



WESTFRIESLAND

# PROGRAMMA VAN EISEN

*Versie 20194*

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de Aanbestedingsstukken voor de aanbesteding Wmo hulpmiddelen. Hier moet u als Opdrachtnemer aan voldoen. Uiteraard moet u ook altijd voldoen aan de wettelijke eisen die bij deze opdracht van toepassing zijn.

1	Eisen ten aanzien van de Hulpmiddelen .....	2
2	Eisen ten aanzien van het Personeel .....	3
3	Eisen ten aanzien van de passing en selectie.....	4
4	Eisen ten aanzien van de Aflevering van het Hulpmiddel, nieuw dan wel gebruikt .....	5
5	Eisen ten aanzien van de Bruikleenovereenkomst .....	6
6	Eisen ten aanzien van dienstverlening, reparatie en onderhoud .....	6
7	Eisen ten aanzien van het klanttevredenheidsonderzoek.....	7
8	Eisen ten aanzien van overleg .....	8
9	Eisen ten aanzien van de in te zetten voertuigen .....	8
10	Eisen ten aanzien de overnamemogelijkheden van hulpmiddelen .....	8
11	Eisen ten aanzien van de bereidheid tot overdracht van verhuurde hulpmiddelen .....	10

## Programma van eisen

Door ondertekening van het UEA verklaart u te voldoen aan het Programma van eisen.

### 1 EISEN TEN AANZIEN VAN DE HULPMIDDELEN

- 1.1 Inschrijver dient Hulpmiddelen te leveren die te allen tijde voldoen aan de meest recente van toepassing zijnde, vigerende normen, wet- en regelgeving.
- 1.2 Inschrijver garandeert dat de Hulpmiddelen welke worden ingezet voldoen aan de gestelde functionele eisen.
- 1.3 De Hulpmiddelen waarin Gebruikers tijdens vervoer in een transportmiddel (busje enz.) moeten blijven zitten, dienen ISO 7176-19 goedgekeurd te zijn.
- 1.4 De aangeboden Hulpmiddelen dienen geschikt te zijn voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.
- 1.5 De Gemeente(n) behouden zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst het assortiment aan te passen, bijvoorbeeld als gevolg van marktontwikkelingen. U kunt hier bijvoorbeeld denken aan: het toevoegen van extra Productcategorieën of aanpassing van functionele beschrijvingen van productcategorieën.
- 1.6 De te leveren Hulpmiddelen hebben een minimale technische levensduur van zeven (7) jaar en voor kindershulpmiddelen ten minste vijf (5) jaar. Dit betreft de levensduur vanaf datum eerste inzet.
- 1.7 Inschrijver conformeert zich eraan dat, indien tijdens de individuele contractperiode blijkt dat een aangeboden Hulpmiddel niet (volledig) blijkt te voldoen aan de functionele eisen, het Hulpmiddel zal worden vervangen door een Hulpmiddel dat wel aan de gestelde functionele eisen voldoet. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van Inschrijver.
- 1.8 De Hulpmiddelen dienen in een technisch normale staat te verkeren en gehouden te worden.
- 1.9 De Hulpmiddelen dienen bij Aflevering visueel als nieuw te zijn (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en zo nodig ontsmet).

- 1.10 De Hulpmiddelen hebben bij Aflevering een minimaal verwachte gebruiksduur door Gebruiker van één (1) jaar.

## **2 EISEN TEN AANZIEN VAN HET PERSONEEL**

1. Het ingezette personeel dient zodanig gediplomeerd en vakbekwaam te zijn dat zij de gevraagde dienstverlening(en) adequaat en naar tevredenheid van de Gebruiker uitvoeren.
2. Inschrijver is cultuursensitief: bij de benadering van cliënten wordt rekening gehouden met de religieuze- en of culturele achtergrond en of seksuele geaardheid van cliënten.
3. Het in te zetten personeel kan zich te allen tijde desgevraagd legitimeren (legitimatiebewijs).
4. De in te zetten medewerkers en vrijwilligers met direct cliëntencontact dienen te beschikken over een VOG. Er wordt uitgegaan van een maximale geldigheidsduur van 3 jaar. Let op, alleen op verzoek dient de zorgaanbieder dat aan te tonen. Opdrachtnemer, althans de betreffende medewerker/vrijwilliger, dient bij het verstrijken van voornoemde termijn opnieuw een VOG aan te vragen. Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct cliëntencontact dienen vóór aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. De kosten zijn de zogenaamde ondernemerskosten. De organisatie monitort de personeelsleden op hun doen en laten, gerelateerd aan de geldende eisen voor de VOG. De VOG voor het in te zetten personeel hoeft niet met de inschrijving meegezonden te worden. Inschrijver dient deze op aanvraag van de Aanbestedende dienst te kunnen overleggen.
5. Inschrijver garandeert permanente deskundigheidsbevordering van het Personeel dat voor of namens de Inschrijver betrokken is bij passing, selectie, levering, reparatie en onderhoud van de Hulpmiddelen.
6. Personeel dat wordt ingezet bij contacten met Gebruikers dient de Nederlandse taal te beheersen.

### **3 EISEN TEN AANZIEN VAN DE PASSING EN SELECTIE**

1. Passing en/of selectie van het Hulpmiddel vindt plaats binnen 5 werkdagen nadat opdracht door de Gemeente(n) is gegeven. Het passings-en/of selectieformulier zendt de Inschrijver binnen 5 werkdagen na de selectie retour aan de Gemeente(n).
2. Passing en selectie dient in principe altijd op de verblijflocaatie van de Gebruiker plaats te vinden, tenzij dit technisch te complex is of de Gebruiker hier bezwaar tegen heeft.
3. De Gemeente(n) behouden zich het recht voor om bij een passing van het Hulpmiddel aanwezig te zijn.
4. De reistijd voor de Gebruiker om naar een paslocatie te komen bedraagt maximaal 30 autominuten.
5. De paslocaties voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid voor Gebruikers met een beperking en zijn voorzien van een aangepast toilet. In de paslocatie dient een aparte ruimte beschikbaar te zijn voor passingen, zodat de Gebruiker met inachtneming van zijn privacy kan worden geassisteerd en geadviseerd.

#### **4 EISEN TEN AANZIEN VAN DE AFLEVERING VAN HET HULPMIDDEL, NIEUW DAN**

##### **WEL GEBRUIKT**

1. Levering dient altijd op de locatie die de Gebruiker wenst, plaats te vinden.
2. De Aflevering van Hulpmiddelen uit het assortiment dient binnen maximaal 10 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
3. De Aflevering van Hulpmiddelen met modulaire aanpassingen dient binnen maximaal 15 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
4. De Aflevering van Hulpmiddelen met individuele aanpassingen (maatwerk) dient binnen maximaal 30 werkdagen na opdracht plaats te vinden.
5. De bovengenoemde leveringstermijnen zijn bindend, incl. de termijnen voor de levering van opties of individuele aanpassingen.
6. Indien de afgesproken standaard- of afwijkende leveringstermijn aan de zijde van de Inschrijver niet haalbaar is, rust er een meldingsplicht op de Inschrijver richting de Gemeente en de Gebruiker. De Inschrijver dient tegelijkertijd de best haalbare en reële levertijd op te geven. Dit ontslaat Inschrijver niet van de verplichting binnen de gestelde leveringstermijnen te leveren.
7. Indien een Hulpmiddel niet binnen de gestelde termijn geleverd kan worden, verstrekt de Opdrachtnemer ter overbrugging, zonder meerkosten, een vervangend Hulpmiddel. Opdrachtnemer stelt Gemeente(n) hiervan op de hoogte.
8. De Inschrijver dient bij Aflevering van de Hulpmiddelen zodanige informatie te verstrekken aan de Gebruiker over gebruik, onderhoud en bediening van de Hulpmiddelen, inclusief het verstrekken van een Nederlandstalige handleiding, dat een veilig en deugdelijk gebruik van het Hulpmiddel mogelijk is. Tevens wordt de Gebruiker duidelijk geïnformeerd op welke wijze de serviceverlening geregeld is.
9. Voor mobiele elektrische middelen verzorgt Inschrijver rijvaardigheids-/gewenningstrainingen met een praktijkgedeelte waarbij de Gebruikers rijden in het Hulpmiddel. In de rijvaardigheidstraining voor scootmobiel gebruikers is ook een theoriegedeelte waarin de "scootmobiel in het verkeer" centraal staat opgenomen;

10. Indien tijdens de Aflevering en instructie blijkt dat de Gebruiker geen veilig gebruik kan maken van het af te leveren Hulpmiddel zal de Inschrijver dit direct melden aan de Gemeente(n) en zal het Hulpmiddel vooralsnog niet afgeleverd worden.

## **5 EISEN TEN AANZIEN VAN DE BRUIKLEENOVEREENKOMST**

1. De Inschrijver dient bij Aflevering een bruikleenovereenkomst aan de Gebruiker/contactpersoon te overleggen en te laten ondertekenen.
2. De bruikleenovereenkomst zal in samenspraak met de Gemeente(n) worden opgesteld.
3. De Inschrijver dient binnen twee (2) werkdagen na Aflevering een kopie van de bruikleenovereenkomst naar de Gemeente(n) te sturen.
4. Na ontvangst van de beëindigingsopdracht van de individuele huurovereenkomst van de Gemeente dient Inschrijver het Hulpmiddel in overleg met de Gebruiker/contactpersoon binnen 10 werkdagen op te halen.
5. Beëindiging door de Inschrijver van de bruikleenovereenkomst én de individuele huurovereenkomst vindt plaats per 1e van de maand volgend op de verzenddatum van de beëindigingsopdracht van de individuele huurovereenkomst van de Gemeente

## **6 EISEN TEN AANZIEN VAN DIENSTVERLENING, REPARATIE EN ONDERHOUD**

1. Reparaties dienen onder normale omstandigheden binnen 24 uur door geheel Nederland plaats te vinden.
2. Er dient sprake te zijn van een 24-uurs, 7 dagen in de week telefonische bereikbaarheid tegen een lokaal tarief. De beller wordt altijd persoonlijk ter woord gestaan.
3. Onder een Calamiteit wordt verstaan:
  - 3.1** een niet verwachte gebeurtenis die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de Gebruiker veroorzaakt (bijvoorbeeld in de woning of woonomgeving zonder dat directe hulp beschikbaar is); of

- 3.2** een storing die zich onderweg voordoet en waardoor de Gebruiker met het Hulpmiddel de woning of de verblijfplaats niet meer kan bereiken.
4. Bij Calamiteiten is een reactietijd (tijd tussen melding en start hulpverlening) van één (1) uur als maximum toelaatbaar.
  5. Het verhelpen van Calamiteiten vindt ter plekke plaats, dan wel op de verblijfslocatie van de Gebruiker. Bij Calamiteiten in de avond/nacht dient de Calamiteit de volgende morgen voor 09.00 uur verholpen te zijn.
  6. Blijkt reparatie/onderhoud niet binnen genoemde termijnen mogelijk, dan stelt de Inschrijver direct en gedurende de periode van reparatie kosteloos een passend vervangend Hulpmiddel aan Gebruiker beschikbaar. De Inschrijver stelt daarbij al het mogelijke in het werk om de reparatie uit te voeren. Hieraan zijn voor de Gemeente(n) geen kosten verbonden.
  7. De Inschrijver dient ermee akkoord te gaan dat de door hem geleverde Hulpmiddelen door een nader te bepalen instantie en/of de gemeente na Aflevering geïnspecteerd kunnen worden.

## **7 EISEN TEN AANZIEN VAN HET KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK**

- 1 De Inschrijver dient minimaal één maal per twee jaar een representatief klanttevredenheidsonderzoek onder de Gebruikers van hulpmiddelen van de zeven gemeenten laten uitvoeren door een onafhankelijke externe instantie. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden:
  - Gebruikersinstructie
  - Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren
  - Kwaliteit onderhoud /reparatie en responstijden na melding schade en/of reparatie
  - Service en dienstverlening in algemene zin
  - Bejegening door personeel van Inschrijver
  - Tevredenheid over het Hulpmiddel
  - Tevredenheid over de levertijd van het Hulpmiddel.

- 2 De definitieve set van vragen ten behoeve van het klanttevredenheidsonderzoek dient voorafgaand aan het onderzoek ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Gemeente(n).
- 3 De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet de Inschrijver binnen twee weken na afronding van het onderzoek aan de Gemeente(n) toekomen.
- 4 Op verwerking van Persoonsgegevens zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing.

## **8 EISEN TEN AANZIEN VAN OVERLEG**

1. Inschrijver verleent zijn medewerking aan een overlegstructuur op twee niveaus, te weten op beleidsniveau en op uitvoerend niveau.  
Na gunning worden hierover werkafspraken gemaakt.
2. Inschrijver dient een proactieve houding te hebben en initiatieven te tonen, onder andere op het gebied van:
  - a. tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en samenwerking;
  - b. gebruik van Hulpmiddelen, als bij de Inschrijver bekend is dat een Hulpmiddelen door een Gebruiker voor langere tijd niet gebruikt worden;
  - c. als Hulpmiddelen door een Gebruiker oneigenlijk gebruikt worden;
  - d. als Inschrijver van mening is dat een indicatie niet (meer) voldoet.

## **9 EISEN TEN AANZIEN VAN DE IN TE ZETTEN VOERTUIGEN**

De bij de uitvoering van de opdracht in Westfriesland in te zetten voertuigen ten behoeve van aflevering aan de cliënt, passing en selectie en inname van de Hulpmiddelen voldoen minimaal aan de Euro 5-norm.

Indien de Opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm.

## **10 EISEN TEN AANZIEN DE OVERNAMEMOGELIJKHEDEN VAN HULPMIDDELEN**



Bij verhuizing van de Gebruiker naar een andere Gemeente dient de Inschrijver de hulpmiddelenleverancier in betreffende gemeente of de gemeente waar de Gebruiker naartoe verhuist, een aanbod voor overname van (het) huurhulpmiddel(en) te doen.

## 11 EISEN TEN AANZIEN VAN DE BEREIDHEID TOT OVERDRACHT VAN VERHUURDE HULPMIDDELEN

Inschrijver is bereid om de hulpmiddelen die op basis van huur uit staan aan het einde van de nu te sluiten Raamovereenkomst, in eigendom over te dragen aan de opvolgende leverancier of gemeente. De afschrijvingsbepalingen en/of restwaardeberekening zoals is vastgelegd in deze Offerteaanvraag worden opgenomen in de Raamovereenkomst.

1. De overnameregeling is van toepassing op alle Hulpmiddelen.
2. De afschrijving begint vanaf datum eerste inzet zijnde de "geboortedatum" van het Hulpmiddel.
3. De overnameprijs is uitgedrukt in procenten ten opzichte van de oorspronkelijke bruto catalogusprijs van het Hulpmiddel minus 45% met hierop een vaste afschrijving van 1,1% per maand voor hulpmiddelen met een minimale levensduur van **7 jaar**, met een vaste restwaarde van 7,6% (dus overname na 7 maanden betreft een afschrijving van oorspronkelijke bruto catalogusprijs - 45% minus 7,7%).  
**of**
4. Oorspronkelijke bruto catalogusprijs van het Hulpmiddel minus 45% met hierop een vaste afschrijving van 1,6% per maand voor Hulpmiddelen met een minimale levensduur van **5 jaar**, met een vaste restwaarde van 4% (dus overname na 7 maanden betreft een afschrijving van oorspronkelijke bruto catalogusprijs - 45% minus 11,2%).