt zich het recht om gedurende de looptijd van de Overeenkomst items toe te voegen.
38.	Opdrachtnemer voorziet elk hulpmiddel van een uniek identificatienummer en een logboek. Dit logboek bevat minimaal: • categorie voorziening, • merk/ type, • maatvoering, • (standaard en individuele) aanpassingen, • netto aanschafprijs, • bouwjaar, • datum eerste inzet, • correctief onderhoud: datum, werkzaamheden etc. Na de startdatum van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer drie (3) jaar de tijd om te zorgen voor een complete administratie, er vanuit gaande dat Opdrachtnemer dan alle hulpmiddelen minimaal 1x heeft gezien. Indien Opdrachtnemer het hulpmiddel reeds in onderhoud had, dan gaat Opdrachtgever er vanuit dat Opdrachtnemer reeds over deze administratie beschikt.
39.	De informatie uit voorgaande eis is aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst of eerder indien de Overeenkomst ontbonden wordt eenvoudig over te dragen naar een eventuele volgende Opdrachtnemer.
40.	Opdrachtnemer kan, in specifieke gevallen en zonder meerkosten, een vaste technische adviseur of casemanager toewijzen aan een Cliënt (een vast aanspreekpunt voor Cliënt).
41.	Eventuele rijlessen kunnen door een ergotherapeut, dan wel gelijkwaardige functionaris worden verzorgd. Hierbij vindt tevens een rapportage plaats, waarbij de mate van rijvaardigheid wordt verantwoord aan Opdrachtgever. In de rapportage neemt u minimaal de volgende zes (6) aspecten op: • bediening; • voertuigbeheersing: rijden; • voertuigbeheersing: manoeuvreren; • voertuigbeheersing: speciale situaties; • voertuigbeheersing: verkeersinzicht en verkeersborden en regels. •

	Alle aspecten dienen met een voldoende beoordeeld te zijn alvorens de levering akkoord is.
42.	Wanneer een Cliënt de ondersteuning bij een andere Opdrachtnemer gaat afnemen dan dient de nieuwe Opdrachtnemer een overdracht van informatie met betrekking tot de hulpmiddelen van Cliënt van huidige naar nieuwe Opdrachtnemer te organiseren. De huidige Opdrachtnemer dient hiertoe het initiatief te nemen.

6.5 Minimum eisen ten aanzien van kwaliteit levering hulpmiddel

43.	De te leveren hulpmiddelen voldoen aan onderstaande eisen: a. ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de hulpmiddelen nader b. gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op: deugdelijkheid; c. hulpmiddelen worden schoon afgeleverd; d. functionaliteit in relatie tot de gebruikersgroep; e. doelmatigheid en gebruiksgemak voor Cliënt; f. veiligheid; g. bedieningsgemak voor Cliënt; h. lage storingsgevoeligheid, opdat Cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van het hulpmiddel.
44.	Het is toegestaan, en in het kader van duurzaamheid zelfs wenselijk, om geschikte gereviseerde occasions toe te passen. Er is daar geen limiet aan gesteld. Ook deze hulpmiddelen dienen te voldoen aan alle eisen, zoals compenserend volgens de indicatie en de algemene kwaliteitseisen. Indien gebruikte hulpmiddelen worden ingezet dan dient Opdrachtnemer deze als volgt af te leveren: • Technisch in normale staat, functioneel normaal werkend en met vernieuwde hygiënegevoelige onderdelen; • Visueel als nieuw; • Met een normaal verwachte restlevensduur.
45.	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. Ten tijde van deze aanbesteding betreft dit tenminste de navolgende wet- en regelgeving: 1. De Europese Richtlijn voor Medische Hulpmiddelen 93/42/EEG: a. Voor handbewogen rolstoelen: EN 12183; b. Voor elektrische rolstoelen en scootmobielen: NEN - EN 12184; c. Voor tilliften: NEN- EN-ISO 10535; d. Voor hulpmiddelen bedoeld voor personen met een functiestoornis en waarvoor geen specifieke productnorm bestaat: NEN - EN 12182. 2. Voor elektrische hulpmiddelen en relevante toebehoren de Laagspanningsrichtlijn 2006/95/EG en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG; 3. Alle overige niet bovengenoemde vigerende NEN – EN / ISO / CE / EMC normen; 4. De bepalingen van het Besluit Medische hulpmiddelen, Kon. Besluit 243 van 30 maart 1995; 5. Indien bedoeld voor vervoer in personenauto/rolstoelbus wordt voldaan aan de navolgende normen voortkomend uit de code VVR: ISO 7176-19 (Norm voor botsveilige rolstoelen);
46.	Bij normaal gebruik hebben de in te zetten hulpmiddelen een minimale technische levensduur van zeven (7) jaar (met uitzondering van de kindrehulpmiddelen en sportrolstoelen waarvoor de technische levensduur tenminste vijf (5) jaar is).
47.	Er geldt een inspanningsverplichting zodat originele fabrieksonderdelen minimaal verkrijgbaar zijn gedurende tien (10) jaar na nieuw levering of vervangbaar met gelijkwaardige/vergelijkbare onderdelen. Er is een hoge mate van betrouwbaarheid van tijdige en juiste levering door importeur en/of producent.
48.	Veiligheidswaarschuwingen en -aanduidingen dienen zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

49.	Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen.
50.	Inschrijver is in staat alle mobiliteitshulpmiddelen, met betrekking tot deze aanbesteding, te leveren, ongeacht het type of merk.
51.	Opdrachtnemer garandeert dat de passing in overeenstemming is met de door (of namens) Opdrachtgever geïndiceerde categorie en opties. Bij vragen neemt Opdrachtnemer in ieder geval contact op met de betreffende medewerker van de gemeente. Bij de passing maakt Opdrachtnemer gebruik van het hulpmiddel dat voor de betreffende hulpmiddelengerechtigde wordt ingezet of een volledig vergelijkbaar hulpmiddel. Het uitgangspunt is dat de technisch adviseur van Opdrachtnemer in staat is op basis van het Programma van Eisen (PVE) van Opdrachtgever en zo nodig aanvullende telefonisch informatie zoveel mogelijk binnen 1 passing het goedkoopst adequate hulpmiddel te selecteren.
52.	Opdrachtnemer dient bij het afleveren van het hulpmiddel de Cliënt te instrueren over het Wmo hulpmiddel. Bij aflevering ontvangt Cliënt een aflevermap met minimaal de volgende items: • bruikleenovereenkomst van Opdrachtgever • Nederlandstalig instructieboekje • Informatie betreffende onderhoud en service, waar onder telefonische bereikbaarheid (servicenummer) • Indien van toepassing: een kopie van het verzekeringsbewijs. Het informatiemateriaal dient transparant en goed leesbaar te zijn voor de doelgroep. Bij elektrische hulpmiddelen ontvangt Cliënt, dan wel “de begeleider”, instructie over het gebruik van de accu, acculader en stalling van elektrische hulpmiddelen. Opdrachtnemer informeert Cliënt zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten.
53.	Op verzoek van de gemeente brengt Opdrachtnemer zonder meerkosten voor alle categorieën de geïndiceerde standaard- en individuele aanpassingen aan. De kosten voor aanpassingen zijn onderdeel van het all-in onderhoud,-en reparatietarief.
54.	Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie van zes (6) maanden als Opdrachtnemer het pas- en selectieproces uitvoert en blijkt dat het geleverde hulpmiddel niet voldoet aan de door Opdrachtgever voor de betreffende Cliënt gestelde eisen (bij gelijkblijvende situatie van Cliënt).
55.	Indien Cliënt of de Wmo consulent dit wenst (bijvoorbeeld in geval van een haalbaarheidsles door Opdrachtnemer of een externe partij), kan het betreffende hulpmiddel kosteloos twee (2) weken in de thuissituatie uitgetest worden.
56.	Mocht het hulpmiddel na de proeftijd niet aan de eisen en wensen van Cliënt voldoen, dan dient Opdrachtnemer het Hulpmiddel retour te nemen en een nieuwe passing en selectie voor Cliënt te verzorgen. Deze proeftijd is alleen van toepassing indien sprake is van hulpmiddelen met standaard aanpassingen (geen individuele aanpassingen / klant specifieke wensen).
57.	Af te leveren hulpmiddelen zijn gebruiksklaar en worden afgesteld op Cliënt, inclusief instructie afgeleverd. Bij elektrische voorzieningen wordt standaard één rijles (van dertig (30) minuten) bij aflevering verzorgd. Daarnaast worden elektrische hulpmiddelen met volle accu's afgeleverd, inclusief instructie en betreffende onderhoud van de accu's.
58.	Opdrachtnemer garandeert inname van het hulpmiddel na de bruikleenperiode en het stoppen van het onderhoudscontract na binnenkomst in het depot van Opdrachtnemer of bij beëindiging van de voorziening. Inname van het hulpmiddel vindt uiterlijk tien (10) kalenderdagen na opdracht van de gemeente of in overleg met Cliënt plaats.
59.	Opdrachtnemer geeft garantie op de verstrekte hulpmiddelen. Opdrachtgever verwacht dat de hulpmiddelen tenminste drie (3) jaar gebruikt kunnen worden. Indien een hulpmiddel kapot gaat vóór deze periode ten einde is, dient een gelijkwaardig nieuw dan wel gereconditioneerd middel ingezet te worden om aan de garantieverplichting te kunnen voldoen. In het geval het einde van de technische levensduurgarantie wordt vastgesteld, is een afkeuringsrapport vereist. Deze wordt verstrekt aan de gemeente. Een onafhankelijke keuring, een zogenaamde ‘second opinion’ kan door Opdrachtgever worden aangevraagd.

6.6 Minimum eisen ten aanzien van service, reparatie en onderhoud

60.	U bent bereid service, reparatie en onderhoud voor alle hulpmiddelen in het kader van deze aanbesteding uit te voeren. Jaarlijks preventief onderhoud is niet verplicht. Mocht een
-----	--

	hulpmiddel gedurende een jaar geen reparatie hebben gehad, hoeft u dan ook niet alsnog dit hulpmiddel preventief te onderhouden. Opdrachtgever verwacht wel dat Opdrachtnemer een hulpmiddel preventief onderhoud op moment van reparatie.
61.	Tilliften worden verplicht eenmaal per jaar onderhouden en elk jaar Stigah gekeurd.
62.	Een Opdrachtnemer kan tijdens contacten met Cliënt tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buiten proportionele slijtage van hulpmiddelen, oneigenlijk of geen gebruik, et cetera. Een actieve signaalfunctie richting de desbetreffende gemeente met in de cc de afdeling Inkoop- en contractbeheer is hierbij noodzakelijk.
63.	U verricht alle service, onderhoud en reparatie van alle hulpmiddelen door middel van een serviceorganisatie met landelijke dekking die 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar is en een responstijd van maximaal 1 uur en een hersteltijd voor normale reparaties van 24 uur, niet spoedeisende (waar mobiliteit niet in het gedrang is) reparaties van 48 uur en eventueel afwijkende afspraken worden in overleg met de Cliënt gemaakt.
64.	Aan het einde van de minimale garantietermijn van 3 jaar is het mogelijk dat de Opdrachtgever de voorziening in eigendom over doet naar Cliënt. Dit gebeurt dan op verzoek van de gemeente. Opdrachtgever neemt op deze voorzieningen geen onderhoud en service meer af. De Cliënt kan de voorziening in onderhoud nemen tegen de voor Opdrachtgever van toepassing zijnde onderhoudstarieven. Het aanbrengen van opties of aanpassingen vallen niet binnen dit onderhoudstarief, uiteraard valt wel het vervangen van onderdelen en aanpassingen/opties hieronder.
65.	Het concept en de uitvoering van het hulpmiddel is er op gericht om de onderhoudslasten zowel voor de gebruiker als voor de betreffende onderhoudsdienst te minimaliseren. Minimale onderhoudslasten kunnen zich uiten in beperkte noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden voor de gebruiker, in een zeer lage frequentie van optredende storingen en in een snelle, voor gebruiker weinig belastende en eenvoudige, oplossing bij storingen. Door toepassing van bovenstaand systeem is geen sprake van een kernassortiment en daarom ook niet van een buiten kernassortiment. Opdrachtgever gaat ervan uit dat Opdrachtnemer, als de echte expert op dit gebied, in staat is om voor alle mogelijke indicaties een geschikte oplossing te leveren. Lage of hoge kostprijzen van oplossingen spelen geen rol bij het selecteren van de juiste oplossing in zake de onderhoudslasten.
66.	In noodgevallen (bij afhankelijkheid van de Cliënt van het ADL hulpmiddel) garandeert u aanwezigheid van een medewerker 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 het grensgebied) van Opdrachtgever betreft. Daarbuiten (binnen Nederland) heeft u een inspanningsverplichting om ook binnen 1 uur aanwezig te zijn, u garandeert echter een aanwezigheidstijd van 2 uur. Onder noodgeval wordt verstaan: • Een klant buitenshuis is gestrand en niet meer zelfstandig thuis kan komen of • ér voor de klant die geen beschikking heeft over de Wmo-voorzieningen, er een probleem ontstaat in de eerste levensbehoefte zoals persoonlijke verzorging, slapen, drinken, eten, toiletgebruik, sociale contacten e.d. • Zonder de Wmo-voorziening kan de gebruiker bijvoorbeeld niet naar buiten, geen gebruikmaken van de badkamer/toilet en moet hij of zij op bed blijven liggen; • Het niet uitvoeren van de reparatie medische consequenties voor de klant heeft.
67.	U dient service, reparaties en onderhoud bij de Cliënt thuis, op locatie dan wel op de vestiging uit te voeren. De voorkeur van de Cliënt is in deze leidend. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn gerepareerd kan worden, dan verstrekt u de Cliënt een gratis vervangend hulpmiddel, dat qua functionaliteit gelijkwaardig is.
68.	Indien, bij het verlenen van service problemen met het hulpmiddel ter plekke niet kunnen worden verholpen, dient u er voor te zorgen dat de Cliënt thuis komt.

6.7 Minimum eisen ten aanzien van doorlooptijden

69.	U voldoet aan de minimumeisen qua offertetijd en levertijden zoals opgenomen in tabel 5.
70.	Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, dan verstrekt u de Cliënt een tijdelijk vervangend hulpmiddel, dat qua functionaliteit gelijkwaardig is.

71.	U levert, indien u hiervoor een specifieke/ uitzonderlijke opdracht krijgt van de gemeente, specifieke individueel aangepaste hulpmiddelen zo spoedig mogelijk na de opdracht tot levering conform een plan van aanpak (PVA). Hierbij stemt u in overleg met de gemeente en de Cliënt de datum van levering af zoals deze wordt opgenomen in het PVA. Het PVA wordt aangeleverd bij de offerte. Indien PVA later aangeleverd wordt, dient deze gemaild te worden naar de desbetreffende consulent / gemeente. Uiterlijk binnen vier (4) weken na de toewijzing in het DLP wordt het PVA aangeleverd.
72.	U garandeert dat overschrijding van de levertijden, het liefst telefonisch maar in ieder geval schriftelijk, aan de Cliënt wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. Opdrachtnemer beschikt over een systeem waarin de Opdrachtgever kan inloggen om de actuele levertijdoverschrijdingen inclusief reden te raadplegen. Indien Opdrachtnemer niet over een dergelijk systeem beschikt dient hij deze binnen 12 maanden na start van de Overeenkomst werkend te hebben.

6.8 Minimum eisen ten aanzien van Administratie

73.	Inschrijver beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijkse elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel, echter minimaal Excel) met Opdrachtgever mogelijk is.
74.	Dossiers dienen altijd volledig te zijn. Indien Inschrijver gebruik maakt van externe expertise vormt dit onderdeel van uw dossier.
75.	Iedere maand verstuurt Opdrachtnemer twee (2) verzamelfacturen. Voor de leveringen verstuurt Opdrachtnemer een verzamelfactuur. De kosten per categorie worden gecumuleerd. Ieder individueel hulpmiddel onder vermelding van BSN nummer, klantnaam, datum van levering, middelnummer en indien van toepassing Cliëntnummer. De individuele facturen, inclusief afleverbon en bruikleenovereenkomst, dienen daarbij als aanhangsel worden gevoegd. De onderhoudsfactuur (3), die maandelijks wordt verstuurd, omvat tevens afzonderlijk de in- en uitstroom en prolongaties van alle hulpmiddelen. - Afleveringen in de eerste helft van de maand (1e t/m 15e) mogen de gehele betreffende maand worden gefactureerd. Afleveringen in de tweede helft van de maand (16e tot einde maand) mogen pas de volgende maand worden gefactureerd. Peildatum is afleverdatum. - Innames in de eerste helft van de maand tellen niet mee in de facturatie van de betreffende maand. Voor een inname in de tweede helft van de maand mag de gehele betreffende maand worden gefactureerd. Peildatum is datum van opdracht tot inname. De facturen dienen binnen dertig (30) kalenderdagen na het einde van de voorgaande maand te worden aangeleverd. Nieuwe verstrekkingen dienen in de eerst volgende maand op de factuur te komen (nadat de voorziening volledig gebruiksklaar is voor Cliënt). De facturen dienen op papier en digitaal beschikbaar te zijn, waarbij door Opdrachtgever het format wordt bepaald. Op termijn wenst Opdrachtgever het onderhoud via digitaal berichtenverkeer te laten declareren. Indien dit opgestart wordt, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken.
76.	Inschrijver garandeert dat u technische-, onderhouds- en reparatiegegevens, bouwjaar en aflevermaand per hulpmiddel verwerkt in het door u op te stellen logboek gekoppeld aan het door u per hulpmiddel toegekende identificatienummer.
77.	Opdrachtnemer levert na de passing binnen drie (3) werkdagen een offerte. Bij een generale machtiging wenst Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen opdrachtbevestiging ten behoeve van haar administratie. De offerte dient de volgende gegevens te bevatten: • het BSN-nummer; • geboortedatum Cliënt; • administratieve-, financiële- en technische gegevens met betrekking tot Cliënt per hulpmiddel. De lay-out van de offerte is in overleg met Opdrachtgever vrij aanpasbaar.
78.	Inschrijver garandeert kosteloze informatieverzanding aan Opdrachtgever ten behoeve van interne beleidsvorming. Tijdens de contractperiode verstrekt Opdrachtnemer ieder kwartaal digitaal managementrapportages. Het aanleveren van de managementinformatie vindt plaats binnen één (1) maand na het einde van het kwartaal. Opdrachtgever bepaalt tijdens de implementatiefase, in overleg met Opdrachtnemer, de lay-out.

	De management rapportage wordt ieder half jaar gezamenlijk besproken. In de rapportages zijn tenminste opgenomen: ▪ een klachtenregistratie. Opdrachtnemer rapporteert, op basis van de unieke nummering van de klachten, Opdrachtgever over het aantal, doorlooptijd en de aard (bijvoorbeeld overschrijding levertijd, bejegening) van de klachten en de afhandeling daarvan. Indien dezelfde soort klachten structureel worden ingediend, rapporteert Opdrachtnemer welke maatregelen worden genomen opdat nieuwe soortgelijke klachten in de toekomst worden voorkomen. Per categorie voorziening zijn de volgende gegevens op maandniveau, bijgewerkt in een jaaroverzicht: • aantallen verstrekte hulpmiddelen waarbij TNR (of BNR) herleidbaar is en de categorie, merk en type aangegeven worden; • aantallen uitstaand; • uitgaven service en onderhoud uitstaande hulpmiddelen; • uitgaven aan leveringen (nieuw en herverstrekt); • uitgaven aan service en onderhoud; • totale uitgaven; • gemiddelde maandelijkse doorlooptijden (offerte, passing, levering) uitgesplitst naar hulpmiddelen / categorieën waar verschillende levertijdsafspraken voor gelden in werkdagen; • doorlooptijden service-/ hersteltijden; • service / onderhoud / reparatie overzichten;
79.	Steekproef, ten aanzien van controle, registratie en uitvoering: ▪ Behoudt Opdrachtgever zich het recht voor door eigen medewerkers of in te huren derden steekproefcontroles te houden naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of Opdrachtnemer op een juiste wijze uitvoering geeft aan de levering en bijbehorende dienstverlening van Hulpmiddelen, zoals weergegeven in dit Aanbestedingsdocument. ▪ De steekproefcontrole kan tevens betreffen: het vergelijken van de aangeleverde data van Opdrachtnemer met de data van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht om onvoorwaardelijk aan deze onderzoeken mee te werken. Hieronder wordt ook verstaan het voor een periode van vijf (5) jaar bewaren en beschikbaar stellen van de relevante en benodigde gegevens. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij Opdrachtnemer op te vragen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de uitvoering levering en bijbehorende dienstverlening van Hulpmiddelen door Opdrachtnemer te (laten) controleren met behulp van een gecertificeerde auditor.
80.	Opdrachtgever heeft het recht een audit te (doen) uitvoeren waarin de gemaakte afspraken worden getoetst aan de praktijk. De winnende Inschrijver is verplicht kosteloos medewerking te verlenen aan deze audit.
81.	Het is Opdrachtgever (of door Opdrachtgever daartoe aangewezen deskundige derden) toegestaan verwachte en onverwachte controle uit te voeren op de inhoudelijke kwaliteit van de ondersteuning en op financiële administraties. Uitkomsten hiervan worden met Opdrachtnemer besproken. Opdrachtnemer dient hier volledige medewerking aan te verlenen

6.9 Minimum eisen ten aanzien van prijzen

82.	Inschrijver accepteert dat prijsstelling en levering zijn gebaseerd op het adequaatheidsprincipe. Dit betekent dat Opdrachtnemer van Opdrachtgever een categorie-opdracht krijgt. Opdrachtgever kan gebruik maken van een (onafhankelijke) adviseur om deze activiteit voor haar te verrichten. Binnen de aangegeven categorie met eventuele opties selecteert Opdrachtnemer de "meest adequate" oplossing. Bij een verschil van mening beslist Opdrachtgever.
83.	Inschrijver neemt (de in de offerte aanvraag / opdrachtverstrekking benoemde) standaardaanpassingen/ fabrieks-/ dealeropties en individuele aanpassingen (maatwerk) op in de all-in aanschafprijs. Ook curatieve AD kussen zijn inbegrepen in de All-in prijzen indien noodzakelijk en van toepassing.

84.	Opdrachtnemer is in staat om 'extra' Cliënt specifieke wensen met betrekking tot het hulpmiddel (waarbij deze nog wel breed inzetbaar dient te zijn na eventuele teruggave door Cliënt) in overleg met Cliënt, tegen betaling te leveren zonder dat Opdrachtgever hierin wordt betrokken. Eventuele Cliënt specifieke wensen en financiële consequenties stemt Opdrachtnemer zelfstandig af met de betreffende Cliënt. Het betreffende hulpmiddel blijft eigendom van Opdrachtgever.
85.	Met ingang van 1 januari 2023 wordt de prijsindex per jaar op basis van de door het CBS bekend gemaakte CPI "huishoudens" toegepast.
86.	Aanbieding van Inschrijver aan de gemeente is tevens van toepassing voor Cliënten die gebruik wensen te maken van een andere vorm van bekostiging door de gemeente (geheel of gedeeltelijk), bijvoorbeeld persoonsgebonden budget (PGB). Indien de inwoner een nieuw hulpmiddel aanschafft, dan hanteert Opdrachtgever de geoffreerde bedragen +20% als basis voor het maximale budget. Bij een aanschaf van tweedehands hulpmiddel bij de Opdrachtnemer vervalt het opslagpercentage op de geoffreerde prijzen. Voor onderhoud en reparatie dient Opdrachtnemer de geoffreerde prijzen uit hun offerte te hanteren. Opdrachtnemer mag echter nooit voor een hulpmiddel middels een PGB een hoger bedrag rekenen dan het BCP van het hulpmiddel. Ook mag Opdrachtnemer nooit de Cliënt wijzen op de mogelijkheid van het PGB, dit wordt uitsluitend door Opdrachtgever gedaan.
87.	Opdrachtnemer stelt elke drie (3) maanden in overleg met de afdeling Inkoop en Contractbeheer van Regio Gooi en Vechtstreek op basis van terugkoopregeling A of B een voorstel op voor de terugkoop van hulpmiddelen die Opdrachtnemer in het depot heeft geplaatst. Dit voorstel wordt zowel naar de desbetreffende gemeente als naar de afdeling inkoop en contractbeheer gestuurd binnen dertig (30) dagen na verloop van het kwartaal. Op basis van dit voorstel stelt de gemeente vast voor welk (totaal)bedrag de hulpmiddelen door Opdrachtnemer worden teruggekocht. De gemeente verstuurd binnen dertig (30) dagen na ontvangst van het overzicht de factuur naar Opdrachtnemer.
88.	Opdrachtnemer factureert binnen dertig (30) dagen na levering van het hulpmiddel, uitsluitend wanneer het hulpmiddel volledig adequaat en voorzien is van alle noodzakelijke aanpassingen. Onderhoud factureert u binnen dertig (30) dagen na het eindigen van de maand en volgens het 15 ^e van de maand principe.
89.	Opdrachtgever behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor kennelijk onredelijke en/of irreële en/of ongeloofwaardige (eenheids-) prijzen, dan wel de betreffende inschrijving terzijde te leggen en/of de betreffende Inschrijver uit te sluiten van (eventuele) gunning van de Overeenkomst (opdracht). Opdrachtgever is uitdrukkelijk niet gebaat bij strategische en/of manipulatieve inschrijvingen. Onder een manipulatieve inschrijving wordt in deze verstaan: "Een inschrijving waarmee een Inschrijver de gunnings- c.q. beoordelingssystematiek bewust en in strijd met de kenbare bedoelingen van Opdrachtgever om realistische en marktconforme prijzen aan te (moeten) bieden, op slinkse wijze beïnvloedt en waarbij de grenzen van een geoorloofde strategische inschrijving zijn/worden overschreden. En/of een inschrijving waarbij de beoordelingssystematiek zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee door Opdrachtgever beoogde doel wordt verstoord." Benadrukt wordt, dat Opdrachtgever (slechts) geïnteresseerd is in aanbiedingen, waarvoor Opdrachtnemer de opdracht ook daadwerkelijk, naar tevredenheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, voor een eerlijke en marktconforme prijs kan uitvoeren. Hetgeen bijvoorbeeld voordelen zal hebben tijdens de uitvoering (-periode) van de opdracht respectievelijk de voortgang daarvan.
90.	Opdrachtnemer is zich er van bewust dat er vooraf en/of gedurende de contractperiode geen prijsonderhandelingen mogelijk zijn en dat het budget gebaseerd op de tarieven alleen kan worden gewijzigd middels een besluit van Opdrachtgever.
91.	Indien declaraties via DLP lopen: Indien Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Overeenkomst haar AGB-code wilt wijzigen, zijn hier kosten aan verbonden aan Opdrachtnemers zijde. Een wijziging van AGB-code veroorzaakt extra werkzaamheden aan Opdrachtgevers zijde. Deze werkzaamheden dienen vergoed te worden door Opdrachtnemer. Dit bedraagt een uurtarief van € 75,-.

	Indien de AGB-code verandert wordt aan het begin van een kalenderjaar, bedragen de werkzaamheden maximaal zes (6) uur (€ 450,-). Indien de AGB-code gewijzigd moet worden tijdens een kalenderjaar, bedragen de werkzaamheden maximaal tien (10) uur (€ 750,-).
92.	Voor categorie 7, 13 en 16 wordt een geoffreerde korting tussen de 10% en de 25% van gerekend op de Bruto Consumenten Prijs (BCP) bij nieuwlevering, deze korting wordt ook gehanteerd voor alle noodzakelijke fabrieks- dealeropties en individuele aanpassingen (met uitzondering van een orthese). Indien een gebruikt hulpmiddel wordt ingezet, dan hanteert Opdrachtnemer de overname waarde zoals bepaald in terugkoopregeling A. Binnen deze categorieën geldt ook dat herbruik voor nieuwlevering gaat.
93.	Indien een orthese uit categorie 2 c op een hulpmiddel nodig is, dan dient deze voor de afgesproken categorieprijs geleverd te worden. Na-aanpassingen vallen binnen het leveringstarief. Er mogen geen aparte onderhoudskosten gerekend worden voor een orthese, onderhoud voor een orthese valt binnen het all-in onderhoudstarief van het hulpmiddel waar deze op geplaatst is.

6.10 Minimum eisen ten aanzien van sancties

94.	De sanctie bij wanprestatie op individueel niveau bestaat uit het vervallen van exclusiviteit van leveren. Op verzoek van Opdrachtgever is er in voorkomende gevallen geen sprake van exclusiviteit van leveren. Bovenstaande leidt niet tot een vermindering of uitstel van de verplichting van Opdrachtnemer tot presteren.
95.	Wanneer Opdrachtnemer zich aan een 'toerekenbare tekortkoming' schuldig maakt, is Opdrachtgever bevoegd, nadat hij Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke heeft gesteld met een nader door Opdrachtgever te bepalen termijn voor nakoming, de Overeenkomst zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen. Wanneer Opdrachtnemer of Opdrachtgever gedurende een periode van één (1) maand na schriftelijke ingebrekestelling, ten gevolge van een niet aan hem toe te rekenen tekortkoming, zijn verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan nakomen c.q. tekort schiet heeft de andere partij het recht de Overeenkomst door middel van een aangetekende brief met onmiddellijke ingang buiten rechte te ontbinden, zonder dat daardoor enig recht op schadevergoeding ontstaat. Onder een 'toerekenbare tekortkoming' wordt in ieder geval verstaan: • gebrek aan personeel; • stakingen; • ziekte van personeel; • verlate aanlevering of ongeschiktheid van hulpmiddelen; • wanprestatie van de door u ingeschakelde derden en/of liquiditeit- c.q. solvabiliteitsproblemen aan uw zijde.

96.	Indien u niet conform uw invulling van alle op individueel niveau in dit bestek opgenomen eisen en/of wensen presteert, bent u bereid om na een schriftelijke/ e-mail aansporing gevolgd door een verbeterperiode, met een door de Opdrachtgever te bepalen redelijke termijn, een boete van € 250,- per kalenderdag te betalen.																											
97.	Eis 96 is niet van toepassing op de levertijd. Wanneer Opdrachtnemer twee (2) kwartalen achtereen gemiddeld minder dan 90% op tijd levert, treedt na ontvangst van een schriftelijke waarschuwing met een verbetertermijn direct en zonder rechtelijke tussenkomst onderstaand boetebeding in werking. Onder de 95% is de vergoeding van de maandfacturen voor levering van hulpmiddelen zoals aangegeven in onderstaand model. Verrekening vindt achteraf per kwartaal door middel van een creditering of een facturering plaats. Tabel 8: Boetebeding levertijden <table><tr><th>Boetebeding levertijden;</th><th>% op tijd</th><th>Hoogte van de vergoeding in %</th></tr><tr><td></td><td>95-100</td><td>100</td></tr><tr><td></td><td>94</td><td>99</td></tr><tr><td></td><td>93</td><td>98</td></tr><tr><td></td><td>92</td><td>97</td></tr><tr><td></td><td>91</td><td>96</td></tr><tr><td></td><td>90</td><td>95</td></tr><tr><td></td><td>89</td><td>94</td></tr><tr><td></td><td>etc</td><td>etc</td></tr></table>	Boetebeding levertijden;	% op tijd	Hoogte van de vergoeding in %		95-100	100		94	99		93	98		92	97		91	96		90	95		89	94		etc	etc
Boetebeding levertijden;	% op tijd	Hoogte van de vergoeding in %																										
	95-100	100																										
	94	99																										
	93	98																										
	92	97																										
	91	96																										
	90	95																										
	89	94																										
	etc	etc																										
98.	Eis 96 is niet van toepassing op de reparatietijd. Wanneer Opdrachtnemer twee (2) kwartalen achtereen gemiddeld minder dan 90% op tijd repareert, dan treedt na ontvangst van een schriftelijke waarschuwing met een verbetertermijn direct en zonder rechtelijke tussenkomst onderstaand boetebeding in werking. Onder de 95% is de vergoeding van de maandfactuur voor onderhoud en service zoals weergegeven in onderstaande tabel. Verrekening vindt achteraf per kwartaal door middel van een creditering of facturering plaats. Tabel 9: Boetebeding reparatietijden <table><tr><th>Boetebeding reparatie tijden</th><th>% op tijd</th><th>Hoogte van de vergoeding in %</th></tr><tr><td></td><td>95-100</td><td>100</td></tr><tr><td></td><td>94</td><td>99</td></tr><tr><td></td><td>93</td><td>98</td></tr><tr><td></td><td>92</td><td>97</td></tr><tr><td></td><td>91</td><td>96</td></tr><tr><td></td><td>90</td><td>95</td></tr><tr><td></td><td>89</td><td>94</td></tr><tr><td></td><td>etc</td><td>etc</td></tr></table>	Boetebeding reparatie tijden	% op tijd	Hoogte van de vergoeding in %		95-100	100		94	99		93	98		92	97		91	96		90	95		89	94		etc	etc
Boetebeding reparatie tijden	% op tijd	Hoogte van de vergoeding in %																										
	95-100	100																										
	94	99																										
	93	98																										
	92	97																										
	91	96																										
	90	95																										
	89	94																										
	etc	etc																										

7 Prijzen en tarieven

7.1 Prijzen en tarieven

Opdrachtgever wenst voor een nieuw te leveren hulpmiddel of een herbruikt hulpmiddel één aanschafprijs per categorie, met uitzondering van categorie 7, 13 en 16.

Concreet betekent dat:

- Een nieuw of herbruikt hulpmiddel conform de minimale specificaties van bijlage I wordt geselecteerd en geleverd.
- Alle noodzakelijke (geselecteerde) fabrieks-/ dealeropties worden geleverd. Dit is onafhankelijk van het werkelijke aantal en de waarde van deze noodzakelijke fabrieks-/ dealeropties.
- Alle noodzakelijke (geselecteerde) individuele aanpassingen (maatwerk met uitzondering van een orthese) worden geleverd. Voor een orthese mag apart een bedrag conform categorie 2c gehanteerd worden.
- Alle noodzakelijke (geselecteerde) na-aanpassingen worden geleverd.

Voor **alle** categorieën geldt dat er **geen** aanvullende kosten in rekening gebracht mogen worden zoals paskosten, voorrijdkosten, extern advies, parkeerkosten e.d.

Voor categorie 7, 13 en 16 wordt een geoffreerde korting tussen de 10% en de 25% van gerekend op de Bruto Consumenten Prijs (BCP) bij nieuwlevering, deze korting wordt ook gehanteerd voor alle noodzakelijke fabrieks- dealeropties en individuele aanpassingen (met uitzondering van orthese). Indien een gebruikt hulpmiddel wordt ingezet, dan hanteert Opdrachtnemer de overname waarde zoals bepaald in terugkoopregeling A. Binnen deze categorieën geldt ook dat herbruik voor nieuwlevering gaat. Indien een orthese op een hulpmiddel uit categorie 2c nodig is, dan dient deze voor de afgesproken categorieprijs geleverd te worden. Na-aanpassingen vallen binnen het leveringstarief.

Er mogen geen aparte onderhoudskosten gerekend worden voor een orthese, onderhoud voor een orthese valt binnen het all-in onderhoudstarief van het hulpmiddel waar deze op geplaatst is. Indien uw aanbieding -de fictieve totaal waarde- meer dan 15% afwijkt van het gemiddelde van de andere aanbiedingen, dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor uw aanbieding terzijde te leggen.

Rijlessen

Voor rijlessen mag Opdrachtnemer € 80,- exclusief BTW per les van minimaal **zestig (60)** minuten inclusief kosteloos gebruik van het hulpmiddel in rekening brengen bij de gemeente indien de gemeente hiervoor opdracht heeft gegeven.

De gewinning les van minimaal **dertig (30)** minuten bij aflevering van het hulpmiddel is kosteloos en kan niet gezien worden als een deel van een rijles.

7.2 Service, reparatie en onderhoud

Voor service, reparatie en onderhoud wenst Opdrachtgever **één (1)** prijs per categorie per jaar (inclusief WA-verzekering voor elektrische voorzieningen). Hierbij dient Opdrachtnemer ervan uit te gaan dat Opdrachtnemer gedurende de contractperiode alle service, reparatie en onderhoud van alle in eigendom van Opdrachtgever zijnde hulpmiddelen uitvoert. Met deze onderhoudsvergoeding per hulpmiddel koopt Opdrachtgever in feite alle vormen van service en onderhoud af voor alle eigendomshulpmiddelen; facturatie per uitgevoerde reparatie, servicebeurt of onderhoudsactiviteit vindt hiermee niet meer plaats. De kosten voor service en onderhoud mogen per jaar niet minder dan 5% en niet meer bedragen dan 15% van de aangeboden prijs voor een levering binnen die categorie.

7.3 Declaratie en betaling

Opdrachtnemer verzendt zijn facturen via I-Wmo (als werkend) aan het door Opdrachtgever bekend te stellen digitale factuuradres op een met Opdrachtgever nader te bespreken wijze.

Maandelijks achteraf en binnen **dertig (30)** kalenderdagen factureert Opdrachtnemer de service,-en onderhoudstarieven van bij Cliënt uitstaande hulpmiddelen aan Opdrachtgever. Facturatie vindt plaats via I-Wmo. Zolang dit technisch nog niet mogelijk is stuurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een (verzamel)factuur op regelniveau terug te brengen naar ieder uitstaand hulpmiddel bij Cliënten. Opdrachtnemer brengt het service,-en onderhoudstarief enkel en alleen in rekening over de periode dat het hulpmiddel uitstaat bij Cliënt.

Het te declareren service,-en onderhoudstarief is als volgt vast te stellen:

- Afleveringen in de eerste helft van de maand (1e t/m 15e) mogen per de eerste van die betreffende maand worden gefactureerd. Afleveringen in de tweede helft van de maand (16e tot einde maand) mogen pas de volgende maand worden gefactureerd. Peildatum is afleverdatum wanneer het hulpmiddel geleverd is bij Cliënt, adequaat en passend is en door Cliënt in gebruik genomen kan worden.
- Innames in de eerste helft van de maand (1e t/m 15e) worden die betreffende maand niet meer gefactureerd. Inname in de tweede helft van de maand (16e tot einde maand) mag de gehele betreffende maand worden gefactureerd. Peildatum is datum van opdracht tot inname van Opdrachtgever.

Op moment dat wij digitaal gaan declareren, wordt dit in overleg afgestemd en ontvangt u een handleiding.

7.4 Indexatie

Wijziging van de vastgestelde prijzen en tarieven vindt éénmaal per jaar plaats middels indexatie, voor het eerst op **1 januari 2023**. Er wordt elk jaar tot **twee (2)** decimalen geïndexeerd.

Indexatie kan niet groter zijn dan de indexatie toegepast op het macrobudget en/of de middelen in het Gemeentefonds door het Rijk, tenzij Opdrachtgever anders besluit.

Regio Gooi en Vechtstreek baseert de indexatie op de door het CBS bekend gemaakt prijsindex CPI "huishoudens". Opdrachtgever berekent het indexcijfer jaarlijks door het indexcijfer in de maand september te vergelijken met het indexcijfer van het voorafgaande jaar.

In onderstaand tabel is de berekeningswijze opgenomen van het indexcijfer.

Berekeningsformule indexcijfer
$\text{Indexcijfer jaar } +1 = (\text{Index september jaar} - \text{index september jaar } -1) / \text{index september jaar } -1 \times 100\%.$

8 Werkwijze Opdrachtgever

8.1 Digitaal LeefPlein

Opdrachtgever heeft een digitaal platform (het Digitaal LeefPlein) ontwikkeld ter ondersteuning van de opdrachtverstrekking, het werken met het plan, de declaratieverwerking, de interactie tussen de betrokken partijen en het verschaffen van inzicht voor de Cliënt. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten op bestaande infrastructuur. Voor het uitwisselen van gegevens wordt zoveel mogelijk aangesloten bij landelijk afgesproken i-standaarden.

Van Opdrachtnemer wordt aansluiting op het platform verwacht. De aansluiting kan plaatsvinden via gegevensuitwisseling met bestaande functionaliteiten van Opdrachtnemer. Bij het ontbreken van een eigen infrastructuur kan Opdrachtnemer zich aansluiten via een portal waar Opdrachtnemer via een eigen inlogmogelijkheid toegang tot heeft.

Een handleiding voor gebruik van het Digitaal LeefPlein (hierna DLP) is digitaal beschikbaar en opvraagbaar bij Opdrachtgever via: contractbeheer@regiogv.nl.

8.2 Werkwijze

Werkwijze in stappen

Nieuwe Cliënt start bij stap **één (1)**. Bestaande Cliënt start bij stap **twee (2)**. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de stappen.

Tabel 10: werkwijze in stappen

Stap	Betrokken actoren	Resultaat
1. Toegang	Uitvoeringsdienst, inwoner	Beschikking waarmee de Inwoner wel/geen toegang krijgt tot de ondersteuning.
2. Toewijzing	Opdrachtgever & Opdrachtnemer	Opdrachtverstrekking voor Opdrachtnemer van de te leveren ondersteuning aan Cliënt.
3. Realisatie	Cliënt & Opdrachtnemer(s)	Vraaggerichte levering van de ondersteuning Door Opdrachtnemer aan Cliënt.
4. Declaratie	Opdrachtnemer & Opdrachtgever	Declaratie van de daadwerkelijk geleverde ondersteuning door Opdrachtnemer bij Opdrachtgever.
5. Verantwoording	Cliënt, Opdrachtgever, uitvoeringsdienst, Opdrachtnemer	Verantwoording over de bereikte resultaten en de tevredenheid/ervaring van Cliënt.
6. Toezicht	Cliënt, Opdrachtgever, uitvoeringsdienst, Opdrachtnemer	Toezicht op de naleving van de gemaakte afspraken.

8.3 Toegang

Tabel 11: gegevens uitvoeringsdiensten Opdrachtgever

Uitvoeringsdienst	Contactgegevens	
Gooise meren	Telefoon:	(035) 2070000
	Email:	sociaaldomein@gooisemeren.nl
	Adres:	Brinklaan 35, 1404 EP, Bussum
	Website:	https://gooisemeren.nl/zorg-en-ondersteuning/
Hilversum (Sociaal Plein)	Telefoon:	(035) 629 25 55
	Email:	wmo@hilversum.nl
	Adres:	Wilhelminastraat 1-19, 1211 RH, Hilversum
	Website:	https://www.hilversum.nl/sociaalplein
Huizen, Blaricum, Eemnes, Laren (Maatschappelijke zaken HBEL)	Telefoon:	(035) 528 12 47
	Email:	info@maatschappelijkezaken.nl
	Adres:	Graaf Wichman 10, 1276 KB, Huizen
	Website:	www.maatschappelijkezaken.nl
Wijdmeren	Telefoon:	14 035
	Email:	wmo@wijdmeren.nl
	Adres:	Rading 1, 1231 KB, Loosdrecht
	Website:	www.wijdmeren.nl/zorgenondersteuning

Het onderzoek

Inwoners kunnen bij onderstaande uitvoeringsdiensten terecht met vragen om ondersteuning. De gemeenteraad van Opdrachtgever heeft de kaders voor het onderzoek vast gesteld in de Verordening Jeugdwet en/of verordening Wmo en/of verordening sociaal domein. De uitvoeringsdienst onderzoekt namens het college van Opdrachtgever de vraag om ondersteuning. Voor het onderzoek kan de uitvoeringsdienst informatie inwinnen bij Opdrachtnemer.

Cliënt kan zich tijdens het onderzoek laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een Cliënten vertrouwenspersoon of een onafhankelijke Cliëntondersteuner. De gemeente waar Cliënt zich meldt dient de Cliënt daar op te wijzen.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat bovenstaande uitvoeringsdiensten niet het contactpunt zijn voor procedurele afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Dit is de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever (contractbeheer@regiogv.nl).

Beschikking

De uitvoeringsdienst neemt op basis van het onderzoek namens het college van Opdrachtgever een besluit over het hulpmiddel voor Cliënt. Dit besluit legt de uitvoeringsdienst vast in een beschikking voor Cliënt. Opdrachtgever hanteert het principe van passende keuzevrijheid. Cliënt kiest zelf voor een gecontracteerde Opdrachtnemer die bij hem/haar past. De beschikking is het recht van Cliënt en enkel deze kan daar jegens Opdrachtgever rechten aan ontleen.

8.4 Toewijzing

Inhoud van de toewijzing

De consulent zet, namens het college van Opdrachtgever, de beschikking (bestaande /nieuwe Cliënten) om in een (digitale) toewijzing voor Opdrachtnemer. De (digitale) toewijzing bevat de

gegevens zoals opgenomen in tabel 12. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het overzicht van de gegevens te wijzigen.

Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht binnen de conform Overeenkomst gestelde termijnen offertes/opdrachtbevestigingen aan te leveren in DLP.

Tabel 12: toewijzing Opdrachtnemer

Gegevens	Eenheden
NAW gegevens (indien van toepassing van een bewindvoerder)	<NAAM INVULLEN>
	<ADRES INVULLEN>
	<WOONPLAATS INVULLEN>
	<CONTACTGEVENS INVULLEN>
De categorie van het in te zetten hulpmiddel	<INVULLEN >
Gemeentelijk besluitnummer	
Spoedaanvraag	<AANGEVINKT INDIEN SPOED>
Datum verzoek/ingediend	<DATUM TOEWIJZING IN DLP GEPLAATST>
Einddatum	<DATUM EINDE RECHT OP HULPMIDDEL>
Lengte (cm)	<LENGTE CLIËNT>
Gewicht (kg)	<GEWICHT CLIËNT>
Kostprijs voor eigen bijdrage	<INVULLEN GEMEENTE>
Uitsluiten van eigen bijdrage	<AANVINKEN DOOR GEMEENTE>
Opmerkingen	<INVULLEN GEMEENTE>
Uitvoeringsdienst	<CONTACTGEGEVENS INVULLEN>
Bijlage	<GEMEENTE KAN BIJLAGE UPLOADEN>
Functie verwijzer	<GEMEENTE>
Toelichting afwijkingen	<INVULLEN>

Spoedaanvraag

In het DLP kan de Wmo consulent aangeven of er sprake is van een Spoedaanvraag. De Wmo consulent handelt conform de spoedbepaling uit Hoofdstuk 5.10.

8.5 Realisatie

Contact opnemen met Cliënt

Opdrachtnemer neemt conform doorlooptijden contact op met Cliënt voor het maken van een afspraak.

Proces van opdracht DLP tot levering

Voor het uitvoeren van de selectie en passing en de daarop volgende stappen welke leiden tot opdracht tot levering en servicedienstverlening wordt de volgende route gehanteerd:

Route van toewijzing DLP tot levering

Opdracht tot uitvoeren van selectie en passing gevolgd door levering van het meest functionele, meest adequate en goedkoopste hulpmiddel en de uitvoering van de servicedienstverlening, zonder tussenkomst van Opdrachtgever (met uitzondering van het desgewenst aanwezig zijn bij een passing, zie randvoorwaarden passing punt 2).

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten onder generale machtiging aan Opdrachtnemer, tenzij de Wmo consultant specifiek om een offertetraject verzoekt;
2. Opdrachtnemer voert de opdracht geheel voor eigen (financieel) risico uit;
3. Indien Opdrachtnemer twijfel heeft omtrent de ten uitvoer te brengen opdracht dan wel het te leveren hulpmiddel en/of de daartoe behorende fabrieksopties en aanpassingen treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.

Clïënt wordt niet meer gecompenseerd dan adequaat noodzakelijk is. Opdrachtgever houdt hier rekening mee bij opdrachtverstrekking. Opdrachtnemer toetst dit bij ontvangst van de Opdracht en de uitvoering van selectie en passing. Opdrachtgever heeft voldoende kennis in huis voor het verstrekken van eenduidige en heldere Opdrachten. Opdracht wordt geheel uitgevoerd voor eigen (financieel) risico van Opdrachtnemer.

Selectie en passing van het hulpmiddel

Indien Opdrachtgever op grond van een aanvraag twijfels heeft of de Clïënt veilig gebruik kan maken van een elektrische of fietsvoorziening (wanneer daarmee wordt deelgenomen aan het verkeer) zal Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer aangeven. Het is vervolgens aan Opdrachtnemer te adviseren aan Opdrachtgever of de Clïënt al dan niet veilig gebruik kan maken van het hulpmiddel. Eventueel te maken kosten aangaande proefplaatsing (b.v. uitproberen hulpmiddel/ aanpassing) en/of gewenningsles zijn te allen tijde op kosten van Opdrachtnemer. Bij een proefplaatsing wordt op voorhand afgesproken hoelang het uitproberen noodzakelijk en mogelijk is. Proefles vinden bij de Clïënt thuis plaats.

Als blijkt dat Clïënt niet veilig gebruik kan maken van het betreffende hulpmiddel, zal Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever terugkoppelen. Opdrachtnemer zal in dat geval met Clïënt kijken en bepalen wat dan de meest functioneel adequate oplossing voor Clïënt gaat worden.

Randvoorwaarden selectie:

1. Het hulpmiddel inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen is door Opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de opdracht tot selectie en passing beschikbaar gestelde gegevens door Opdrachtgever of door Opdrachtgever in te schakelen derden en leidt mede ook middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van Opdrachtnemer tot het meest functionele, meest adequate hulpmiddel (oplossing).
2. Daarbij wordt gedurende de contractperiode het hulpmiddel te allen tijde aangeboden uit één van **dertig (30)** categorieën op basis van de geldende all-in eenheidstarieven koop. 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. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
3. Alle noodzakelijke en aan te bieden hulpmiddelen worden te allen tijde verstrekt voor de geldende all-in eenheidstarieven koop vanuit een van de **dertig (30)** categorieën.
4. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk.

Passing

1. Eerste passing moet plaatsvinden binnen **vijf (5)** werkdagen na opdrachtverstrekking. De momenten en de doorlooptijd(en) van vervolgpasing(en) dienen ten alle tijden naar Clïënt en Opdrachtgever worden gecommuniceerd.
2. Passing en levering vindt plaats in overleg met Clïënt. De passing is uit te voeren op de woon- of verblijfslocatie van Clïënt; tenzij dit redelijkerwijs/praktisch niet kan of Opdrachtgever/Clïënt dit op een andere locatie wenst te laten plaatsvinden. Als de passing niet uit te voeren is op de woon- of verblijfslocatie van Clïënt en Opdrachtnemer de passing wenst uit te voeren op de eigen vestiging draagt Opdrachtnemer zorg voor vervoer van Clïënt van en naar de vestiging (indien de Clïënt niet in staat is zelf/ op eigen kracht naar de vestiging te komen).
3. De passing wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van Opdrachtnemer.
4. Zo nodig schakelt Opdrachtnemer, voor zijn kosten, externe expertise in.
5. Opdrachtnemer organiseert en agendeert alle passingsessies en draagt daarbij zorg voor de communicatie met Clïënt 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 tot uitvoeren van selectie en passing door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt.

6. De tijd tussen passing en levering dient zo kort mogelijk te zijn, conform de gestelde levertijden. Indien mogelijk dient de levering gelijktijdig met de passing plaats te vinden.
7. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij passing de juiste maatvoering van het hulpmiddel aanwezig is.
8. Een passingsessie omvat:
 - a. De passing zelf: met behulp van het op voorhand geselecteerde hulpmiddel, de daarbij benodigde fabrieksopties en aanpassingen aan de hand van de fysieke kenmerken van Cliënt en de inbreng van Cliënt, de te compenseren beperking het juiste hulpmiddel voor Cliënt samen te stellen.
 - b. Een proefplaatsing indien noodzakelijk: Een proefplaatsing dient (in het verlengde van de passing) enkel om duidelijkheid te krijgen of een hulpmiddel of aanpassing een adequate oplossing biedt. Een proefplaatsing duurt niet langer dan noodzakelijk en wordt ter plaatse met Cliënt en Opdrachtgever overeengekomen.
 - c. Proeflessen, indien noodzakelijk geacht, voor het vaststellen van het vermogen en (rij)vaardigheid van Cliënt betreffende het effectief en veilig gebruik van het beoogde hulpmiddel door Cliënt.
 - d. In het geval de bereikbaarheid en de stallingsmogelijkheden onvoldoende zijn een rapportage inclusief advies ten aanzien van de bereikbaarheid met en de stallingsmogelijkheden van het hulpmiddel op de woon- of verblijfslocatie van Cliënt.
9. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk en garandeert in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid dat het te leveren hulpmiddel voldoet aan hetgeen Cliënt redelijkerwijs van het hulpmiddel mag verwachten.

Resultaat

In het kader van Maatschappelijk Verantwoord ondernemen en kostenbesparing en indien beschikbaar zet Opdrachtnemer gebruikte hulpmiddelen in.

1. Cliënt wordt adequaat gecompenseerd voor zijn (bewegings-)beperking, afgestemd op zijn mogelijkheden en persoonskenmerken.
2. Cliënt wordt niet meer gecompenseerd dan strikt noodzakelijk hetgeen is opgenomen in de opdrachtverstrekking.
3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving.
4. Opdrachtnemer heeft het proces van selectie en passing vakkundig uitgevoerd en tijdig afgerond.

Aflevering van het hulpmiddel vindt in beginsel plaats op de woon- dan wel de verblijfslocatie van Cliënt, waarbij het hulpmiddel na uitleg, instructie- en rijles persoonlijk gebruiksklaar aan Cliënt wordt overhandigd. Zo nodig gebeurt dat in samenwerking met bij de Cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s).

Aflevering kan in voorkomende gevallen ook plaatsvinden op de alternatieve paslocatie, in geval Cliënt na selectie en passing op de locatie van Opdrachtnemer het hulpmiddel direct wenst mee te nemen en dit conform de voorwaarden als gesteld door Opdrachtgever is toegestaan.

Bij niet nakomen van afspraken door Cliënt is - na afstemming met Cliënt - de aflevering opnieuw in te plannen. Bij herhaling dient Opdrachtnemer ter afstemming voor vervolgacties in overleg te treden met Opdrachtgever.

Opdrachtnemer overhandigt aan Cliënt de Nederlandstalige gebruikersdocumentatie en licht deze toe.

Deze documentatie bestaat tenminste uit:

- Een voor Cliënt begrijpelijke gebruikershandleiding;
- De wijze waarop Cliënt storingen kan melden, de responsetijden en termijnen van aanvang van reparaties;
- Alle informatie omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;
- Informatie omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer;
- Waar van toepassing een "Bruikleenovereenkomst";
- Indien van toepassing: informatie over de verzekering van het hulpmiddel.

Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse waaronder minimaal:

- Een voor Cliënt begrijpelijke en heldere uitleg over het geleverde hulpmiddel en de mogelijkheden hiervan;
- Een voor Cliënt begrijpelijke uitleg en instructie van het gebruik en de verzorging van het hulpmiddel;
- Ingeval van een elektrisch aangedreven rolstoel, scootmobiel of driewiel fiets dient Opdrachtnemer (voor rekening van Opdrachtnemer) minimaal **één (1)** rijles op locatie en in de woonomgeving van Cliënt te verzorgen, tenzij Cliënt een geoefende gebruiker is en te kennen geeft er geen gebruik van te willen maken;
- Ingeval van een elektrische tillift is tenminste **één (1)** gebruikersinstructie (voor rekening van Opdrachtnemer) te geven aan de mantelverzorger en/of verzorgende van Cliënt;
- Alle informatie en uitleg omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens;
- Informatie en uitleg omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.

Nadat Opdrachtnemer ervan overtuigd is dat Cliënt de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond het hulpmiddel veilig te kunnen gebruiken, laat Opdrachtnemer Cliënt een ontvangstbewijs en indien van toepassing een "Bruikleenovereenkomst" ondertekenen in tweevoud.

Deze bruikleenovereenkomst wordt samen met het afleverbewijs bij de facturatie (digitaal) beschikbaar gesteld.

1. Opdrachtnemer houdt van ieder geleverde voorziening de configuratie bij van het geleverde hulpmiddel. Deze is altijd inzichtelijk en kan altijd worden opgevraagd door Opdrachtgever.
2. Indien na aflevering blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet, ruilt Opdrachtnemer voor zijn rekening het hulpmiddel om zodat deze alsnog wel voldoet.
3. Opdrachtnemer onderzoekt (telefonisch) circa **twee (2)** maanden na levering van het hulpmiddel of deze voldoet en goed gebruikt wordt/kan worden. Dit mag ook eerder plaatsvinden mits het gebruik en frequentie op dat moment afdoende is geweest. Opdrachtnemer houdt hiervan een administratie bij die desgevraagd aan de Opdrachtgever wordt overlegd.
4. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd tot controle van het geleverde hulpmiddel. De controle vindt dan plaats op basis van hetgeen opgenomen is in de Opdracht van Opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
5. Voor zover bij controle blijkt dat het hulpmiddel niet voldoet aan hetgeen vermeld in Opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, lost Opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.

Opdrachtnemer heeft het hulpmiddel gebruiksklaar en conform afspraak afgeleverd bij Cliënt.

1. Cliënt is ontlast in de zorg voor het regelen van het hulpmiddel.
2. Het hulpmiddel is afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van Cliënt en compenseert Cliënt voor zover noodzakelijk is en voldoet aan hetgeen Cliënt in het gebruik van het hulpmiddel mag verwachten.
3. Cliënt is in staat het hulpmiddel veilig en doelmatig te gebruiken.

Indien blijkt dat, extra accessoires op, of (tussentijds) aanpassen van het reeds geleverde hulpmiddel adequaat noodzakelijk is (bijvoorbeeld als gevolg van degeneratief ziektebeeld), meldt Opdrachtgever dit aan Opdrachtnemer. Het is vervolgens aan Opdrachtnemer de adequaat noodzakelijke accessoires te leveren en/of technische aanpassing aan het reeds geleverde hulpmiddel door te voeren.

Randvoorwaarden storingsmelding en reparatie:

1. Cliënt kan op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur bij Opdrachtnemer een storing melden. Cliënten die in hoge mate afhankelijk zijn kunnen 24 uur per dag en **zeven (7)** dagen per week bij Opdrachtnemer een storing melden.
2. Cliënt kan de storing melden op een voor Cliënten rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer.
3. Het lokaal servicenummer wordt uitgevoerd door ter zake kundig personeel dat is toegerust Cliënt op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting Cliënt.
4. De reparatie is waar mogelijk uit te voeren op de woon- of verblijflocatie van Cliënt. In het geval Cliënt onderweg is gestrand, is de reparatie zo mogelijk ter plekke uit te voeren indien dit niet mogelijk is draagt Opdrachtnemer, voor eigen rekening, zorg voor de organisatie van het transport van Cliënt en het hulpmiddel.
5. Indien een reparatie niet op locatie is uit te voeren dan dient Cliënt door Opdrachtnemer kosteloos voorzien te worden van een vervangend –functioneel gelijkwaardig- hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd wordt.
6. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van het hulpmiddel door Cliënt zijn bepalend voor de responsetijd waarop de reparatie voor het herstel van het hulpmiddel aanvangt (met in acht name van punt 5).

Meer specifiek:

- a. Storingen die het verantwoord en veilig gebruik van het hulpmiddel niet verhinderen zijn door Opdrachtnemer binnen **één (1)** werkdag na melding verholpen;
- b. Bij storingen die verhinderen dat het hulpmiddel verantwoord en veilig is te gebruiken is binnen **vier (4)** uur aan te vangen met de herstelwerkzaamheden, en worden waar nodig onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;
- c. Bij een Cliënt die in hoge mate afhankelijk is van zijn hulpmiddel en bij Cliënten die onderweg zijn gestrand, binnen een straal van **vijftig (50)** km van het thuisadres, is zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen **één (1)** uur met de herstelwerkzaamheden aan te vangen en er zorg voor te dragen dat Cliënt thuis komt. Indien Cliënt niet in staat is hier zelf zorg voor te dragen, dan draagt Opdrachtnemer zorg dat Cliënt thuis komt.
- d. Indien een hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn gerepareerd kan worden, dan verstrekt de leverancier aan de cliënt een gratis vervangend hulpmiddel, dat qua functionaliteit gelijkwaardig is.

Onderhoud

Randvoorwaarden onderhoud:

Het onderhoud, zowel preventief als correctief omvat:

1. Vanaf het moment van afleveren van het hulpmiddel tot en met het moment van inname van het hulpmiddel alle aan het hulpmiddel uit te voeren correctief onderhoud, inspecties, werkzaamheden en reparaties, en alle daarbij te vervangen materialen, onderdelen, (fabrieke)opties, accessoires en aanpassingen van welke aard dan ook.
2. Het minimaal éénmaal per jaar (gerekend vanaf de vorige datum stigah keuring) op het woon- of verblijfadres van Cliënten uitvoeren van een stigah keuring bij alle actieve en passieve tilliften.
3. Indien onderhoud niet op locatie is uit te voeren dient Cliënt door Opdrachtnemer kosteloos te worden voorzien van een vervangend –functioneel gelijkwaardig- hulpmiddel. Opdrachtnemer draagt tevens kosteloos zorg voor transport van het te repareren hulpmiddel naar en van de werkplaats of een andere plek waar het hulpmiddel gerepareerd zal worden.
4. Herstel of vervanging van het hulpmiddel ten gevolge van schade van welke aard dan ook. Schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van Cliënt moedwilligheid in het spel is, wordt door Opdrachtnemer gemeld bij Opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien Opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade en Cliënt is hier eerder schriftelijk in overleg met gemeente op geattendeerd, wordt de schade door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer vergoed. Opdrachtgever verhaalt zo nodig op Cliënt. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van Opdrachtnemer.
5. WA verzekering conform de Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen voor elektrische rolstoelen, scootmobielen en/ of anders waar van toepassing. Het vervangen en monteren van het

toegezonden verzekeringsplaatje dient bij voorkeur op het servicepunt of anders op de woon- of verblijfplaats van Cliënt plaats te vinden, indien Cliënt niet in staat is dit zelf te regelen.

6. Het bijhouden van een onderhoudslogboek 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 preventief onderhoud;
 - d. Toetsing gebruiksfunctionaliteit;
 - e. Tijdstip en datum van correctief onderhoud;
 - f. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.

Op verzoek van Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer per ommegaande Opdrachtgever inzicht in de logboeken.

7. Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient Opdrachtnemer:
 - a. Onderhoudshistorie dient digitaal beschikbaar gesteld te worden in een online portal.
 - b. Zorg te dragen voor een door de Cliënt of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier met betrekking tot uitvoer onderhoud.

Inname

1. Opdrachtnemer haalt binnen **vijf (5)** werkdagen na de opdracht tot inname kosteloos het hulpmiddel op, tenzij anders met Opdrachtgever is overeengekomen.
2. Opdrachtnemer haalt voor zijn rekening ook hulpmiddelen op in iedere andere gemeente in Nederland als Cliënt is verhuisd en het hulpmiddel voor bepaalde tijd is meeverhuisd, gedurende het overnameproces of nieuwe verstrekking door de nieuwe gemeente. Hierbij geldt dat Opdrachtgever voorkeur heeft voor overname boven nieuwe aanschaf.
3. Opdrachtnemer geeft de daadwerkelijke datum van inname door aan Opdrachtgever.

Evaluatie

Randvoorwaarden evaluatie en overleg:

1. Periodiek, vier keer per jaar of zoveel vaker of minder als Opdrachtgever dit wenst houden Opdrachtgever en Opdrachtnemer een evaluatie overleg waarbij de agenda in ieder geval navolgende onderwerpen bevat:
 - a. Communicatie;
 - b. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
 - c. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten;
 - d. Tenminste **één (1)** keer per jaar, klanttevredenheid;
 - e. De kwaliteit van de geleverde hulpmiddelen en de servicedienstverlening van Opdrachtnemer;
 - f. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen.
2. Opdrachtnemer maakt een verslag van het overleg, tenzij Opdrachtgever dit wenst te doen.
3. Op verzoek van Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer medewerkers van Opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt worden onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen.

Beëindiging hulpmiddel

Opdrachtnemer dient binnen de afgesproken termijnen en in overleg met Cliënt het hulpmiddel in te nemen.

Clienttevredenheid

De tevredenheid van Cliënt wordt gemeten door Opdrachtgever in het kader van de Monitor Sociaal Domein.

8.6 Klachten & Signaleringen

Klachtenmeldpunt

Opdrachtgever werkt met een centraal meldpunt waar Cliënten terecht kunnen met klachten en signaleringen, zie onderstaande tabel voor de gegevens.

Tabel 13: meldpunt klachten

Meldpunt klachten	Contactgegevens	
Regio Gooi en Vechtstreek	Telefoon:	(035) 692 62 02
	Email:	klachtenmeldpunt@regiogv.nl
	Adres:	Postbus 251, 1400 AG Bussum
	Website:	https://www.icgv.nl/over-ons/contact/klachten

Opdrachtgever werkt met een meldpunt om Cliënten de mogelijkheid te bieden om een klacht of een signalering in te dienen, zonder dat het gevoel bestaat dat daarmee de ondersteuningsrelatie met Opdrachtnemer beschadigd wordt. Tevens wil Opdrachtgever, in het kader van de kwaliteitsbewaking en het contractbeheer, graag zicht krijgen op de inhoud en ontwikkeling van klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer(s). Het meldpunt is daarom verbonden aan de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verplicht zijn Cliënt(en) actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het centrale meldpunt klachten. Actief informeren betekent melding maken op de website en het meldpunt verwerken in het eigen klachtenreglement, foldermateriaal, et cetera. Het klachten meldpunt neemt de klacht in ontvangst, beoordeelt en administreert deze en zet deze direct door naar Opdrachtnemer voor afwikkeling.

De daadwerkelijke afwikkeling van klachten is primair een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling op basis waarvan hij de ingediende klachten afwikkelt. De klachtenfunctionaris van Opdrachtnemer stelt de klager en de aangeklaagde en het regionaalmeldpunt klachten schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling bij een klacht waarin tenminste staat vermeld:

- datum klacht;
- aard van de klacht;
- uitkomst van de bemiddeling;
- wijze van afhandeling.

Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht voor Cliënt negatief is, is Opdrachtnemer verplicht om Cliënt te informeren over onder andere de mogelijkheid zijn geschil voor te leggen aan de nationale ombudsman.

Cliënt kan zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een vertrouwenspersoon of een onafhankelijke ondersteuner. De partij waar Cliënt zich meldt (klachtenmeldpunt, gemeente of Opdrachtnemer) dient de Cliënt hier op te wijzen.

8.7 Verantwoording

Tevredenheids- en ervaringsonderzoek

Opdrachtgever voert zelf tevredenheids- en ervaringsonderzoeken uit. Elke Cliënt met een toewijzing krijgt jaarlijks de mogelijkheid zijn tevredenheid en/of ervaringen met Opdrachtnemer kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Deze rapportages zijn openbaar, maar geanonimiseerd.

8.8 Kwaliteitsbeleving

Opdrachtgever heeft een ratingwebsite (www.kieszo.nl) om de kwaliteitsbeleving van de geboden ondersteuning inzichtelijk te maken. Het doel is om de eigen regie van Cliënten te bevorderen door keuze informatie beschikbaar te stellen. Opdrachtgever wil Cliënten de mogelijkheid bieden tot het beoordelen en waarderen van de geboden ondersteuning van gecontracteerde Opdrachtnemers. Opdrachtgever behoudt zich het recht om uitkomsten van kwaliteitsmetingen waaronder Cliëntenervaringen openbaar te publiceren. Klantwaarderingen hebben een signaalfunctie en kunnen aanleiding zijn tot gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Bij inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de openbare publicatie van Cliëntenervaringen. Tevens heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting ten aanzien van de informatiebehoefte en doorontwikkeling van de ratingwebsite.

Deze inspanningsverplichting omvat:

- Opdrachtnemer werkt mee aan informatiebehoefte voor de ratingwebsite;
- Opdrachtnemer stimuleert het gebruik van de ratingwebsite door Cliënten.

8.9 Experimenten

Opdrachtgever kan experimenten ontplooiën die gericht zijn op een andere toeleiding naar/andere invulling van (onderdelen van) de maatschappelijke ondersteuning. Bij de ontwikkeling van dergelijke experimenten organiseert Opdrachtgever in partnerschap met Opdrachtnemer inspraak door en consultatie van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij aan dergelijke hier zijn medewerking aan verleent.

Definitie van begrippen

Begrip	Definitie
Algemene Inkoopvoorwaarden	De regionale inkoopvoorwaarden van Regio Gooi en Vechtstreek.
Beschikking	Een besluit van het college van Opdrachtgever dat niet van algemene strekking is, met inbegrip van de afwijzing van een aanvraag daarvan, waarin de ondersteuning voor de inwoner wordt vastgelegd.
BNR	Toewijzingsnummer/ beschikkingsnummer in het digitaal leefplein. Dit nummer kan gebruikt worden om via de email met de Wmo consulent aanvullende vragen te stellen zonder persoonsgegevens te hoeven delen.
Cliënt	Inwoner of wettelijker vertegenwoordiger, aan wie Opdrachtgever ondersteuning heeft toegewezen.
College	Het college van burgemeester en wethouders van Opdrachtgever.
Contactpersoon	De persoon namens Opdrachtnemer die belast is met de leiding en coördinatie betreffende de uitvoering van de Overeenkomst welke als aanspreekpunt fungeert voor Opdrachtgever.
Contractbeheerder / contractmanager	De natuurlijke of rechtspersoon die namens Opdrachtgever belast is met de controle op en naleving van de Overeenkomst.
Digitaal LeefPlein (DLP)	Een digitale verbinding tussen de inwoners, aanbieders van ondersteuning, de gemeenten, samenwerkende partners en Regio. Met het Digitaal LeefPlein maken gemeenten gegevensuitwisseling tussen partijen in het sociaal domein mogelijk.
Inschrijver	Potentiële Opdrachtnemer
Inschrijving	De door de aanbieder ingediende contractdocumenten.
Klacht	Een uiting van ontevredenheid over de uitvoering van de ondersteuning en/of Opdrachtgever als zodanig.
Nota van inlichtingen	Document waarin de antwoorden op vragen van aanbieders zijn opgenomen, alsmede eventuele wijzigingen van het Offerteaanvraag document en/of andere documenten waarna deze zijn toegevoegd aan het definitieve Offerteaanvraag document.
Opdracht	Het leveren van de ondersteuning aan Cliënten van Opdrachtgever, voor zover deze daar op grond van de toepasselijke regelgeving aanspraak op maken.
Opdrachtgever	De deelnemende gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren in deze vertegenwoordigd door Regio Gooi en Vechtstreek.
Opdrachtnemer	Een partij waarmee op basis van een inschrijving een Overeenkomst is gesloten, nadat er is gecontroleerd of hij in staat is om aan de eisen uit dit Offerteaanvraag document te voldoen.
Overeenkomst	De schriftelijke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarin de voorwaarden en condities zijn geregeld met betrekking tot de uitvoering van de Opdracht.
Regio	De Gemeenschappelijke Regeling Regio Gooi en Vechtstreek van de gemeenten Blaricum, Eemnes, Gooise Meren, Hilversum, Huizen, Laren en Wijdmeren.
Toewijzing	Volgt uit beschikking voor de Cliënt en is de basis voor de opdrachtverstrekking op Cliëntgebruikersniveau voor Opdrachtnemer.

TNR	Toewijzingsnummer in het Digitaal Leefplein. Dit nummer kan gebruikt worden om via de email met de Wmo consulent aanvullende vragen te stellen zonder persoonsgegevens te hoeven delen.
Offerteaanvraag document	Document waarin de Opdracht en de procedure voor de Europese aanbesteding beschreven en toegelicht is.
Uitvoeringsdienst	Laagdrempelig integraal toegangspunt waar de Cliënt zich kan melden met een hulpvraag.

BIJLAGE I Categorieën hulpmiddelen

Aan het assortiment worden de volgende randvoorwaarden gesteld:

Categorie 1	Rolstoel incidenteel
I-wmo code	11a01
Categorie 2021:	1, 27
Gebruik	Hoofdzakelijk als er sprake is van een korte gebruiksduur en/of incidenteel gebruik, maar ook transportgebruik, waarbij gebruiker veelal geduwd wordt buitenshuis. Dient zich over korte stukken zelfstandig te kunnen voortbewegen. Voorzien van minimale functionele instel- en verstelbaarheid. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	De zithouding is zeer beperkt instelbaar.
Omgeving	Voornamelijk buitenshuis, incidenteel ook binnenshuis.
Meeneembaarheid	Opvouwbaar en te verkleinen, licht van gewicht. Meeneembaarheid is belangrijk.
Voorbeeld merk en type	Quickie Breezy, Excel G3, Otto Bock Start M6 junior

Categorie 2A	Rolstoel met kantelfunctie ZONDER geïntegreerde duwondersteuning
I-wmo code	11a02
Categorie 2021:	4a
Gebruik	Continu gebruik met lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Rusten in de rolstoel is mogelijk. De meeste Cliënten worden geduwd in de rolstoel en een kleiner aantal Cliënten beweegt zich zelfstandig voort in de rolstoel. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is noodzakelijk. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	Zitondersteuning heeft de hoogste prioriteit. Zitcomfort is zeer belangrijk, stoel is voorzien van kantelverstelling, is in- en/of verstelbaar en is goed aanpasbaar.
Omgeving	Zowel binnenshuis als buitenshuis
Meeneembaarheid	Is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
Voorbeeld merk en type	Breezy Ibis , L&M Canto

Categorie 2B	Rolstoel met kantelfunctie MET geïntegreerde duwondersteuning
I-wmo code	11a03
Categorie 2021:	4b
Gebruik	Continu gebruik met lage mate tot geen zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Rusten in de rolstoel is mogelijk. De meeste Cliënten worden geduwd in de rolstoel en een kleiner aantal Cliënten beweegt zich zelfstandig voort in de rolstoel. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Kantelbaarheid is noodzakelijk. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	Zitondersteuning heeft de hoogste prioriteit. Zitcomfort is zeer belangrijk, stoel is voorzien van kantelverstelling, is in- en/of verstelbaar en is goed aanpasbaar.
Omgeving	Zowel binnenshuis als buitenshuis
Meeneembaarheid	Is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
Voorbeeld merk en type	Breezy Ibis met geïntegreerde duwondersteuning.



Let op:	Indien een rolstoel met kantelfunctie een "losse" (niet geïntegreerde) duwondersteuning heeft, dan wordt deze niet categorie 2b geoffereerd maar als een categorie 2a plus een categorie 5a of 5b. Indien zowel een geïntegreerde duwondersteuning als een niet geïntegreerde duwondersteuning mogelijk is, dan geniet de goedkoopste oplossing de voorkeur.
----------------	--

Categorie 2C	Orthese
I-wmo code	11a04
Categorie 2021:	13 B, 13c
Gebruik	Te gebruiken op (elektrische) rolstoelen
Zithouding	Zitondersteuning heeft de hoogste prioriteit. Individueel op maat gemaakte rug,- en/of zitting. Niet herbruikbaar voor andere Cliënten.
Omgeving	Binnenshuis en buitenshuis
Meeneembaarheid	Is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
Voorbeeld merk en type	Niet van toepassing
Let op:	Er is geen apart onderhoudstarief voor een orthese, (na-)aanpassingen vallen binnen het all – in leveringstarief.

Categorie 3A	Rolstoel actief gebruik (semi permanent) VOUWframe
I-wmo code	11A05
Categorie 2021:	2a, 3, 9b
Gebruik	Frequent gebruik gedurende langere periode per dag. Met (een hoge mate van) zelfstandig uitvoeren van ADL - activiteiten vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen, eventueel in combinatie met duwen door derden. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek door middel van accessoires of maatwerk. Voor de actieve gebruiker hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit. Voor alle lichaamsmaten en voor alle leeftijden toepasbaar.
Zithouding	De zithouding is instelbaar; Belangrijk, opvouwbaar en te verkleinen.
Omgeving	Zowel binnenshuis als buitenshuis
Meeneembaarheid	Opvouwbaar en te verkleinen, licht van gewicht. Meeneembaarheid is belangrijk.
Voorbeeld merk en type	Quickie Helix2 , Quickie Helix2 comfort, L&M Roxx

Categorie 3B	Rolstoel actief gebruik (semi permanent) VASTframe/ Custom made frame
I-wmo code	11a06
Categorie 2021:	2b, 9b
Gebruik	Frequent gebruik gedurende langere periode per dag. Met (een hoge mate van) zelfstandig uitvoeren van ADL - activiteiten vanuit de voorziening. Hoge eisen aan het zelfstandig verplaatsen binnen- en buitenshuis. Zelf voortbewegen middels hoepelen en/of trippelen, eventueel in combinatie met duwen door derden. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek door middel van accessoires of maatwerk. Voor de actieve gebruiker hebben rijeigenschappen een hoge prioriteit. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	Zithouding: Rijeigenschappen en zitcomfort zijn belangrijk. Zithouding is goed in-/verstelbaar.
Omgeving	Gebruik binnenshuis als ook buitenshuis.



Meeneembaarheid	Rolstoel is verkleinbaar en meeneembaar in een auto.
Voorbeeld merk en type	Quickie Argon 2

Categorie 4A	Elektrische rolstoel met maximaal 2 elektrische verstellingen
I-wmo code	11A07
Categorie 2021:	5, 6, 10, 28
Gebruik	Beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scootermobiel niet of niet volledig functioneel en adequaat is. Gebruiker heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. Gebruik buitenshuis en/ of continu gebruik met mogelijk zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Zelfstandige verplaatsingen binnenshuis als ook buitenshuis. Voorzien van complete functionele (elektrische) instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek. Voorziening is aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Compactheid en draaicirkel (achterwiel-, voorwiel- of midwielbesturing) wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsruimte. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van gebruiker in combinatie met noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Indien noodzakelijk kan begeleidingsbesturing toegevoegd worden. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Categorie 4a: Standaard elektrische rolstoel met maximaal twee (2) elektrische verstellingen. De volgende elektrische instellingen behoren tot deze twee (2) elektrische verstellingen: Zithoogteverstelling, kantelfunctie, rughoekverstelling, beensteuninstelling (links en rechts tellen als één (1) soort verstelling) en centrale beensteunverstelling (midden). N.B. Elektrische rolstoelen waarbij maximaal twee (2) elektrische verstellingen nodig zijn, maar waarbij een ander besturingssysteem noodzakelijk is (eventueel naast joystickbesturing), behoren niet tot categorie 4a. Dit betreft in dat geval elektrische rolstoelen met uniscanners, hoofdbediening en/of blaas/zuigbediening. Zie in dat geval categorie 4B.
Zithouding	Zithouding is goed Instelbaar/Verstelbaar en goed aanpasbaar.
Omgeving	Frequent gebruik binnenshuis en ook gebruik buitenshuis.
Meeneembaarheid	Rolstoel is niet verkleinbaar/opvouwbaar, maar geschikt om veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen indien de elektrische rolstoel ook buitenshuis gebruikt wordt.
Voorbeeld merk en type	Puma 20, Real 6100 plus, Quickie jive

Categorie 4B	Elektrische rolstoel met minimaal 3 elektrische verstellingen en/of bijzondere besturingen
I-wmo code	11a08
Categorie 2021:	5, 6, 28
Gebruik	Beperkte mobiliteit waarbij de mogelijkheid tot inzet van een handbewogen rolstoel en/of een scootermobiel niet of niet volledig functioneel en adequaat is. Gebruiker heeft geen of beperkte transfermogelijkheden. Gebruik buitenshuis en/ of continu gebruik met mogelijk zelfstandige uitvoering van ADL-handelingen vanuit de voorziening. Zelfstandige verplaatsingen binnenshuis als ook buitenshuis. Voorzien van complete functionele (elektrische) instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe



	zitproblematiek. Voorziening is aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Compactheid en draaicirkel (achterwiel-, voorwiel- of midwielbesturing) wordt bepaald aan de hand van de verplaatsingsruimte. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van gebruiker in combinatie met noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Model Complex: - Standaard rolstoel met meer dan twee (2) elektrische verstellingen. Onder andere de volgende elektrische verstellingen behoren tot deze verstelmogelijkheden: Zithoogteverstelling, kantelfunctie, rugleuninginstelling, beensteuninstelling (links en rechts) en beensteuninstelling midden. - Elektrische rolstoelen waarbij maximaal twee (2) elektrische verstellingen nodig zijn, maar waarbij een ander besturingssysteem noodzakelijk is (eventueel naast joystickbesturing), behoren tot model complex. Dit betreft in dat geval elektrische rolstoelen met uniscanners, hoofdbediening en/of blaas/zuigbediening.
Zithouding	Zithouding is goed Instelbaar/Verstelbaar en goed aanpasbaar.
Omgeving	Binnenshuis en buitenshuis
Meeneembaarheid	Rolstoel is niet verkleinbaar/opvouwbaar, maar geschikt om veilig te vervoeren in daartoe uitgeruste voertuigen.
Voorbeeld merk en type	Puma 40, Quickie Jive

Categorie 5A	Duwondersteuning rolstoel t.b.v. begeleider
I-wmo code	11a09
Categorie 2021:	11
Gebruik	Elektrische ondersteuning is ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van Cliënt en duwer. De elektrische aandrijfmotor is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op de rolstoel categorieën uit het assortiment (inclusief montage). Deze verplichting geldt niet voor categorie 2a en 2b, tenzij het technisch mogelijk is. Indien noodzakelijk zijn er ook modellen leverbaar met een grotere actieradius.
Zithouding	Niet van toepassing
Omgeving	Met name buitenshuis.
Meeneembaarheid	Wielen en/of accu's zijn eenvoudig (zonder gereedschap) demonteerbaar van rolstoel.
Voorbeeld merk en type	Excel Click en Go, Alber Viamobiel

Categorie 5B	Hoepel,- of elektrische ondersteuning rolstoel t.b.v. gebruiker
I-wmo code	11A10
Categorie 2021:	11, 12
Gebruik	Elektrische ondersteuning is ter compensatie van beperking in kracht/energie/uthoudingsvermogen van Cliënt. De elektrische aandrijfmotor is in ieder geval geschikt om aan te brengen/te monteren op de rolstoel categorieën uit het assortiment (inclusief montage). Deze verplichting geldt niet voor categorie 2a en 2b, tenzij het technisch mogelijk is. Indien noodzakelijk zijn er ook modellen leverbaar met een grotere actieradius. Indien de elektrische aandrijving voor zowel de gebruiker als voor de begeleider bedoeld is, zoals bij een hulpmotor met joystickbediening (bijvoorbeeld de E-fix), dan valt deze onder categorie 5B.
Zithouding	n.v.t.



Omgeving	Zowel binnenshuis als buitenshuis.
Meeneembaarheid	Wielen en/of accu's zijn eenvoudig (zonder gereedschap) demonteerbaar van rolstoel.
Voorbeeld merk en type	• Albert Emotion • E-fix

Categorie 6A	Kinderbuggy of duwwandelwagen eenvoudige configuratie
I-wmo code	11a11
Categorie 2021:	26
Gebruik	Lichtgewicht opvouwbaar buggy voor kinderen die nog niet aan een rolstoel toe zijn en die vervoerd moeten worden in een buggy die sterker (en groter) is dan de buggy's voor kinderen zonder lichamelijke of verstandelijke beperkingen.
Zithouding	Beperkt instelbaar, voorzien van fixatie.
Omgeving	Gebruik met name buitenshuis.
Meeneembaarheid	Opvouwbaar en te verkleinen, licht van gewicht. Meeneembaarheid is belangrijk.
Voorbeeld merk en type	• Eureva McLaren • van Os Elise Buggy

Categorie 6B	Kinderrolstoel of duwwandelwagen complexe configuratie
I-wmo code	11a12
Categorie 2021:	9A
Gebruik	Kinderwandelwagen voor kinderen die vervoerd moeten worden in een aangepaste duwwandelwagen of kinderrolstoel waarin kinderen zelfstandig kunnen hoepelen. Voorzien van complete functionele instel- en verstelbaarheid en mogelijkheid tot aanpassingen behorende bij complexe zitproblematiek.
Zithouding	Zithouding is in grote mate instelbaar.
Omgeving	Gebruik binnenshuis en ook buitenshuis.
Meeneembaarheid	Meeneembaarheid in auto is belangrijk, is zo nodig verkleinbaar en/of is geschikt om veilig zittend vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen.
Voorbeeld merk en type	• R82 Stingray • Zippie Simba • Kiddo Tilt

Categorie 7	Overige rolstoelvoorzieningen (op offertebasis met kortingspercentage van xx op BCP zowel op het hulpmiddel als alle Standaard ,- en individuele aanpassingen bij nieuwlevering)
I-wmo code	11a13
Categorie 2021:	Niet van toepassing
Gebruik	Niet van toepassing
Zithouding	Niet van toepassing
Omgeving	Niet van toepassing
Meeneembaarheid	Niet van toepassing
Niet limitatieve lijst	• Sportrolstoel
Let op	Herbruik gaat voor nieuwlevering

Categorie 8A	Scootmobiel 10 km/u met beperkte actieradius
I-wmo code	12A01
Categorie 2021:	7A

Gebruik	Beperkte mobiliteit met een zelfstandige transfermogelijkheid. Vervoersbehoefte in de directe omgeving van (instelling) gebouw en/of in de regio. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van Cliënt en noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door Cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden Cliënten door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Altijd 3-wieluitvoering, tenzij afwijkende indicatie voor 4 wielen, uitsluitend met toestemming van gemeente. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Snelheid is maximaal 10 km/u, actieradius is minimaal 30 kilometer
Zithouding	De zithouding is beperkt in te stellen.
Omgeving	In ruim toegankelijke gebouwen en buitenshuis in de woonomgeving
Meeneembaarheid	Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen. Cliënt zit niet in de scootermobiel tijdens het vervoer.
Voorbeeld merk en type	• Sterling Calypso

Categorie 8B	Scootmobiel 12 km/u met standaard geveerd
I-wmo code	12A02
Categorie 2021:	7B
Gebruik	Beperkte mobiliteit met een zelfstandige transfermogelijkheid. Vervoersbehoefte in de directe omgeving van (instelling) gebouw en/of in de regio. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van de gebruiker en noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door Cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden Cliënten door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Altijd 3-wieluitvoering, tenzij afwijkende indicatie voor 4 wielen, uitsluitend met toestemming van gemeente. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Snelheid is maximaal 12 km/u, actieradius minimaal 40 kilometer volgens gebruiksaanwijzing
Zithouding	De zithouding is beperkt in te stellen. Scootmobiel is geveerd.
Omgeving	In ruim toegankelijke gebouwen en buitenshuis
Meeneembaarheid	Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen. Cliënt zit niet in de scootermobiel tijdens het vervoer.
Voorbeeld merk en type	• Sterling Elite2 XS

Categorie 8C	Scootmobiel 12 km/u met extra geveerd, grote actieradius
I-wmo code	12A03
Categorie 2021:	7C
Gebruik	Beperkte mobiliteit met een zelfstandige transfermogelijkheid. Vervoersbehoefte in of in directe omgeving van (instelling) gebouw en/of in grotere regio. Sprake van zitcomplexiteit, waardoor een extra geveerde scootmobiel noodzakelijk is. Voorziening aanpasbaar op individuele bedieningsmogelijkheden. Mogelijkheid tot afstelling snelheid rekening houdend met fysieke en medische eigenschappen van de gebruiker en noodzakelijke individuele vervoersbehoefte. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door Cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden door aanpassingen met accessoires en/of maatwerk. Altijd 3-wieluitvoering, tenzij afwijkende indicatie voor 4 wielen, uitsluitend met toestemming van gemeente. Een scootmobiel extra geveerd is van toepassing voor Cliënten waarbij een scootmobiel uit categorie 8b niet voldoende compenseert. De mate van vering



	moet aantoonbaar beter zijn dan de scootmobielen aangeboden onder categorie 8b. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar. Snelheid maximaal 12 km/u, actieradius minimaal 50 km.
Zithouding	Zitcomfort is groot en geschikt voor Cliënten met onder andere rug- en/of reumatische klachten.
Omgeving	In ruim toegankelijke gebouwen, met name buitenshuis
Meeneembaarheid	Geschikt om veilig vervoerd te kunnen worden in daartoe uitgeruste voertuigen. Cliënt zit niet in de scootmobiel tijdens het vervoer.
Voorbeeld merk en type	• Sterling Trophy • Sterling Elite 2 plus • Van Os Galaxy Plus 3

Categorie 9A	Driewiel (lig) fiets ZONDER elektrische ondersteuning
I-wmo code	12A04
Categorie 2021:	18A, 19A, 20A, 21A, 23A
Gebruik	Cliënt rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewiel fiets. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door Cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	Cliënt wordt voldoende ondersteund om veilig op de fiets deel te nemen aan het verkeer.
Omgeving	Buitenshuis
Meeneembaarheid	Niet van belang dat fiets meeneembaar is
Voorbeelden merk en type	• Van Raam maxi 2 • van Raam easy rider • Huka AT-A • Huka AT-B • Pom Jippy driewiel fiets • Victor driewiel fiets

Categorie 9B	Driewiel (lig) fiets MET elektrische ondersteuning
I-wmo code	12A05
Categorie 2021:	18B, 19B, 20B, 21B, 23B
Gebruik	Cliënt rijdt zelf, kan zelfstandig op- en afstappen. Heeft echter onvoldoende balans voor het gebruik van een tweewiel fiets. Een driewiel fiets met elektrische trapondersteuning is van toepassing voor Cliënten waarbij een driewiel fiets zonder elektrische trapondersteuning (categorie 9a) niet voldoet in de vervoerbehoefte. De vervoersbehoefte is in de directe omgeving en regio. Voorzien van functionele instel- en verstelbaarheid. Afgestemd op specifiek gebruik door Cliënt en individuele bedieningsmogelijkheden. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	Cliënt wordt voldoende ondersteund om veilig op de fiets deel te nemen aan het verkeer.
Omgeving	Buitenshuis
Meeneembaarheid	Niet van belang dat fiets meeneembaar is
Voorbeeld merk en type	Van Raam maxi 2 met Auto vario of Pas vario Van Raam easy rider met elektrische ondersteuning Sunny Bondo met elektrische ondersteuning Huka AT-B met elektrische ondersteuning Huka AT-C met elektrische ondersteuning



	Victor driewiel fiets met trapondersteuning
Categorie 10A	Handbike ZONDER elektrische ondersteuning
I-wmo code	12A06
Categorie 2021:	14
Gebruik	Bedoeld voor vervoer buitenshuis voor Cliënten die voor hun verplaatsingen binnen- en buitenshuis zijn aangewezen op het gebruik van een rolstoel. Het aankoppelbaar fietsdeel/handbike is in ieder geval geschikt voor de rolstoelen die binnen de raamovereenkomst zijn/worden geleverd. Ook is de handbike eenvoudig op,-en af te koppelen. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	In rolstoel
Omgeving	Buitenshuis
Meeneembaarheid	De handbike is eenvoudig (zonder gereedschap) door gebruiker aan te koppelen en af te koppelen.
Voorbeeld merk en type	Quickie Attitude

Categorie 10B	Handbike MET elektrische ondersteuning of elektromotor
I-wmo code	12A07
Categorie 2021:	15
Gebruik	Bedoeld voor vervoer buitenshuis voor Cliënten die voor hun verplaatsingen binnen- en buitenshuis zijn aangewezen op het gebruik van een rolstoel. Het aankoppelbaar fietsdeel/handbike is in ieder geval geschikt voor de rolstoelen die binnen de raamovereenkomst zijn/worden geleverd. Ook is de handbike eenvoudig op,-en af te koppelen. Cliënt heeft echter onvoldoende spierkracht in de armen of onvoldoende inspanningstolerantie om zonder hulpmotor aan de vervoersbehoefte te kunnen voldoen. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	In rolstoel
Omgeving	Buitenshuis
Meeneembaarheid	De handbike is eenvoudig (zonder gereedschap) door gebruiker aan te koppelen en af te koppelen.
Voorbeeld merk en type	• Quickie Attitude hybrid • Quickie Attitude Power

Categorie 11A	Duofiets/side by side/ tandemfiets / rolstoelfiets ZONDER elektrische ondersteuning
I-wmo code	12A08
Categorie 2021:	16A, 22A, 24A
Gebruik	Bedoeld voor vervoer buitenshuis voor Cliënten die niet in staat zijn zelfstandig te fietsen of om zelfstandig deel te nemen aan het verkeer. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	Zithouding is beperkt in te stellen.
Omgeving	Buitenshuis
Meeneembaarheid	De fiets is niet meeneembaar in auto.
Voorbeeld merk en type	Van Raam Fun2go van Raam Kivo van Raam Twinny plus van Raam OPair van Raam Velo Plus



Categorie 11B	Duofiets/side by side/ tandemfiets / rolstoelfiets MET elektrische ondersteuning
I-wmo code	12A09
Categorie 2021:	16B, 22B, 24B
Gebruik	Bedoeld voor vervoer buitenshuis voor Cliënten die niet in staat zijn zelfstandig te fietsen of om zelfstandig deel te nemen aan het verkeer. Inwoner en/of begeleider hebben onvoldoende inspanningsvermogen om de fiets voort te bewegen over de afstanden die noodzakelijk zijn om in de vervoersbehoefte te voorzien. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	Zithouding is beperkt in te stellen.
Omgeving	Buitenshuis
Meeneembaarheid	De fiets is niet meeneembaar in auto.
Voorbeeld merk en type	Van Raam Fun2go, van Raam Kivo, van raam Twinny plus, van Raam OPair, van Raam Velo Plus, allen met auto Vario of Pas vario (indien beide beschikbaar zijn)

Categorie 12	Autostoel kinderen
I-wmo code	12A10
Categorie 2021:	29
Gebruik	Uitgangspunt is dat regulier in de handel verkrijgbare autostoeltjes (algemeen gebruikelijk) niet toereikend zijn. Cliënt kan adequaat en veilig door een derde in en uit het zitje worden geplaatst/ gehaald, is instelbaar, en/of draaibaar en/of anders aanpasbaar afhankelijk van de problematiek van Cliënt. Het stoeltje/ de stoeltjes aangeboden zijn geschikt voor kinderen tot 50 kg.
Zithouding	Zithouding is aangepast op Cliënt.
Omgeving	In auto te gebruiken
Meeneembaarheid	In auto te plaatsen.
Voorbeeld merk en type	Recaro Monza Nova Reha, R82 Stingray swing out

Categorie 13	Overige vervoersvoorzieningen
I-wmo code	12A11
Categorie 2021:	16B, 22B, 24B
Gebruik	Niet van toepassing
Zithouding	Niet van toepassing
Omgeving	Niet van toepassing
Meeneembaarheid	Niet van toepassing
Niet limitatieve lijst	• Pendel
Let op	Herbruik gaat voor nieuwlevering

Categorie 14A	Actieve tillift
I-wmo code	13A01
Categorie 2021:	8A
Gebruik	Hulpmiddel bij het transfereren van personen, die niet op eigen kracht een transfer kunnen maken. Cliënt wordt door een begeleider geholpen, die de rugband aanbrengt en de lift bedient. Cliënt wordt middels een elektrisch systeem tot stand geholpen. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.



Zithouding	Cliënt maakt een transfer in een ondersteund staande houding, enige activiteit van Cliënt is gewenst.
Omgeving	In de woning
Meeneembaarheid	sommige liften zijn demontabel voor transport
Voorbeeld merk en type	United Care James 3, Joerns Oxford professional

Categorie 14B	Passieve tillift
I-wmo code	13A02
Categorie 2021:	8B
Gebruik	Hulpmiddel bij het transfereren van personen, die niet op eigen kracht een transfer kunnen maken. Cliënt wordt door een begeleider geholpen, die de tilband aanbrengt en de lift bedient. Cliënt wordt middels een elektrisch systeem getransfereerd zonder stamoment. Type tilbanden en aantal is afhankelijk van de specifieke problematiek, gewicht en lengte van Cliënt. Opdrachtnemer dient uit te gaan van minimaal twee (2) tilbanden. Indien er ook een toiletband noodzakelijk is, dan worden het minimaal drie (3) tilbanden. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	Er zijn diverse tilmatten om Cliënt adequaat te kunnen helpen.
Omgeving	Gebruik binnenshuis.
Meeneembaarheid	Sommige liften zijn demontabel voor transport.
Voorbeeld merk en type	Human Care Lexa, Human Care Tonya, United Care Tilly

Categorie 15A	Douche-toiletvoorziening verrijdbaar (kleine wielen en zelfrijder)
I-wmo code	13A03
Categorie 2021:	33a, 33b, 34a, 34b, 35, 36
Gebruik	Hulpmiddel voor Cliënten die onvoldoende stafunctie en of loopfunctie hebben om staand te douchen of om de afstand in of naar de badkamer te overbruggen. Cliënt is in staat om zelfstandig te douchen met de douchestoel of kan adequaat geholpen worden met douchen en/of de toiletgang. Indien noodzakelijk geleverd of instelbaar/aanpasbaar. Dit betreft een eenmalige instelling. Denk aan wigzit, afwijkende rughoek, zithoogte). Niet in hoogte verstelbaar en niet kantelbaar Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar
Zithouding	De zithouding is beperkt instelbaar.
Omgeving	Binnenshuis, met name in de badkamer. Afgestemd op de toe- en doorgankelijkheid van de badkamer.
Meeneembaarheid	Niet van toepassing
Voorbeeld merk en type	Huka TDV, Linido LI 2136.02,1 Etac Clean,



Categorie 15B	Douche(-toilet)voorziening of douchebrancard, vrijdbaar, in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar MECHANISCH
I-wmo code	13A04
Categorie 2021:	31
Gebruik	Hulpmiddel voor Cliënten die onvoldoende stafunctie en of loopfunctie hebben om staand te douchen of om de afstand in of naar de badkamer te overbruggen. Cliënt kan adequaat geholpen worden met douchen en/of de toiletgang. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	Zithouding is beperkt instelbaar.
Omgeving	Binnenshuis, met name in de badkamer. Afgestemd op de toe- en doorgankelijkheid van de badkamer.
Meeneembaarheid	Niet van toepassing
Voorbeeld merk en type	Aquatec Ocean VIP, TR 2200, Lopital Flexo

Categorie 15C	Douche(-toilet)voorziening of douchebrancard, vrijdbaar, in hoogte verstelbaar en/of kantelbaar ELEKTRISCH
I-wmo code	13A05
Categorie 2021:	32
Gebruik	Hulpmiddel voor Cliënten die onvoldoende stafunctie en of loopfunctie hebben om staand te douchen of om de afstand in of naar de badkamer te overbruggen. Cliënt kan adequaat geholpen worden met douchen en/of de toiletgang. De mantelzorger heeft fysieke beperkingen waardoor het noodzakelijk is dat het hulpmiddel elektrisch versteld kan worden. Ook kan een intensieve hulpvraag waarbij het hulpmiddel zeer frequent versteld moet worden het noodzakelijk maken dan elektrische verstellingen noodzakelijk zijn. Voor alle lichaamsmaten en leeftijden toepasbaar.
Zithouding	De zithouding is beperkt instelbaar.
Omgeving	Binnenshuis, met name in de badkamer. Afgestemd op de toe- en doorgankelijkheid van de badkamer.
Meeneembaarheid	Niet van toepassing
Voorbeeld merk en type	Arjo Carendo, TR 3000, Lopital Reflex,

Categorie 16	Overige Woonvoorzieningen
I-wmo code	13A6
Categorie 2021:	Niet van toepassing
Gebruik	Niet van toepassing
Zithouding	Niet van toepassing
Omgeving	Niet van toepassing
Niet limitatieve lijst	• Transferhulpmiddel (zoals human care Bea of Etac turner) • Douchestoel
Let op	Herbruik gaat voor nieuwlevering

Categorie	Rijles voor scootmobiel of elektrische rolstoel
I-wmo code	12A12
Categorie 2021:	40
Omschrijving	Rijles van minimaal 60 minuten bij inwoner in de woning of in de directe woonomgeving. Hulpmiddel is eigendom van Opdrachtnemer.

BIJLAGE II Verhuizen binnen en buiten de regio Gooi en Vechtstreek

1.1 Verhuizen binnen de regio Gooi en Vechtstreek

Indien Cliënt met een hulpmiddel verhuist binnen de regio Gooi en Vechtstreek, dan is het uitgangspunt dat de aanwezige hulpmiddelen behouden blijven, mits deze passend zijn in de nieuwe woonsituatie. Het overnemen van de hulpmiddelen gaat met gesloten beurs. De hulpmiddelen worden dus kosteloos overgenomen.

Stap 1: Melding van de verhuizing vertrekkende gemeente:

Cliënt schrijft zich in bij de nieuwe gemeente en wordt uitgeschreven bij de vertrekkende gemeente. De vertrekkende gemeente informeert Cliënt dat de hulpmiddelen meegenomen mogen worden naar de nieuwe gemeente en vraagt toestemming aan Cliënt om relevante gegevens, zoals een relevante beschikking(en) en aanverwante rapportage(s) over te dragen aan de nieuwe gemeente.

De vertrekkende gemeente draagt alle relevante informatie over naar de nieuwe gemeente en zet Cliënt in het DLP om naar de nieuwe gemeente. In DLP geeft de vertrekkende gemeente aan dat Cliënt de hulpmiddelen behoudt en dus feitelijk alleen het onderhoudscontract beëindigd.

Stap 2: Melding Wmo bij nieuwe gemeente

Nieuwe gemeente boekt melding Wmo op verzoek van vertrekkende gemeente op en neemt de melding in behandeling. In principe neemt de nieuwe gemeente alle hulpmiddelen over welke Cliënt verstrekt heeft gekregen in de vertrekkende gemeente. Alleen indien het hulpmiddel niet (meer) passend is in de nieuwe woonsituatie, wordt het hulpmiddel niet overgenomen. Indien de periode tussen inschrijving in het Basis Registratie Personen (BRP) van de gemeente en de beoordeling van de situatie meer dan **vijftien (15)** kalenderdagen bedraagt wordt in ieder geval de onderhoudskosten vanaf de periode van inschrijving BRP bekostigd tot datum dat het hulpmiddel ingenomen dient te worden.

Alle hulpmiddelen en het onderhoudscontract worden overgenomen vanaf datum inschrijving BRP, zodat Opdrachtnemer geen "gat" heeft in het onderhoudscontract.

Bij hulpmiddelen toegewezen voor **1 april 2022** geldt dat Opdrachtnemer een nieuwe bruikleenovereenkomst met Cliënt afsluit. Hulpmiddelen toegewezen na **1 april 2022** kennen een regionale bruikleenovereenkomst welke geldig blijft na verhuizing binnen de regio Gooi en Vechtstreek.

Stap 3: Informatieverstrekking aan Cliënt

Binnen de gestelde termijnen na verhuizing ontvangt Cliënt een beschikking van de nieuwe gemeente.

Stap 4: Financiële afwikkeling

Er is sprake van een kosteloze overdracht van het hulpmiddel tussen de gemeentes binnen de regio Gooi en Vechtstreek exclusief Weesp, inclusief Eemnes.

1.2 Verhuizen naar een gemeente buiten de regio Gooi en Vechtstreek en visa versa

Indien Cliënt met een hulpmiddel verhuist vanuit een gemeente buiten de regio Gooi en Vechtstreek naar een gemeente binnen de regio Gooi en Vechtstreek of visa versa, dan is het uitgangspunt dat de aanwezige hulpmiddelen behouden blijven, mits deze passend zijn in de nieuwe woonsituatie. Het overnemen van de hulpmiddelen gaat echter niet met een gesloten beurs. De hulpmiddelen worden conform de formule van terugkoopregeling van de VNG overgenomen.

Stap 1: Melding van de verhuizing vertrekkende gemeente

Cliënt schrijft zich in bij de nieuwe gemeente en wordt uitgeschreven bij de vertrekkende gemeente. De vertrekkende gemeente informeert Cliënt dat de hulpmiddelen meegenomen mogen worden naar de nieuwe gemeente en vraagt toestemming aan Cliënt om relevante gegevens, zoals een relevante beschikking(en) en aanverwante rapportage(s) over te dragen aan de nieuwe gemeente.

De vertrekkende gemeente draagt alle relevante informatie over naar de nieuwe gemeente en beëindigt het hulpmiddel in DLP. In DLP geeft de vertrekkende gemeente aan dat Cliënt de hulpmiddelen behoudt en dus feitelijk alleen het onderhoudscontract beëindigd.

Stap 2: Melding Wmo bij nieuwe gemeente

Nieuwe gemeente boekt melding Wmo op verzoek van vertrekkende gemeente op en neemt de melding in behandeling. In principe neemt de nieuwe gemeente alle hulpmiddelen over welke Cliënt verstrekt heeft gekregen in de vertrekkende gemeente. Alleen indien het hulpmiddel niet (meer) passend is in de nieuwe woonsituatie, wordt het hulpmiddel niet overgenomen. Indien de periode tussen inschrijving in het Basis Registratie Personen (BRP) van de gemeente en de beoordeling van de situatie meer dan **vijftien (15)** kalenderdagen bedraagt, wordt in ieder geval de onderhoudskosten vanaf de periode van inschrijving BRP bekostigd tot datum dat het hulpmiddel ingenomen dient te worden.

Alle hulpmiddelen en het onderhoudscontract worden overgenomen vanaf datum inschrijving BRP, zodat Opdrachtnemer geen "gat" heeft in het onderhoudscontract.

Bij hulpmiddelen toegewezen voor **1 april 2022** geldt dat Opdrachtnemer een nieuwe bruikleenovereenkomst met Cliënt afsluit en deze in haar administratie opslaat. Op verzoek is deze opvraagbaar door gemeente. Hulpmiddelen toegewezen na **1 april 2022** kennen een regionale bruikleenovereenkomst welke geldig blijft na verhuizing binnen de regio Gooi en Vechtstreek.

Stap 3: Informatieverstrekking aan Cliënt

Binnen de gestelde termijnen na verhuizing ontvangt Cliënt een beschikking van de nieuwe gemeente binnen de regio Gooi en Vechtstreek. Het onderhoud wordt gestart vanaf datum inschrijving BRP tenzij anders overeengekomen met vertrekkende gemeente.

Stap 4: Financiële afwikkeling

De vertrekkende gemeente *of indien het huur betrof de leverancier van de verstrekende gemeente van buiten de regio* stuurt een factuur naar de nieuwe gemeente *of naar de leverancier indien het een huurgemeente betreft* voor de waarde van het hulpmiddel.

Hierbij de wordt de rekenformule van de VNG gehanteerd:

Overname Formule van de VNG:

(Historische bruto catalogusprijs – korting) / economische afschrijftermijn * resterende economische afschrijftermijn = overnamewaarde

hulpmiddel korting hulpmiddelen voor volwassenen = 40%

korting hulpmiddelen voor kinderen en voor douche- en toilethulpmiddelen = 30%

economische afschrijftermijn = 7 jaar voor alle voorzieningen, met uitzondering van

kindervoorzieningen en douche,-en toiletvoorzieningen = 5 jaar

Minimale restwaarde is € 75,-

Formule:

Formule:

$$\left(\frac{\text{Historische brutocatalogusprijs} - \text{korting}}{\text{Economische afschrijvingstermijn (mnd)}} \right) * \text{resterende afschrijvingstermijn} = \text{Overnamewaarde}$$

De minimumwaarde van de overnamewaarde bedraagt € 75,00

Rekenvoorbeeld:

Handbewogen rolstoel (volwassen) met een cataloguswaarde (BCP) van €3.000, van 1 jaar oud. Het overname bedrag is in dat geval

$$\left(\frac{€3000 - 40\%}{84} \right) * (84 - 12) = €1542,86$$