

Inkoopbeleid 2018 Personenalarmering

Datum: 1 april 2017

Versie: 1.0

Wat leest u in dit inkoopdocument?

1. Wat willen we bereiken en wat betekent dit voor u?		pagina	2
2. Wie kunnen een overeenkomst krijgen?		pagina	3
3. Hoe bepalen wij onze tarieven?		pagina	4
4. Hoe bepalen we hoeveel zorg wij inkopen?		pagina	5
5. Hoe ziet het contracteringsproces eruit?		pagina	5
6. Wat is de procedure voor beoordeling en gunning?		pagina	6
7. Hoe ziet de planning voor contractering eruit?		pagina	7
8. Welke onderwerpen zijn mogelijk voor u ook interessant?		pagina	7
9. Waar vind ik aanvullingen en wijzigingen?		pagina	7
10. Juridische aspecten	bijlage 1	pagina	8
11. Format 1 t/m 8	bijlage 2	pagina	10
12. Omschrijving dienstverlening	bijlage 3	pagina	19

1. Wat willen we bereiken en wat betekent dit voor u?

Het zelfstandig wonen mogelijk te maken voor mensen die zelfredzaam zijn maar als gevolg van ziekte of gebrek een verhoogd risico lopen in een noodsituatie terecht te komen. De afgelopen jaren zorgen technologische ontwikkelingen ervoor dat de alarmeringsapparatuur veel beter kan worden afgestemd op de klantbehoefte. De betrouwbaarheid neemt toe door het veel vaker en op afstand controleren van de apparatuur. Ook is het wenselijk dat de alarmeringsapparatuur is uit te breiden met bijvoorbeeld sensoren voor realtime monitoring waardoor mensen langer, veilig thuis kunnen blijven wonen. Zilveren Kruis vindt het belangrijk dat nieuwe gebruikers gebruik kunnen maken van deze toekomstbestendige alarmeringsapparatuur. Huidige gebruikers worden overgezet op de nieuwe alarmeringsapparatuur als hun huidige alarmeringsapparatuur aan vervanging toe is.

Zilveren Kruis contracteert twee zorgaanbieders voor personenalarmering

Wij vinden keuzevrijheid van belang. Daarom contracteren wij twee zorgaanbieders. Eén van deze zorgaanbieders selecteren wij door middel van een inkoopprocedure. Eurocross Assistance maakt onderdeel uit van Achmea en daarom betrekken wij Eurocross niet in het selectieproces van deze inkoopprocedure. Zilveren Kruis zal met Eurocross Assistance een overeenkomst sluiten op dezelfde voorwaarden (inclusief prijzen) als met de winnaar van de inkoopprocedure.

Dit inkoopdocument bevat alle informatie over de inkoopprocedure

Het doel van dit inkoopdocument is het afsluiten van een overeenkomst voor personenalarmering met een zorgaanbieder die landelijke dekking heeft. Dit inkoopdocument, inclusief bijlagen, maakt samen met de nota van inlichtingen onlosmakelijk deel uit van de met de winnaar van de inkoopprocedure en met Eurocross Assistance te sluiten Overeenkomst hulpmiddelen personenalarmering 2018 – 2020.

We sluiten een driejarige overeenkomst

De looptijd van de overeenkomst is van 1 januari 2018 tot en met 31 december 2020.

De overeenkomst omvat de levering van personenalarmering

- vanuit de basisverzekering voor verzekerden met een medische indicatie.
- vanuit de aanvullende verzekeringen voor verzekerden met een niet-medische indicatie.

De levering van de alarmeringsapparatuur (incl. bijbehorende dienstverlening) bevat in ieder geval

- intakegesprek;
- uitgifte alarmeringsapparatuur en -software, installatie, gebruiksinstructie, demonstratie, en testalarmering;
- transport- en verzendkosten;
- periodiek onderhoud, storingen, reparatie, ontsmetting en reiniging van het apparaat;
- ter beschikking stellen van leenapparatuur bij onderhoud, storingen, defecten, storingen, reparatie en eventuele noodzakelijke aangepast en/of 2e (extra) noodschakelaar;
- alle door de zorgverlener uit te voeren administratieve handelingen;
- alle overige handelingen die voortkomen uit de gegeven opdracht en het realiseren daarvan.

De zorgaanbieder heeft:

- een landelijke dekking voor de levering van personenalarmering;
- de beschikking over een volledig in eigen beheer bemande 24/7 alarmcentrale.

De alarmeringsapparatuur kan onder de volgende voorwaarden worden verstrekt aan verzekerden (cumulatief)

- bij wie een duidelijke noodzaak bestaat om in geval van nood onmiddellijk medische of technische hulp van buitenaf in te roepen én
- die gedurende langere tijd op zichzelf zijn aangewezen én
- van wie niet kan worden verwacht dat in een noodsituatie de telefoon zelfstandig kan worden bediend.

Inschrijver voert de dienstverlening van de alarmcentrales zelf uit

De zorgaanbieder waar de overeenkomst mee wordt gesloten voert de dienstverlening op eigen naam en voor eigen rekening uit. Het is niet toegestaan om voor dienstverlening van de alarmcentrales een onderaannemer en/of een andere hulppersoon in te zetten.

Voor de distributie is onderaanneming wel toegestaan

De opslag en het beheer van de alarmeringsapparatuur en/of software, het periodiek onderhoud en het verhelpen van storingen aan de alarmeringsapparatuur en de feitelijke logistiek van de levering aan verzekerde, kan de zorgaanbieder onderbrengen in onderaanneming. De onderaannemer voldoet aantoonbaar onverkort aan dezelfde vereisten als de zorgaanbieder zelf en voert de werkzaamheden overeenkomstig uit. Op verzoek van Zilveren Kruis toont de zorgaanbieder dit aan.

De aansluiting op de 24-uurs bemande alarmcentrale én de verstrekking van alarmeringsapparatuur op basis van een niet-medische indicatie valt buiten de verzekerde prestatie en buiten de inkoopprocedure. In diverse polissen van Zilveren Kruis zijn hiervoor aanvullende voorwaarden en vergoedingen opgenomen.

2. Wie kunnen een overeenkomst krijgen?

Wij selecteren nog één zorgaanbieder naast Eurocross Assistance

Deze leverancier is door ons als beste beoordeeld in de inkoopprocedure. De inschrijving beoordelen wij uitsluitend op de kwaliteitscriteria. Met Eurocross Assistance worden dezelfde kwaliteits- en prijsafspraken gemaakt als met de winnaar uit deze inkoopprocedure.

Zilveren Kruis stelt kwaliteitseisen aan uw bedrijf

U voldoet aan de volgende kwaliteitsvoorwaarden.

- WDTM-QAEH Personenalarmering en
- WDTM-QAEH Mobiele alarmering

Wij stellen ook eisen aan het deskundigheidsniveau van uw medewerkers.

In relatie tot het indiceren en adviseren

- Minimaal verzorgende niveau 3

In relatie tot het aannemen en beantwoorden van de alarmering

- Aantoonbare scholing en ervaring op het gebied van medische terminologie.

Medewerkers die de achterwachtfunctie hebben voor het indiceren en adviseren en voor de beantwoording van de alarmering zijn:

- BIG geregistreeerde verpleegkundige niveau 5 of
- BIG geregistreeerde arts.

U voldoet aan alle eisen uit format 2

Voldoet u aan alle gestelde voorwaarden? Dan nemen wij uw inschrijving in behandeling. Is een eis niet volledig ingevuld dan behandelen wij deze als niet voldaan.

Het hulpmiddel moet voldoen aan eisen/normen

De alarmeringsapparatuur heeft minimaal CE-markering.

Alarmeringsapparatuur

- een draagbare, draadloze en zelfstandig te bedienen noodschakelaar die met behulp van een verbindingssysteem via een analoog, digitaal en/of glasvezelnetwerk aangesloten is op een permanent bemande alarmcentrale;
- een adequate bediening van de alarmering. Hieronder valt onder andere een bij de motorisch- of sensibele beperkingen van de verzekerde aangepaste noodschakelaar. Als dat noodzakelijk is betreft u deze bij een onderaannemer;
- u controleert bij progressief verloopende aandoeningen aantoonbaar minimaal één keer per half jaar of de aangeboden bediening nog adequaat werkt voor verzekerde en past in voorkomende gevallen de voorziening aan;
- u levert apparatuur met bereik in de directe woonomgeving van de verzekerde (eigen woning, inclusief tuin, kelder, souterrain e.d.) of apparatuur met een afdoende bereik in Nederland en gekoppeld met GPS-sturing, zodat lokalisering tijdens een noodoproep gegarandeerd is met een straal van 100 meter.

Voor nieuwe gebruikers en bij vervanging van de bestaande alarmeringsapparatuur:

Naast de hierboven genoemde eisen geldt dat

- de draagbare, draadloze en zelfstandig te bedienen noodschakelaar uitsluitend via glasvezel, GSM, of IP netwerk is aangesloten op een permanent bemande alarmcentrale.
- de alarmeringsapparatuur een afdoende bereik heeft in Europa en is gekoppeld met GPS-sturing, zodat lokalisering tijdens een noodoproep gegarandeerd is met een straal van 5 meter;
- de alarmeringsapparatuur een mogelijkheid heeft tot uitbreiding met sensoren waardoor real time monitoring van de leefomgeving tot de mogelijkheden behoort.

3. Hoe bepalen wij onze tarieven?

Wij maken geen afspraken over volumes

Wij hanteren vaste prijzen voor de alarmeringsapparatuur en het huurtarief per maand.

Wij hanteren vaste prijzen.

De prijzen zijn niet onderhandelbaar.

De zorgaanbieder heeft de alarmeringsapparatuur in eigendom.

Voor de levering van alarmeringsapparatuur is de prijs door Zilveren Kruis vastgesteld. Hiervoor hoeft u geen prijsopgave te doen.

U kunt de tarieven opvragen door de ingevulde formats 1 en 2 te sturen naar hulpmiddelen@zilverenkruis.nl.

Als u voldoet aan de voorwaarden uit de formats krijgt u binnen 5 werkdagen de stuurtable met tarieven toegestuurd.

4. Hoe bepalen we hoeveel zorg wij inkopen?

Wij kopen alleen zorg in die wordt verleend in het kader van het Besluit zorgverzekering en de Regeling Zorgverzekering. Wij maken geen afspraken over volumes. We kijken wel naar de kwaliteit en doelmatigheid van de geleverde zorg. De hulpmiddelenzorg is afgestemd op de zorg en behoefte van de klant. U levert op basis van de aanvraag van de behandelaar het best passende en meest doelmatige hulpmiddel, afgestemd op de zorg en behoefte van klant.

Het aantal verzekerden die gebruik maken van personenalarmering

Op grond van de beschikbare informatie komt Zilveren Kruis tot de volgende indicatieve getallen over de jaren 2015 en 2016¹. Deze getallen betreft de labels Zilveren Kruis, Interpolis, OZF, Avéro en zijn exclusief FBTO en Avéro Volmachten.

Aangesloten verzekerden*	2015	2016
Basisverzekering	24.838	25.134
Aanvullende verzekering	21.745	21.251

* Het aantal verzekerden van enig jaar kunnen niet bij elkaar opgeteld worden om het totaal volume te bepalen. In een zeer groot aantal gevallen is de claim op de aanvullende verzekering gerelateerd aan de vergoeding voor de aansluiting van de alarmeringsapparatuur die vanuit de basisverzekering vergoed wordt.

5. Hoe ziet het contracteringsproces eruit?

Het contracteringsproces bestaat uit 3 stappen

1. Voorbereiding – Op basis van het inkoopbeleid en het offertedocument (format 1 t/m 8) kunt u uw aanbieding voorbereiden.
Tijdens de procedure is er één keer een mogelijkheid tot het stellen van vragen.
Dit kan alleen via e-mail: hulpmiddelen@zilverenkruis.nl onder vermelding van: 'vragen inkoopprocedure Persoonlijke Alarmeringsapparatuur'. Voor het indienen van de vragen maakt u gebruik van format 8: 'aanleveren van vragen'.
De nota van inlichtingen (de gestelde vragen en onze antwoorden daarop) publiceren we op onze [website](#)

¹ Aan deze getoonde gegevens kunnen geen rechten worden ontleend, zij worden slechts ter indicatie verstrekt.

2. Offertetraject – U levert voor de sluitingsdatum uw aanbod aan via e-mail: hulpmiddelen@zilverenkruis.nl onder vermelding van: ‘offerte inkoopprocedure Persoonlijke Alarmeringsapparatuur’. U gebruikt hiervoor de formats 1 t/m 8 uit de bijlage. Vul alle formats volledig in en voorzie deze van datum en een rechtsgeldige handtekening. Wij beoordelen of de inschrijving volledig is en daarna anonimiseren we de offerte en beoordelen we of deze aan de inkoopvoorwaarden voldoet. Aan de antwoorden van de inschrijver kennen wij puntenscores toe.

Aan de hand van de score op kwaliteit wordt een rangorde vastgesteld. Aan de inschrijver met de hoogste kwaliteitsscore gunnen wij in beginsel de opdracht.

We maken de voorlopige gunning bekend via e-mail. Inschrijvers worden afzonderlijk via e-mail geïnformeerd over de voorgenomen beslissing. Wij geven aan op grond waarvan de inschrijving niet voor een overeenkomst in aanmerking komt. De datum van verzending geldt als datum van de mededeling. Geschillen kunnen binnen 15 dagen na de dag van voorlopige gunning ingediend worden bij de Rechtbank Den Haag. Na deze periode wordt de gunning definitief. Geschillen die niet binnen deze periode aanhangig worden gemaakt, vervallen automatisch.

3. Formele afronding – De overeenkomst voor personenalarmering wordt via het zorgverlenersportaal aangeboden. Medio november maken wij bekend aan onze klanten welke zorgaanbieder wij naast Eurocross Assistance hebben gecontracteerd.

6. Wat is de procedure voor beoordeling en gunning?

De beoordeling van de inschrijvingen

Zilveren Kruis beoordeelt de offerte in 3 stappen:

1. De functionele eisen, zie format 2.
2. De kwaliteitssessays, zie formats 3-6. Aan de antwoorden van de inschrijver kennen wij puntenscores toe.
3. Aan de hand van de score op kwaliteit (zie stap 2) wordt een rangorde vastgesteld. Aan de inschrijver met de hoogste kwaliteitsscore gunnen wij in beginsel de opdracht.

Beoordelingscommissie

Een gelegenheidscommissie beoordeelt de geanonimiseerde antwoorden van de formats 3-6.

In deze commissie zijn in ieder geval de Zilveren Kruis afdelingen Strategie en Innovatie, Inkoop, Commercie en Klant Contact vertegenwoordigd.

Puntenscore

Ieder commissielid beoordeelt voor iedere inschrijving iedere vraag afzonderlijk met een score (rapportcijfer) van 0-10. De scores worden verzameld door een persoon die geen lid is van de beoordelingscommissie.

De anonieme antwoorden worden gezamenlijk besproken in de beoordelingscommissie.

Consensus

De beoordelingscommissie komt tot een gezamenlijk gemotiveerd consensus cijfer voor ieder antwoord van elke inschrijver.

Geen consensus

Als de commissie niet tot een consensus cijfer komt, dan wordt de reden daarvoor vastgelegd.

We gebruiken dan het afgeronde gemiddelde van de individueel toegekende scores. Concreet betekent dat bijvoorbeeld een 7,5 wordt afgerond naar beneden en wordt een 7. En een 7,6 wordt afgerond naar een 8.

De totale kwaliteitsscore wordt bepaald door de scores voor de afzonderlijke vragen bij elkaar op te tellen.

Bij een gelijke totale kwaliteitsscore door twee of meer inschrijvers zal de waarde opnieuw worden vastgesteld, maar dan zonder afronding van de waardering van de kwaliteitscorrectie. Bijvoorbeeld een 7,6 blijft dan een 7,6 en wordt niet afgerond op een 8.

Als er na de tweede berekening opnieuw sprake is van een gelijke kwaliteitsscore door twee of meer inschrijvers dan zal overeenkomst door loting (via een door Zilveren Kruis aangewezen notaris) worden gegund. Dit is een voor betrokken partijen openbare bijeenkomst.

7. Hoe ziet de planning voor contractering eruit?

Datum	Onderwerp
1 april 2017	publicatie inkoopbeleid
1 mei 2017	gelegenheid tot stellen van vragen aan Zilveren Kruis
15 mei 2017 12.00 uur	sluitingsdatum vragen stellen
19 mei 2017 17.00 uur	publiceren nota van inlichtingen
26 mei 2017 13.30 uur	sluitingstijd indienen offertes
2 juni 2017	voorlopige gunning
17 juni 2017	definitieve gunning
12 november 2017	communicatie met verzekeren over gecontracteerde zorg

8. Welke onderwerpen zijn mogelijk voor u ook interessant?

- Hulpmiddelen en Zittend Ziekenvervoer
- Extramurale farmacie

9. Waar vind ik aanvullingen en wijzigingen?

Aanvullingen en wijzigingen vindt u op onze website

Dit inkoopbeleid is gepubliceerd op 1 april 2017. Het is mogelijk dat hierop aanvullingen of wijzigingen komen. Houdt u dit zelf goed in de gaten! U vindt deze aanvullingen en wijzigingen op onze [website](#) voor zorgaanbieders.

Bezwaren op dit inkoopbeleid kunt u kenbaar maken tot 15 mei 2017 12:00 uur

Bent u als deelnemer aan deze betreffende inkoopprocedure onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegengekomen? Laat ons dit zo snel mogelijk en uiterlijk maandag 15 mei 2017 12:00 aan ons weten hulpmiddelen@zilverenkruis.nl U kunt dat doen met opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing in format 8.

Bijlage 1 Juridische aspecten

De inkoopprocedure kent een aantal beginselen

Zilveren Kruis sluit de overeenkomst voor de duur van drie kalenderjaren. In de overeenkomst worden de verplichtingen van de zorgaanbieder en Zilveren Kruis vastgelegd.

Dit inkoopbeleid gaat uit van de rechtsbeginselen van precontractuele goede trouw, redelijkheid en billijkheid. Die precontractuele goede trouw wordt ingevuld door de (procedure)regels die in dit inkoopdocument staan beschreven.

Zilveren Kruis is geen aanbestedende dienst in de zin van de Aanbestedingswet 2012 of de Europese aanbestedingsrichtlijnen. De onderhavige inkoopbeleid is dan ook geen aanbestedingsprocedure zoals bedoeld in de aanbestedingsregelgeving en de Aanbestedingswet 2012 is dan ook uitdrukkelijk niet van toepassing. De rechtsrelatie tussen gegadigden en Zilveren Kruis wordt derhalve uitsluitend beheerst door de precontractuele goede trouw, redelijkheid en billijkheid, waarbij er uitdrukkelijk op wordt gewezen dat die precontractuele goede trouw, redelijkheid en billijkheid in dit geval niet wordt ingevuld door de aanbestedingsregels en de aanbestedingsbeginselen.

Bewaartermijn inschrijving

Zilveren Kruis retourneert de inschrijvingen niet. Uiterlijk zes maanden nadat Zilveren Kruis de overeenkomst heeft gesloten worden de overige inzendingen vernietigd. Behalve als deze informatie in het kader van een (dreigend) juridisch geschil langer bewaard moet blijven.

Gestanddoening tot 1 januari 2018

Uw inschrijving dient u tot 1 januari 2018 gestand te doen. Zilveren Kruis kan u verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

Aanpassingen aan de inkoopprocedure kunnen divers zijn

Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor om zonder enige schadevergoedingsplicht:

- de inkoopprocedure tussentijds, tijdelijk of definitief, om redenen die voor ons overtuigend zijn, geheel of gedeeltelijk aan te passen of op te schorten. Hieronder verstaan we mede externe omstandigheden als overheidsbeslissingen, wijzigingen in Zvw-aanspraken of gerechtelijke uitspraken.
- de inkoopprocedure gedeeltelijk te stoppen en het overige deel voort te zetten.
- wijzigingen aan te brengen in de inkoopprocedure of in de aard en de omvang van de zorgprestaties die we inkopen.
- besluiten te nemen of maatregelen te treffen voor situaties die tijdens de publicatie van dit document bij ons niet bekend waren of die we niet konden voorzien.
- de tijdsplanning te wijzigen.

De zorgaanbieder dient akkoord te gaan met bovengenoemde voorbehouden. De zorgaanbieder wordt geacht, door zijn aanbieding op de inkoopbeleid, onvoorwaardelijk in te stemmen met alle voorwaarden die genoemd zijn in dit onderliggende inkoopdocument en de nota van inlichtingen.

Teken tijdig bezwaar aan tegen de inkoopprocedure

Bent u als deelnemer aan deze betreffende inkoopprocedure onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegengekomen? Laat ons dit dan uiterlijk 15 mei 2017 weten via hulpmiddelen@zilverenkruis.nl. Vermeld hierbij uw AGB-code en in het onderwerp 'bezwaar inkoopprocedure personenalarmering'. En een opgave van de correctievoorstellen en eventuele onderbouwing van de tegenstrijdigheid of onvolkomenheid. Bezwaren tegen (delen van) dit document en de bijlagen (bijvoorbeeld met betrekking tot criteria, termijnen, werkwijze) maakt u op dezelfde wijze kenbaar.

U dient uw bezwaar zelf in en bent pro-actief

Wij verwachten van deelnemers aan de inkoopprocedure een proactieve houding. Dit betekent dat een ontvanger van de inkoopdocumenten geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden die door hem niet uiterlijk 15 mei 2017 aan de orde zijn gesteld. Ten aanzien van deze onvolkomenheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden heeft een deelnemer aan deze inkoopprocedure zijn rechten verwerkt om hierna een rechtsgeldig beroep te doen op enige onduidelijkheid, tegenstrijdigheden of onvolkomenheid in het inkoopdocument, indien hij niet zelf, als individuele zorgaanbieder, aan deze 'vragenstelverplichting' heeft voldaan.

Een deelnemer aan deze inkoopprocedure kan dus geen beroep doen op eventuele bezwaren tegen deze inkoopprocedure die door andere zorgaanbieders zijn gesteld. Stel de vragen dus zelf.

Als u aanleiding ziet om een gerechtelijke procedure te starten

Deze start u binnen 15 kalenderdagen volgend op de dag van de voorlopige gunning, bij de rechtbank te Den Haag. Deze termijn is een vervaltermijn. Door deelname aan de inkoopprocedure accepteren inschrijvers dat zij hun eventuele bezwaar binnen de hiervoor gestelde termijn moeten indienen op straffe van verval van ieder recht om tegen de voorgenomen beslissing – in rechte – op te komen.

Kosten ten behoeve van deze inkoopprocedure

Zilveren Kruis aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de in het kader van dit inkoopbeleid gemaakte kosten van welke aard en in welke hoedanigheid dan ook.

Wachtkamer

Bij constatering door Zilveren Kruis dat de winnende inschrijver een ongeldige inschrijving heeft gedaan, behoudt Zilveren Kruis zich het recht voor om (voorlopig) te gunnen aan de eerstvolgende inschrijver in de oorspronkelijke rangorde.

Bijlage 2 Formats

Format 1 Bedrijfsgegevens inschrijver

Officiële naam inschrijver:	
Rechtsvorm:	
AGB-code:	
Bezoekadres:	
Postcode en plaats:	
Naam contactpersoon:	
Telefoonnummer contactpersoon:	
E-mailadres contactpersoon:	
Volledig en actueel uittreksel inschrijving Kamer van Koophandel.	

De inschrijver verklaart in te stemmen met de wijze waarop Zilveren Kruis de selectieprocedure en uiteindelijke gunning van de overeenkomst voor persoonlijke alarmeringsapparatuur uitvoert.

Aldus naar waarheid ingevuld op:

Datum:....., te: (plaats),

Door: (gevolmachtigde) van

..... (inschrijver).

Handtekening:.....

Format 2 Functionele eisen aan inschrijver

Elke vraag moet worden beantwoord met ja of nee. Bij het niet voldoen aan één of meer van de gestelde eisen wordt de inschrijving niet in behandeling genomen. Als een eis niet volledig is ingevuld dan wordt deze behandeld als niet voldaan.

Nr.	Korte omschrijving criteria	Voldoet op:	Ja/Nee
Algemene eisen			
E1	De inschrijver beschikt over een geldig en actueel inschrijfbewijs van de Kamer van Koophandel	Datum inschrijving	
E2	De inschrijver beschikt over een AGB-code voor de zorgregistratie en declaratie	Datum inschrijving	
E3	De inschrijver schrijft slechts eenmaal in en treedt daarnaast niet op als onderaannemer voor andere inschrijvers	Datum inschrijving	
E4	De inschrijver gaat akkoord met de voorbehouden zoals genoemd in deze inkoopprocedure	Datum inschrijving	
E5	De inschrijver accepteert onverkort de modelovereenkomst, die onlosmakelijk is verbonden aan deze Leidraad en deze inkoopprocedure en tevens het gestelde in deze Leidraad en inkoopprocedure	Datum inschrijving	
Kwaliteitscertificering			
E6	De inschrijver garandeert in het bezit te zijn van het keurmerk WDTM-QAEH Personenalarmering	Per 1 januari 2018	
E7	De inschrijver garandeert in het bezit te zijn van het keurmerk WDTM-QAEH Mobiele alarmering	Per 1 januari 2018	
Bekwaamheidseisen			
E8	De inschrijver heeft voorafgaand aan het contracteerjaar 2018 aantoonbaar ten minste 5000 aansluitingen op de alarmcentrale op grond van een medische indicatie.	Datum inschrijving	
E9	De inschrijver heeft volledig in eigenbeheer beschikking over een 24/7 bemande alarmcentrale	Datum inschrijving	

Distributie			
E10	De inschrijver garandeert landelijke dekking voor Zilveren Kruis verzekerden	Per 1 januari 2018	
E11	De inschrijver garandeert dat de apparatuur binnen 4 werkdagen na de aanvraag thuis worden bezorgd én werkend zijn	Per 1 januari 2018	
E12	De inschrijver garandeert dat spoedaanvragen binnen 24 uur thuis worden bezorgd op (met uitzondering van de Waddeneilanden, dan geldt een termijn van 48 uur)	Per 1 januari 2018	
Deskundigheidseisen			
E13	De inschrijver heeft ten behoeve van de indicatiestelling voor personenalarmering voldoende gekwalificeerd personeel ter beschikking (minimaal verzorgende niveau 3)	Per 1 januari 2018	
E14	De inschrijver heeft voor de medewerkers die de indicatiestelling uitvoeren een achterwacht (minimaal BIG geregistreerd niveau 5 verpleegkundige of een BIG geregistreerde arts) in vaste dienst.	Per 1 januari 2018	
E15	De inschrijver heeft ten behoeve van het aannemen en beantwoorden van de alarmering voldoende medewerkers in vaste dienst met aantoonbare scholing en ervaring op het gebied van medische terminologie om de opdracht goed te kunnen uitvoeren.	Per 1 januari 2018	
E16	De inschrijver heeft voor de medewerkers die de alarmering aannemen en beantwoorden een achterwacht (minimaal BIG geregistreerd niveau 5 verpleegkundige of een BIG geregistreerde arts) in vaste dienst.	Per 1 januari 2018	
Klachten procedure			
E18	De inschrijver heeft een klachtenprocedure,	Per 1 januari 2018	

Paraaf voor akkoord:

Datum:

Format 3 Deskundigheidsniveau

Het houden van een intake gesprek, het plaatsen van de alarmeringsapparatuur en het beantwoorden van de alarmeringsoproep is een zorgvuldig proces. Zilveren Kruis vindt het belangrijk dat dit door geschoolde medewerkers wordt gedaan.

U wordt uitgenodigd, in maximaal 1 A4 (plus maximum van 2 bijlagen van 1 A4 met bewijsmiddelen), te beschrijven:

- op welke wijze u het behoud c.q. het doorontwikkelen van het kwaliteitsniveau van de medewerkers organiseert in uw organisatie;
- op welke wijze u medewerkers schoolt die dagelijks de alarmmelding aannemen en afhandelen;
- op welke wijze u medewerkers schoolt die dagelijks de indicatiestelling bij onze verzekerden afnemen;
- op welke wijze u medewerkers traint die dagelijks bij onze verzekerden alarmeringsapparatuur plaatsen, testmeldingen afnemen en reparaties en onderhoud uitvoeren;
- op welke wijze u medewerkers traint over de nieuwe toekomstbestendige alarmeringsapparatuur.

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. In de antwoorden of bijlagen komen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voor.

Inschrijver dient zijn omschrijving toe te spitsen op de situatie van Zilveren Kruis.

Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.

Paraaf voor akkoord :

Datum :

Format 4 Werkend alarmeringssysteem

De werking en de betrouwbaarheid van de alarmeringsapparatuur is van cruciaal belang voor onze verzekerden.

U wordt uitgenodigd, in maximaal 1 A4 (plus maximum van 2 bijlagen van 1 A4 met bewijsmiddelen), te beschrijven:

- op welke wijze u de landelijke dekking vorm geeft;
- welke type toekomstbestendige alarmeringsapparatuur u gaat verstrekken;
- op welke wijze uitbreiding met sensoren mogelijk is op de gekozen toekomstbestendige alarmeringsapparatuur;
- dat uw alarmcentrale een merk onafhankelijke (technisch) platform heeft waar de toekomstbestendige alarmeringsapparatuur op aangesloten kan worden.

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. In de antwoorden of bijlagen komen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voor.

Inschrijver dient zijn omschrijving toe te spitsen op de situatie van Zilveren Kruis.

Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.

Paraaf voor akkoord :

Datum :

Format 5 Onderaanneming

In de overeenkomst is opgenomen dat onderdelen van de zorg- en dienstverlening in onderaanneming kunnen worden gegeven. De gecontracteerde zorgaanbieder blijft ten allen tijden verantwoordelijk is blijft voor de in de overeenkomst opgenomen voorwaarden.

Een onderaannemer is in dit verband een derde die (onderdelen van) de opdracht van de overeenkomst uitvoert voor de inschrijver.

U wordt uitgenodigd, in maximaal 1 A4 (plus maximum van 2 bijlagen van 1 A4 met bewijsmiddelen), te beschrijven:

- of en op welke onderdelen u gebruikt maakt van onderaanneming en hoe dit er in de praktijk uit ziet;
- op welke wijze u het toezicht c.q. de controle op de door onderaannemer uit te voeren taken organiseert, zodat deze uitvoering van taken conform de in de overeenkomst gestelde eisen is en blijft.

Als u ervoor kiest om geen onderaannemers in te zetten en de opdracht geheel zelf uitvoert dan krijgt u de maximale score voor dit onderdeel.

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. In de antwoorden of bijlagen komen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voor.

Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.

Paraaf voor akkoord :

Datum :

Format 6 Transitieplan

Door het houden van deze inkoopprocedure is het mogelijk dat een andere zorgaanbieder dan een van de huidige de opdracht krijgt. Voor onze verzekerden betekent dat zij met een nieuwe zorgaanbieder te maken krijgen.

U beschrijft:

- hoe u de overname van verzekerden van de huidige zorgaanbieder realiseert, of, in geval u de huidige zorgaanbieder bent, hoe u een dergelijke overname zou gaan realiseren.
- uw ervaring met een transitie van dergelijke omvang, hoe wordt de negatieve impact van de transitie op Zilveren Kruis klanten geminimaliseerd.
- de capaciteit van uw callcenter om extra vragen, opmerkingen of klachten van klanten te kunnen verwerken tijdens de transitieperiode.
- het realiseren van standaard levertijden tijdens deze periode.
- hoe u de vervanging van de alarmeringsapparatuur van de huidige gebruikers gaat vormgeven.

NB: de antwoorden worden anoniem beoordeeld. In de antwoorden of bijlagen komen geen bedrijfsnamen, logo's of andere identificeerbare kenmerken voor.

Dit format telt niet mee voor het maximale aantal A4-vellen dat inschrijver mag indienen.

Paraaf voor akkoord :

Datum :

Format 7

Overzicht onderaannemers

Officiële naam onderaannemer:	
Rechtsvorm:	
AGB-code:	
Bezoekadres:	
Postcode en plaats:	
Naam contactpersoon:	
Telefoonnummer contactpersoon:	
E-mailadres contactpersoon:	
Volledig en actueel uittreksel inschrijving Kamer van Koophandel.	

NB: Als inschrijver meerdere onderaannemers wil inzetten, dan moet hij dit format meerdere malen invullen en bijvoegen.

Paraaf voor akkoord :

Datum :

Format 8 Aanleveren van vragen, onjuistheden en onduidelijkheden

Toelichting:

- Per regel één artikel opnemen waar een vraag over is.
- Combinatievragen over meerdere artikelen tegelijk zijn niet toegestaan.
- Onjuist en onvolledig ingevulde formulieren worden niet in behandeling genomen.

	Hoofdstuk	Vraag
VB	Voorbeeld: Hfd. 2	Voorbeeld: Wat bedoelt Zilveren Kruis met
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Bijlage 3 Omschrijving dienstverlening

3.2.2.1 Intake

De zorgaanbieder neemt de aanvraag in behandeling. Er is geen verwijzing van een arts nodig. De zorgaanbieder toetst het voorschrift aan het vigerende Reglement Hulpmiddelen en/of aan de voorwaarden van de desbetreffende aanvullende verzekering (te vinden op de website van Zilveren Kruis).

3.2.2.2 Verzekerdenprofiel

Verzekerden komen in aanmerking voor personenalarmering met vergoeding vanuit de basisverzekering bij de volgende problematiek.

Indicatiecriteria voor medische indicatie

Medische diagnoses die voor personenalarmering op medische indicatie in aanmerking komen zijn onder andere:

- Ernstige instabiele longklachten, zoals ernstig COPD;
- Ernstige ontregelingen van het bloedsuikergehalte bij DM type 1;
- Recidiverende insulden bij epilepsie;
- Ernstige hart- en vaatziekten;
- Ernstige mobiliteitsbeperkingen binnenshuis en inzet van loophulpmiddelen bij ziekten zoals Parkinson, MS, ALS, dwarslaesie en reumatoïde artritis;
- Ernstige osteoporose.

Naast één van bovengenoemde diagnoses dienen de onderstaande drie vragen met JA te zijn beantwoord:

1. Bij verzekerde is vast komen te staan dat er sprake is van een verhoogd risico om in een noodsituatie terecht te komen waarbij direct medische of technische hulp moet worden geboden om complicaties te voorkomen;
2. Verzekerde is langere tijd op zichzelf aangewezen is en/of zelfstandig wonend met ontbrekende adequate mantelzorg;
3. Verzekerde is niet in staat om bij een val of andere noodsituatie zelfstandig en adequaat hulp kan inroepen (telefonisch) van mantelzorg of professionele leverancier.

3.2.2.3 24/7 bemande alarmcentrale

De leverancier:

- Heeft een alarmcentrale die werkt met een merk onafhankelijk (technisch) platform waar moderne, toekomstbestendige alarmeringsapparatuur op geschakeld kan worden;
- Ontvangt op de 24/7 bemande alarmcentrale de door de verzekerde gedane noodoproep en zet deze door naar de alarmopvolgers of in geval van levensbedreigende spoed naar de professionele hulpverlening, als daar zijn: politie, brandweer en/of ambulancedienst;
- Beantwoordt binnen gemiddeld 30 seconden het alarm;
- Ontvangt de noodoproep dusdanig dat ondanks het type netwerk de noodoproep altijd verzonden, ontvangen en beantwoord kan worden en controleert dit dagelijks aantoonbaar;
- Zorgt in geval van storing/ niet functioneren van de alarmering voor een reparatie/ vervanging binnen 24 uur na melding van de storing of disfunctioneren.

3.3 Aanvang zorg

De leverancier:

- Neemt uiterlijk de eerstvolgende werkdag na aanvraag door verzekerde de aanvraag voor personen alarmering in behandeling;
- Houdt een intakegesprek op basis van het verzekerdenprofiel (zie hoofdstuk 3.2.2.2);
- Levert uiterlijk binnen vier werkdagen, na intake, de alarmeringsapparatuur op het verblijfadres van de verzekerde;
- Levert, in geval van functiebeperkingen, een aangepaste handset;
 - Mag voor de levering van een aangepaste handset een gespecialiseerde en gecontracteerde zorgverlener van Zilveren Kruis verzoeken tot het uitbrengen van een offerte en biedt deze ter beoordeling en besluitvorming aan bij Zilveren Kruis;
 - Levert na akkoord op de offerte door Zilveren Kruis de aangepaste handset, waarbij het totale traject vanaf het moment van akkoord op de aanvraag tot aan levering niet langer mag duren dan 10 werkdagen;
- Sluit en/of installeert de alarmeringsapparatuur en/of software aan op het verblijfadres van de verzekerde en test de verbinding d.m.v. een testoproep;
- Geeft mondelinge en schriftelijke gebruiksinstructie aan verzekerde, mantelzorger(s) en alarmopvolger(s);
- Levert de aansluiting op de alarmcentrale voor eigen rekening van de verzekerden of binnen de voorwaarden van een door de verzekerde afgenomen aanvullende verzekering.

3.3.1 Spoedzorg

De leverancier:

- Levert spoedzorg de eerstvolgende dag na het indienen van de aanvraag door de verzekerde
 - Definiëring spoedzorg: Een dusdanig gezondheidsprobleem waarbij het noodzakelijk is om de alarmering binnen 24 uur (m.u.v. de Waddeneilanden, hiervoor geldt een termijn van 48 uur) in te zetten om onaanvaardbare gezondheidsrisico's te voorkomen. De indicatie voor spoedzorg wordt gesteld door de behandelend arts.

3.3.2 Registratie van Zorg

De leverancier:

- Zorgt voor een adequate patiëntenregistratie;
- Registreert, in de vorm van een persoonlijk verzekerendossier, de patiënten- en zorgverleningsgegevens zoals genoemd in overeenkomst personenalarmering 2018 – 2020.

3.3.4 Evaluatie van Zorg

De leverancier:

- Houdt jaarlijks een klanttevredenheidsenquête (Op de website van Zilveren Kruis staat vermeld waar de enquête minimaal aan moet voldoen);
- Heeft managementrapportages aantoonbaar beschikbaar over:
 - Aantal aansluitingen,
 - Aantal alarmering,
 - Aantal reparaties/onderhoud,
 - Type alarmapparatuur,
 - Soort opvolging,
 - Klachten.