



# **Inkoopprocedure depothouderschap rolstoelen en overige mobiliteitshulpmiddelen**

**2022, 2023 en 2024**

## **Inhoudsopgave**

### Inhoudsopgave 2

1.	Inleiding	4
1.1	Inkoopprocedure	4
1.2	Doelstelling	5
1.3	Omvang rolstoelpooldepot	5
1.4	Beoordeling, toekenning en vergoeding	5
1.5	Looptijd van de overeenkomst	6
1.6	Scope van de inkoopprocedure	6
2.	Inkoopprocedure deponthouderschap rolstoelen	7
2.1	Inleiding	7
2.2	Communicatie	7
2.3	Vragen over de inkoopprocedure	7
2.4	Bezwaren op de inkoopprocedure	7
2.5	U kunt uw bezwaren per e-mail indienen	7
2.6	Voorbehouden in deze inkoopprocedure	8
2.7	Inschrijving	8
2.8	Tijdplanning inkoopprocedure	8
2.9	Indieningstermijn	9
2.10	Herstel/aanvulling/toelichting op de inschrijving	9
2.11	Leveringsvoorwaarden van de deelnemer	9
2.12	Bewaartermijn inschrijving	9
2.13	Termijn van gestanddoening	9
2.14	Verbod strategisch of manipulatief inschrijven	9
2.15	Irreële bieding	9
2.16	Enemaal inschrijven en uitvoering in eigen beheer	10
2.17	Mededeling voorgenomen beslissing met welke deelnemer een overeenkomst zal worden gesloten	10
2.18	Bezwaren en geschillen	10
2.19	Kosten ten behoeve van de inkoopprocedure	10
2.20	Wachtkamer	10
3.	Functionele eisen deelnemer	11
3.1	Inleiding	11

3.2	Verstrekken van de rolstoel	11
3.3	Herverstrekingspercentage	11
3.4	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	12
3.5	Opleidingseisen personeel	12
3.6	Maatschappelijk Verantwoord ondernemen (MVO)	12
3.7	Depothoudersfunctie in combinatie met leveranciersfunctie	13
3.8	Overname rolstoeldepots	13
3.9	Communicatie	13
4	Beoordelingsprocedure	14
4.1	Zilveren Kruis volgt de volgende beoordelingsprocedure	14
4.2	Wegingscriteria	14
4.3	Reglement bij een gelijke totaalscore	14
4.4	Niet voldoen aan het criterium	14
4.5	Definitieve toekenning	15
5	Tarieven 2022, 2023 en 2024	16
Format 1		17
Format 2		18
Format 3		19
Format 4		20
Modelovereenkomst	Overeenkomst deponhouder Wlz	26

## 1. Inleiding

Dit document bevat informatie over de inkoopprocedure voor het deponhouerschap rolstoelen voor het Zilveren Kruis Zorgkantoor (hierna te noemen Zilveren Kruis). Zilveren Kruis is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Wet langdurige zorg (hierna te noemen Wlz) in 11 zorgkantoorregio's.

Deze inkoopprocedure heeft betrekking op de regio's waarvoor Zilveren Kruis is aangewezen:

- Utrecht;
- Apeldoorn / Zutphen en omstreken;
- Amsterdam;
- 't Gooi;
- Zaanstreek/Waterland;
- Kennemerland;
- Zwolle;
- Drenthe;
- Flevoland;
- Rotterdam;
- Friesland (Wlz uitvoerders van Zilveren Kruis en De Friesland zijn gefuseerd per 1 januari 2020. Deze meerjarige inkoopprocedure geldt ook voor de regio Friesland).

Op grond van artikel 2.3 lid 1 t/m 6, Regeling langdurige zorg (Rlz), is er aanspraak op een bovenbudgettaire bekostiging van een rolstoel of een ander mobiliteitshulpmiddel voor individueel gebruik. De toetsing van de aanspraak op de bekostiging wordt uitgevoerd door Zilveren Kruis, op basis van de criteria benoemd in het document "Algemene Verstrekingsvoorwaarden bovenbudgettaire mobiliteitshulpmiddelen Wet Langdurige Zorg 2020".

De verantwoordelijkheid van de deponhouder betreft het innemen, opslaan en herverstrekken van rolstoelen en overige mobiliteitshulpmiddelen ten behoeve van intramuraal opgenomen klanten (hierna verzekerden) van Wlz-instellingen in deze 11 zorgkantoorregio's. De hulpmiddelen worden herverstrek in het kader van het concept "rolstoelpool".

Herverstrekking van het hulpmiddel vindt plaats met tussenkomst van een door Zilveren Kruis gecontracteerde leverancier van mobiliteitshulpmiddelen. Depothouder levert aan de leverancier, leverancier levert aan de verzekerde.

Geïnteresseerden worden uitgenodigd een inschrijving te doen op basis van de informatie die in dit document staat vermeld. In de inkoopprocedure zijn de voorwaarden en eisen opgenomen aan de hand waarvan Zilveren Kruis bepaalt met wie een overeenkomst wordt gesloten.

### 1.1 Inkoopprocedure

#### 1.1.1 Rechtspersoon

De rechtspersoon waarvoor deze inkoopprocedure geldt:

- Zilveren Kruis Zorgkantoor N.V.

#### 1.2.2 Procedure

Zilveren Kruis gaat bij deze inkoopprocedure uit van de aanbestedingsrechtelijke beginselen, althans de precontractuele redelijkheid en billijkheid. Dit vullen wij in door de (procedure)regels die in de inkoopdocumenten, als ook in de Nota van Inlichtingen, zijn opgenomen. De beginselen van gelijkheid,

transparantie en proportionaliteit brengen met zich dat de zorgkantoren op een transparante, niet-discriminatoire en proportionele wijze handelen in het kader van hun inkoopprocedures.

Zilveren Kruis hecht er aan te benadrukken dat zij niet als aanbestedende dienst kwalificeert in de zin van de Aanbestedingswet 2012 of de Europese aanbestedingsrichtlijnen. Dit inkoopbeleid is dan ook geen aanbestedingsprocedure zoals bedoeld in de betreffende aanbestedingsregelgeving.

Verder liggen in de overeenkomst de rechten en verplichtingen van de deponhouder en Zilveren Kruis vast.

## 1.2 Doelstelling

Het doel van deze inkoopprocedure is het contracteren van één deponhouder met wie Zilveren Kruis een overeenkomst sluit. De gecontracteerde deponhouder zorgt voor een doelmatige en kwalitatief optimale herinzet van rolstoelen volgens wettelijke kaders en volgens de overeenkomst die met Zilveren Kruis wordt gesloten.

## 1.3 Omvang rolstoelpooldepot

Onderstaande tabel geeft inzicht in de omvang van de activiteiten van de huidige deponhouders. De tabel toont het aantal herverstrekingen vanuit het centraal depot gedurende de maanden april 2020 t/m maart 2021. Herverstrekingen van zitkuipen, hulpaandrijvingen / duwondersteuning, scootmobielen, aangepaste fietsen en overige mobiliteitshulpmiddelen zijn niet in de tabel meegenomen.

Tabel 1 Aantal herverstrekingen complete rolstoelen in 12 maanden Zilveren Kruis regio's

	apr-20	mei-20	jun-20	jul-20	aug-20	sep-20
<b>Herverstrekingen van Centraal Depot</b>	561	476	816	1015	653	706

	okt-20	nov-20	dec-20	jan-21	feb-21	mrt-21	Totaal april 2020 t/m maart 2021
<b>Herverstrekingen van Centraal Depot</b>	715	676	908	815	855	1002	9198

*\* aan deze gegevens kunnen geen rechten worden ontleend*

De volgende tabel geeft inzicht in het aantal innames per maand en de depotvoorraad gedurende dezelfde periode. De regio Friesland is hier niet in meegenomen, omdat voor Friesland dit geen onderdeel uitmaakte van de depotrapportage.

Tabel 2 Aantal innames en depotvoorraad Zilveren Kruis regio's met uitzondering van Friesland

	apr-20	mei-20	jun-20	jul-20	aug-20	sep-20
<b>Totaal innames</b>	823	935	866	836	725	796
<b>Depotvoorraad totaal</b>	850	839	909	732	728	613

	okt-20	nov-20	dec-20	jan-21	feb-21	mrt-21	Totaal april 2020 t/m maart 2021
<b>Totaal innames</b>	866	964	923	1042	975	1066	10817
<b>Depotvoorraad totaal</b>	970	679	487	522	623	758	

*\* aan deze gegevens kunnen geen rechten worden ontleend*

Omdat de verstrekking van een rolstoel uit het rolstoeldepot mede afhankelijk is van de indicatiestelling kan Zilveren Kruis de deponhouder geen omzetgarantie geven.

## 1.4 Beoordeling, toekenning en vergoeding

Zilveren Kruis maakt een beoordeling op basis van wegingscriteria. De wegingscriteria worden toegelicht in artikel 4.2 en in format 4 in de bijlage. Toekenning vindt plaats aan de deelnemer met de hoogst behaalde totaalscore.

De vergoeding voor de herverstreking van rolstoelen (alsmede voor de aanpassingen en onderdelen op de te herverstreken rolstoelen) stelt Zilveren Kruis op voorhand vast. Deze prijzen zijn opgenomen in hoofdstuk 5 van deze inkoopprocedure en in bijlage 1 en 3 van de modelovereenkomst, die als bijlage A bij deze

inkoopprocedure is opgenomen. deelnemers concurreren uitsluitend op kwaliteit, zie hiervoor hoofdstuk 4 en format 4 van deze inkoopprocedure.

### **1.5 Looptijd van de overeenkomst**

De overeenkomst wordt gesloten voor een periode van drie jaar, te weten vanaf 1 januari 2022 tot en met 31 december 2024, met tweemaal een optie van een eenzijdige verlenging namens Zilveren Kruis van één jaar. Uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van het lopende contractjaar (uiterlijk 30 september 2024 en 30 september 2025) maakt Zilveren Kruis schriftelijk kenbaar of zij van de verlengingsoptie gebruik maakt.

Indien een wetwijziging veranderingen voor de wijze van rolstoelverstrekking aan de beschreven klantgroep met zich mee brengt, past Zilveren Kruis de overeenkomst met de deponhouder in overleg met de deponhouder dienovereenkomstig aan. Als partijen niet tot overeenstemming kunnen komen over de aanpassing, dan beëindigt Zilveren Kruis de overeenkomst per datum van de wetwijziging.

### **1.6 Scope van de inkoopprocedure**

Alle niet in de inkoopprocedure en modelovereenkomst genoemde producten en diensten vallen buiten deze inkoopprocedure.

## **2. Inkoopprocedure deponhouderschap rolstoelen**

### **2.1 Inleiding**

Met een deelnemer bedoelt Zilveren Kruis de rechtspersoon, die actief deelneemt aan de inkoopprocedure, waarbinnen de feitelijke werkzaamheden zoals omschreven in deze inkoopprocedure, zich afspelen; deze rechtspersoon voldoet aan alle in deze inkoopprocedure gestelde eisen en voorwaarden.

Deelnemers leveren de gevraagde informatie aan via de formats die in de bijlage van dit inkoopdocument zijn bijgevoegd. Het is niet toegestaan om de tekst van de formats aan te passen. Elke pagina van de formats dient te worden voorzien van een paraaf. Daarnaast moeten de formats worden ondertekend voor akkoord. Deelnemers die onvolledig inschrijven of onjuiste en/of valse gegevens opnemen in de inschrijving, neemt Zilveren Kruis niet in behandeling.

### **2.2 Communicatie**

Alle communicatie met betrekking tot deze inkoopprocedure verloopt via de in dit hoofdstuk beschreven methode. Het is deelnemers aan deze inkoopprocedure niet toegestaan rechtstreeks contact op te nemen met medewerkers van Zilveren Kruis, met betrekking tot deze inkoopprocedure.

### **2.3 Vragen over de inkoopprocedure**

Deelnemers hebben één gelegenheid om vragen te stellen. Zij dienen hiervoor format 2 te gebruiken (zie bijlage). Andere formats, formulieren of documenten worden niet in behandeling genomen.

Veel voorkomende vragen zullen we niet letterlijk opnemen en beantwoorden, maar samenvoegen en van een antwoord voorzien.

Vragen kunnen uitsluitend via e-mail worden ingediend op e-mailadres [zorginkoopwlz@zilverenkruis.nl](mailto:zorginkoopwlz@zilverenkruis.nl) onder vermelding van: 'vragen inkoopprocedure deponhouderschap rolstoelen'. De vragenronde loopt tot en met **woensdag 30 juni 2021 12.00 uur**.

Zilveren Kruis plaatst de gestelde vragen en de daarbij behorende antwoorden anoniem in de vorm van een nota van inlichtingen uiterlijk **woensdag 14 juli 2021 nandaop** de volgende website: <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads> (tabblad "Andere inkoopkaders – Wlz hulpmiddelen). De deelnemers dienen deze nota van inlichtingen zelf op de website te raadplegen.

### **2.4 Bezwaren op de inkoopprocedure**

Wij verwachten van deelnemers aan deze inkoopprocedure een proactieve houding. U kunt alleen een rechtsgeldig beroep doen op onvolkomenheden, onduidelijkheden, vermeende onrechtmatigheden, tegenstrijdigheden of bezwaren die door uzelf, als individuele deelnemer, **uiterlijk 30 juni 2021** aan de orde zijn gesteld.

Een deelnemer aan deze procedure die niet zelf aan deze 'vragenstelverplichting / bezwaarmaakverplichting' heeft voldaan kan dus geen beroep doen op eventuele vragen/ bezwaren tegen het zorginkoopbeleid die door andere zorgaanbieders zijn gesteld/gemaakt. Stel de vragen dus zelf en dien eventuele bezwaren zelf in.

### **2.5 U kunt uw bezwaren per e-mail indienen**

Bent u als deelnemer aan deze betreffende inkoopprocedure onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of onvolkomenheden tegengekomen? Bezwaren met betrekking tot de inkoopprocedure kunt u uiterlijk **30 juni 2021** indienen via [zorginkoopwlz@zilverenkruis.nl](mailto:zorginkoopwlz@zilverenkruis.nl). Maak hierbij uitsluitend gebruik van format 1 (zie

bijlage). Vermeld hierbij uw AGB-code en in het onderwerp 'BEZWAAR inkoopprocedure/inkoopbeleid depothouderschap'.

## 2.6 Voorbehouden in deze inkoopprocedure

Zilveren Kruis behoudt zich, in ieder geval het recht voor:

- De inkoopprocedure tussentijds, tijdelijk of definitief, op grond van voor Zilveren Kruis moverende redenen af te breken. Ook als gevolg van externe omstandigheden als overheidsbeslissingen of gerechtelijke uitspraken;
- Besluiten te nemen of maatregelen te treffen voor situaties die tijdens de publicatie van dit document niet bij Zilveren Kruis bekend waren of die Zilveren Kruis niet kon voorzien;
- De tijdsplanning te wijzigen;
- Geen overeenkomst te sluiten;
- Een verzoek te doen tot verlenging van de gestanddoeningstermijn;
- De overeenkomst te ontbinden, als Zilveren Kruis vaststelt, dat de deelnemer aan wie het depothouderschap is toegekend, de verplichtingen vanaf 1 januari 2022 niet na kan komen.

Eventuele kosten die hieruit voortvloeien komen niet voor rekening van Zilveren Kruis.

Door in te schrijven gaat u akkoord met alle voorwaarden die genoemd zijn in dit onderliggende inkoopdocument en de nota van inlichtingen.

## 2.7 Inschrijving

Onvolledige inschrijvingen worden niet in behandeling genomen. De inschrijving dient uit de volgende onderdelen te bestaan:

- 1) Ingevuld format 3, bedrijfsgegevens;
- 2) Ingevuld format 4, functionele eisen aan de deelnemer en wegingscriteria, inclusief documenten ten behoeve van de bewijsvoering.

## 2.8 Tijdsplanning inkoopprocedure

<u>Actie</u>	<u>Uiterste datum/tijd</u>
1. Publiceren inkoopprocedure	Woensdag 16 juni 2021
2. Sluitingsdatum melden onduidelijkheden/onjuistheden	Woensdag 30 juni 2021, 12.00 uur
3. Sluitingsdatum vragen stellen	Woensdag 30 juni 2021, 12.00 uur
4. Publiceren nota van inlichting	Woensdag 14 juli 2021
5. Sluitingsdatum inschrijving	Donderdag 29 juli 2021, 12.00 uur
6. Voorlopige toekenning	Donderdag 5 augustus 2021
7. Definitieve toekenning	Vrijdag 27 augustus 2021
8. Publiceren gecontracteerde depothouder	Vrijdag 27 augustus 2021
9. Overname cq. gereedmaken depot	Vrijdag 3 december 2021
10. Ingangsdatum overeenkomst	Zaterdag 1 januari 2022

Aan de planning en de genoemde data kunnen geen rechten worden ontleend. Zilveren Kruis behoudt zich het recht voor de planning te wijzigen.



## **2.9 Indieningstermijn**

De inschrijving dient op **donderdag 29 juli 2021 voor 12.00 uur** in het bezit te zijn van Zilveren Kruis. De inschrijving wordt gemaïld naar [zorginkoopwlv@zilverenkruis.nl](mailto:zorginkoopwlv@zilverenkruis.nl) in pdf bestandsformaat.

De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het aantonen dat de inschrijving op tijd en rechtmatig heeft plaatsgevonden. Het advies hierbij is om de inschrijving te versturen met een verzoek voor een ontvangstbevestiging. De deelnemer draagt het risico bij vertragingen en bij verstoringen bij digitale verzending. Een inschrijving die te laat wordt ingediend, nemen wij niet in behandeling en wordt uitgesloten van de inkoopprocedure.

## **2.10 Herstel/aanvulling/toelichting op de inschrijving**

Zilveren Kruis kan een deelnemer de mogelijkheid bieden om de inschrijving te herstellen, aanvullen of toelichten, indien dat nodig blijkt. De aanvulling moet dan binnen de dan gestelde termijn worden ingediend, anders wordt de inschrijving uitgesloten van de verdere procedure.

Zilveren Kruis is niet verplicht om toelichting of aanvulling te vragen. Zilveren Kruis bepaalt zelf of dit nodig is. De hoofdregel houdt namelijk in dat een partij wordt uitgesloten, indien de offerte en/of de bewijsmiddelen niet voldoen aan de eisen uit dit inkoopdocument.

Deelnemer kan aan het vragen om herstel, aanvulling of toelichting geen enkel recht op een overeenkomst ontnemen, dit is geheel ter vrije beoordeling van Zilveren Kruis.

## **2.11 Leveringsvoorwaarden van de deelnemer**

De algemene leveringsvoorwaarden en andere voorwaarden van de deelnemer worden expliciet uitgesloten. Inschrijvingen onder voorwaarden komen niet in aanmerking voor deelname aan de inkoopprocedure.

## **2.12 Bewaartermijn inschrijving**

Zilveren Kruis zal de inschrijvingen van deelnemers met wie geen overeenkomst wordt gesloten niet retourneren aan de betreffende deelnemers, maar uiterlijk zes maanden nadat Zilveren Kruis de overeenkomst heeft gesloten vernietigen, tenzij deze informatie bijvoorbeeld in het kader van een (dreigend) juridisch geschil langer bewaard dient te blijven.

## **2.13 Termijn van gestanddoening**

De deelnemer dient zijn inschrijving tot 1 januari 2022 gestand te doen. Zilveren Kruis kan de deelnemer verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

## **2.14 Verbod strategisch of manipulatief inschrijven**

Het is een deelnemer verboden strategisch in te schrijven. Een strategische inschrijving is niet toegestaan en wordt uitgesloten van de inkoopprocedure. Onder een 'strategische inschrijving' bedoelt Zilveren Kruis een inschrijving waar de deelnemer – bijvoorbeeld met het oog op 'manipulatie' van de wegingsystematiek – een strategisch element inbouwt waarmee hij zijn kans op toekenning probeert te vergroten.

Een manipulatieve inschrijving is niet toegestaan en wordt uitgesloten van de inkoopprocedure. Van een manipulatieve inschrijving kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer, als gevolg van miskennen door de deelnemer van bepaalde aannames van de dienst, de inschrijving zo wordt gemanipuleerd dat het daarmee beoogde doel van de inkoopprocedure wordt verstoord.

## **2.15 Irreële bieding**

Als de inschrijving naar de mening van Zilveren Kruis irreëel lijkt, behoudt Zilveren Kruis zich te allen tijde het recht voor om nader onderzoek uit te voeren, waaraan de deelnemer medewerking dient te verlenen. Bij

niet meewerken aan een onderzoek en/of bij een irreële inschrijving volgt uitsluiting van de inkoopprocedure.

#### **2.16 Eenmaal inschrijven en uitvoering in eigen beheer**

Het is deelnemers slechts toegestaan om eenmaal in te schrijven. De deelnemer dient alle uit deze inkoopprocedure en modelovereenkomst voortkomende werkzaamheden, taken en verantwoordelijkheden zelfstandig en in eigen beheer uit te voeren, tenzij elders in deze inkoopprocedure anders wordt geëist.

#### **2.17 Mededeling voorgenomen beslissing met welke deelnemer een overeenkomst zal worden gesloten**

Zilveren Kruis informeert de deelnemer aan wie de dienst voorlopig toegekend wordt telefonisch en per e-mail over de voorgenomen beslissing. Tegelijkertijd informeert Zilveren Kruis de overige deelnemers separaat per e-mail over deze voorgenomen beslissing. Zilveren Kruis geeft daarbij aan op grond waarvan hun inschrijving niet voor een overeenkomst in aanmerking komt.

#### **2.18 Bezwaren en geschillen**

Deelnemers kunnen, indien zij hiertoe aanleiding zien, binnen een termijn van 20 dagen na de dag van de voorlopige toekenning een kort geding ten aanzien van deze inkoopprocedure en de voorlopige toekenning starten bij de rechtbank te Den Haag. Deze termijn is een vervaltermijn. Door deelname aan de inkoopprocedure accepteren deelnemers dat zij hun eventuele bezwaar binnen de termijn van 20 kalenderdagen moeten indienen op straffe van verval van ieder recht om tegen de voorgenomen beslissing – in rechte – op te komen.

#### **2.19 Kosten ten behoeve van de inkoopprocedure**

Deelnemers hebben geen recht op vergoeding van enigerlei kosten in het kader van deze inkoopprocedure, noch voor het vervaardigen en overleggen van de gevraagde documenten en bewijsmiddelen.

#### **2.20 Wachtkamer**

In geval Zilveren Kruis op enig moment constateert dat de winnende deelnemer een ongeldige inschrijving heeft gedaan, behoudt Zilveren Kruis zich het recht voor om een voorlopige toekenning te doen aan de eerstvolgende deelnemer in de oorspronkelijke rangorde. Als dit het geval is, kan Zilveren Kruis niet aansprakelijk gesteld worden voor kosten of anderszins financiële gevolgen van deze toekenning.

### **3. Functionele eisen deelnemer**

#### **3.1 Inleiding**

Om in aanmerking te komen voor een overeenkomst moet de deelnemer gedurende de contractperiode aan een aantal minimum functionele eisen voldoen, zie format 4. In format 4 is ook aangegeven vanaf welke datum de deelnemer aan een eis moet voldoen. Indien de deelnemer niet aan een bepaalde minimumeis voldoet, wordt de inschrijving uitgesloten.

Voor eisen waarvoor staat aangegeven dat de deelnemer er op **1 januari 2022** volledig aan dient te voldoen, geldt dat Zilveren Kruis het recht toekomt om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien op enig moment mocht blijken dat deelnemer op die datum niet (volledig) voldoet of voldaan heeft aan die eisen. Zilveren Kruis kan er ook voor kiezen om met de deelnemer verbeterafspraken te maken die ervoor moeten zorgen dat de deelnemer op de kortst mogelijke termijn alsnog volledig voldoet.

Bij twijfel kan Zilveren Kruis bewijs opvragen, dat de deelnemer voldoet aan gestelde eisen.

Aanvullend aan de eisen in format 4 staan in de modelovereenkomst eisen opgenomen waar deelnemer aan dient te voldoen tijdens de looptijd van de overeenkomst. Ook ten aanzien van deze eisen geldt dat Zilveren Kruis het recht toekomt om de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden indien op enig moment mocht blijken dat deelnemer hier niet (volledig) aan voldoet of voldaan heeft. Zilveren Kruis kan er ook voor kiezen om met de deelnemer verbeterafspraken te maken die ervoor moeten zorgen dat de deelnemer op de kortst mogelijke termijn alsnog volledig voldoet.

#### **3.2 Verstrekken van de rolstoel**

Een exacte beschrijving van alle taken en verantwoordelijkheden en het proces ten aanzien van verstrekking van de rolstoel is vastgelegd in het protocol: 'Algemene verstrekkingvoorwaarden MOB-hulpmiddelen 2020, inclusief productveiligheid & aansprakelijkheid, bovenbudgettaire gefinancierde mobiliteitshulpmiddelen Wlz 2018'.

Dit protocol is een zogenaamd dynamisch document, zodat tijdens de looptijd overeenkomst op grond van nieuwe inzichten, nieuwe productspecificaties en dergelijke, het protocol kan worden bijgesteld.

Dit protocol maakt onderdeel uit de modelovereenkomst (bijlage 4 van de modelovereenkomst). De meest actuele versie is te vinden op de website van het Zilveren Kruis Zorgkantoor:

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads>.

#### **3.3 Herverstrekingspercentage**

Het na te streven herverstrekingspercentage is 85%. De deponhouder dient minimaal een herverstrekingspercentage te behalen van 80% per contractjaar. Het herverstrekingspercentage wordt bepaald door het aantal herverstrekte rolstoelen en overige mobiliteitshulpmiddelen in verhouding te brengen tot het totaal aantal geleverde bovenbudgettaire rolstoelen en overige mobiliteitshulpmiddelen bestemd voor individueel gebruik in alle zorgkantoorregio's van Zilveren Kruis. Het aantal herverstrekte rolstoelen en overige mobiliteitshulpmiddelen bestaat uit het totaal van rolstoelen en overige mobiliteitshulpmiddelen die worden ingezet vanuit het centraal rolstoeldepot. Instellingsdepots wordt niet meegenomen in de berekening.

Bij het niet behalen van de minimale eis van het herverstrekingspercentage van 80% wordt een sanctie opgelegd. Zilveren Kruis hanteert de norm van € 2.500,- besparing per heringezette rolstoel ten opzichte van een nieuwlevering. De hoogte van de sanctie is het aantal stuks dat te weinig is herverstrekt, vermenigvuldigd met € 2.500,-.

Het herverstrekkingspercentage over het lopende contractjaar wordt einde van de tweede maand na het verstrijken van het contractjaar vastgesteld. De sanctie wordt berekend over het afgelopen contractjaar.

**Voorbeeld 1**

Rekenmaand:	januari 2023
Totaal aantal verstrekte rolstoelen 2022	10.000 stuks
Norm aantal herverstrekkings 2022	$10.000 * 80,0\% = 8.000$ stuks
Totaal aantal herverstrekkings in 2022	7.950 stuks
Herverstrekkingspercentage in 2022	79,5%
Sanctie over 2022	$50 \text{ stuks} * € 2.500,- = € 125.000,-$

**Voorbeeld 2**

Rekenmaand:	januari 2024
Totaal aantal verstrekte rolstoelen 2023	10.000 stuks
Norm aantal herverstrekkings 2023	$10.000 * 80,0\% = 8.000$ stuks
Totaal aantal herverstrekkings in 2023	7.700 stuks
Herverstrekkingspercentage in 2023	77%
Sanctie over 2023	$300 \text{ stuks} * € 2.500,- = € 750.000,-$

**3.4 Bereikbaarheid en toegankelijkheid**

De dephouder dient (telefonisch) in voldoende mate bereikbaar te zijn en voldoet aan het door Zilveren Kruis gehanteerde servicelevel. Dit houdt in dat de deelnemer:

- zorgt dat het rolstoeldepot alle werkdagen telefonisch bereikbaar is vanaf 08.00 uur tot 17.00 uur, zonder pauzes;
- beschikt over een geprotocolleerd managementinstrument t.b.v. monitoring en rapportage over de verwerkingstijd van de telefoongesprekken alsmede de kwaliteit van de medewerker in het afhandelen van de gesprekken.

**3.5 Opleidingseisen personeel**

- Medewerkers die contact hebben met indiceerders over de rolstoelaanvraag beschikken allen over minimaal de opleiding adaptatietechnicus.
- Daarbij dienen ze diepgaande productkennis te hebben van alle standaardpakketproducten en de e-learnings van Zorgplan met goed gevolg te hebben doorlopen (wet- regelgeving, Wlz- aanspraken rolstoelen & hulpmiddelen, protocollen en functiegerichte aanspraak hulpmiddelenzorg).
- Overige medewerkers belast met de uitvoering van het dephouderschap die contact hebben met externe partijen, beheersen minimaal de Nederlandse taal en zijn communicatief vaardig.

**3.6 Maatschappelijk Verantwoord ondernemen (MVO)**

- Zilveren Kruis vraagt van de dephouder een actieve houding op maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO). Dit betekent dat de dephouder duurzaam onderneemt (Profit) met respect voor de sociale kant (People) en binnen ecologische randvoorwaarden (Planet), de z.g. Triple-P benadering.
- Zilveren Kruis bedoelt met duurzaam (Profit) en ecologisch (Planet) ondernemen, dat er een grote mate van herinzetbaarheid plaats vindt van rolstoelen en onderdelen van rolstoelen. Verschroting van rolstoelen en onderdelen van rolstoelen wordt geminimaliseerd en de afvoer van restmateriaal is milieuverantwoord.

- Zilveren Kruis bedoelt met respect voor de sociale kant (People) dat er een ruime inzet plaats vindt van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt en er samengewerkt wordt met gemeenten, zorginstellingen en werkplaatsen voor sociale werkvoorziening.
- Zilveren Kruis verwacht, met bovengenoemde items als basis, van de deponhouder een actieve bijdrage in het doorontwikkeling van het concept 'Rolstoelpooling' en het zetten van verregaande stappen in duurzaam ondernemen.

### **3.7 Depothoudersfunctie in combinatie met leveranciersfunctie**

Zilveren Kruis vindt het belangrijk dat, om conflicterende belangen te voorkomen, de deponhoudersfunctie en de leveranciersfunctie fysiek en administratief gescheiden van elkaar worden uitgevoerd.

### **3.8 Overname rolstoeldepots**

De gecontracteerde deponhouder is verantwoordelijk voor de overname van alle rolstoelen vanuit de huidige depots. Binnen 90 dagen na de dag van de definitieve toekenning dient het rolstoeldepot geheel operationeel te zijn. Zilveren Kruis kan in deze periode audits uitvoeren. Indien naar de gemotiveerde mening van Zilveren Kruis sprake is van onvoldoende vertrouwen in de tijdige realisatie van een optimaal functionerend rolstoeldepot vanaf 1 januari 2022, dan treedt de overeenkomst per 1 januari 2022 niet in werking waarbij de deelnemer geen recht heeft op enige vergoeding van kosten of schade. De deelnemer dient volledige medewerking te verlenen aan de eventueel uit te voeren implementatieaudits.

### **3.9 Communicatie**

De gecontracteerde deponhouder is verantwoordelijk voor alle communicatie aangaande de uitvoering van de overeenkomst. Dit betreft alle in deze inkoopprocedure opgenomen voorwaarden, voor zover deze van toepassing zijn op de indiceerders in de zorgkantoorregio's van Zilveren Kruis en op de door Zilveren Kruis gecontracteerde leveranciers van rolstoelen.

## 4 Beoordelingsprocedure

### 4.1 Zilveren Kruis volgt de volgende beoordelingsprocedure

Zilveren Kruis beoordeelt de offerte in 4 fasen:

1. Eerst beoordeelt Zilveren Kruis bij ontvangst de inschrijving op volledigheid.
2. Vervolgens beoordeelt Zilveren Kruis of in de inschrijving is voldaan aan de functionele eisen, zie format 4.
3. Daarna beoordeelt Zilveren Kruis de wegingscriteria, zie format 4; aan de antwoorden van de deelnemer worden puntenscores toegekend (zie verder artikel 4.2).
4. Ten slotte bepaalt Zilveren Kruis de rangorde van de inschrijvingen aan de hand van de punten op de wegingscriteria.

### 4.2 Wegingscriteria

Zilveren Kruis heeft acht wegingscriteria vastgesteld, zie format 4. De deelnemer onderbouwt en bewijst dat hij aan de wegingscriteria voldoet. De deelnemer stuurt ter bewijsvoering bedrijfsgebonden bewijsdocumenten en/of bewijsdocumenten van referenten en/of externe instanties (ondertekend door de directie van de betreffende referent en/of externe instantie) mee met de inschrijving.

*Voorbeelden van bewijsdocumenten\*:*

- Getekende verklaring van het Zorgkantoor waarmee een contract is gesloten, waarin per jaartal en per regio de aantallen herverstrekingen wordt aangegeven alsmede de percentages van bovenbudgettaire rolstoel-herverstrekingen t.o.v. het totaal aantal bovenbudgettaire rolstoelverstrekingen;
- Getekende verklaringen van leveranciers, dat de leveringstermijn gemiddeld x-dagen is;
- Kopieën van geldige keurmerken, certificaten en verklaringen van laboratoria;
- Formatieoverzicht van medewerkers en kopieën van diploma's en certificaten;
- Scholingsplannen en overeenkomsten met externe scholingsinstituten;
- KTO-uitslagen;
- etc...

\* Dit overzicht is niet limitatief, maar indicatief.

De deelnemer waardeert de eigen onderbouwing door het noteren van de punten in de daarvoor bestemde kolom (behaalde punten volgens deelnemer). Zilveren Kruis beoordeelt de bewijsdocumenten en de score en is gerechtigd de score toe te kennen, of 0 (nul) punten te geven.

De scores voor de afzonderlijke criteria bij elkaar opgeteld vormen de totale kwaliteitsscore van de deelnemer.

### 4.3 Reglement bij een gelijke totaalscore

Indien blijkt dat twee of meer partijen een gelijke totaalscore hebben, geldt dat de deelnemer die deponhouder is voert voor de meeste Zorgkantoren én de hoogste totaalscore op wegingscriteria C7 en C8 heeft, voorlopig wordt toegekend.

Mocht er vervolgens opnieuw twee of meer partijen een gelijke totaalscore hebben, geldt dat de deelnemer die deponhouder is voert voor de meeste Zorgkantoren én de hoogste totaalscore op wegingscriteria C6, C7 en C8 heeft, voorlopig wordt toegekend.

Mocht er voor de derde maal sprake zijn van een gelijke score door twee of meer deelnemers dan wordt de overeenkomst door loting (via een door Zilveren Kruis aangewezen notaris) voorlopig toegekend. Dit gebeurt tijdens een voor betrokken partijen openbare bijeenkomst.

### 4.4 Niet voldoen aan het criterium

In geval Zilveren Kruis op enig moment constateert dat de winnende deelnemer niet voldoet aan een criterium, behoudt Zilveren Kruis zich het recht voor om de overeenkomst te ontbinden en (voorlopig) toe te

kennen aan de eerstvolgende deelnemer in de oorspronkelijke rangorde. In voorkomend geval kan Zilveren Kruis niet aansprakelijk gesteld worden voor kosten of anderszins financiële gevolgen van deze toekenning.

#### **4.5 Definitieve toekenning**

Uiterlijk **17 september 2021** ontvangt de deelnemer met wie Zilveren Kruis definitief de overeenkomst sluit, de overeenkomst 2022-2024. Deze dient uiterlijk op **1 oktober 2021** ondertekend geretourneerd te zijn.

## 5 Tarieven 2022, 2023 en 2024

De tarieven voor de herverstreking van rolstoelen en overige mobiliteitshulpmiddelen (alsmede voor de aanpassingen op de te herverstreken rolstoelen) vanuit het centrale depot heeft Zilveren Kruis vooraf vastgesteld. Deze tarieven zijn opgenomen in onderstaande tabel en in bijlagen van de modelovereenkomst, welke als bijlage A bij deze inkoopprocedure is opgenomen. Voor voorzieningen uit het instellingsdepot kan de deponhouder geen herverstrekkingskosten in rekening brengen. Deze worden door de instelling ingezet.

Rolstoel herverstreking vanuit centraal depot, per stuk	€ 316,00 incl. btw
Hulpaandrijving en/of duwondersteuning, per stuk	€ 168,00 incl. btw
Zitkuip herverstreking vanuit centraal depot, per stuk	€ 168,00 incl. btw
Herverstreking hoofdsteun Focal of Whitmeyer	offerte vooraf
Herverstreking scootmobiel of elektrisch ondersteunde, niet gebruikelijke fiets	€ 255,00 incl. btw
Herverstreking overige mobiliteitshulpmiddelen of (niet elektrisch ondersteunde) niet gebruikelijke fiets	€ 122,00 incl. btw

De prijsstelling wordt gedurende de looptijd van het contract (zonder verlenging) niet geïndexeerd. Indien noodzakelijk, kan Zilveren Kruis ervoor kiezen om te indexeren bij bijzondere omstandigheden. Denk hierbij aan externe factoren, die breed spelen en als gevolg hebben dat, in navolging van het toepassen van interne interventies, kosten voor het leveren van de dienst door de deponhouder dusdanig hoog zijn, dat er niet meer op verantwoorde wijze kan worden geleverd tegen het afgesproken tarief. Het is aan Zilveren Kruis om te beslissen of dit nodig is.



**Format 1****Aanmelden van tegenstrijdigheden, onvolkomenheden in, en bezwaren op het document**

Naam deelnemer :

AGBcode :

	<b>Hoofdstuk</b>	<b>Paragraaf</b>	<b>Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden</b>
VB	<i>Voorbeeld: Hfd. 2</i>	<i>Voorbeeld: Artikel 2.7</i>	<i>Tegenstrijdigheid/onvolkomenheid/bezwaar (benoemen welke):  Verbetervoorstel:</i>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
Enz.			

**Format 2**
**Aanleveren van vragen over deze inkoopprocedure**

**Naam deelnemer** :  
**AGBcode** :

**Toelichting:**

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

	<b>Hoofdstuk</b>	<b>Paragraaf</b>	<b>Vraag</b>
VB	<i>Voorbeeld: Hfd. 2</i>	<i>Voorbeeld: Artikel 2.7</i>	<i>Voorbeeld: Wat bedoelt Zilveren Kruis met .....?</i>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
Enz.			

**Format 3  
Bedrijfsgegevens**

Officiële naam deelnemer:	
Rechtsvorm:	
AGB-code:	
Bezoekadres:	
Postcode en plaats:	
Naam contactpersoon:	
Telefoonnummer contactpersoon:	
E-mailadres contactpersoon:	
Volledig en actueel uittreksel inschrijving Kamer van Koophandel (als kopie toevoegen)	

Deelnemer dient er op te letten dat op het uittreksel duidelijk wordt vermeld dat de inschrijving rechtsgeldig ondertekend is. Dat wil zeggen, de ondertekenaar dient op de KvK-stukken uitdrukkelijk naar voren te komen als rechtsgeldig ondertekenaar en bevoegd om voor de grootte/omvang (€) van de opdracht te mogen ondertekenen.

De deelnemer heeft zijn Ultimate Beneficial Owner(s) (UBO('s)) – zijn uiteindelijke belanghebbende(n) – in het UBO-register ingeschreven, voor zover daartoe verplicht.

De deelnemer verklaart in te stemmen met de wijze waarop Zilveren Kruis de selectieprocedure en uiteindelijke toekenning van de overeenkomst voor depothouderschap rolstoelpool uitvoert en akkoord te gaan met deze inkoopprocedure, inclusief alle bijlagen, waaronder de overeenkomst.

Aldus naar waarheid ingevuld op:

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

Door: ..... (gevolmachtigde) van

..... (deelnemer)

Handtekening:.....

**Format 4**
**Functionele eisen aan deelnemers en wegingscriteria**

Nr.	Functionele eisen aan de deelnemer vanaf 29 juli 2021 (uiterste inschrijfdatum)	Ja/Nee	
<i>deelnemer,</i>			
E1	...heeft geen juridische en/of economische en/of financiële binding met een fabrikant van rolstoelen.		
E2	...heeft de depotactiviteiten fysiek en administratief gescheiden van de overige activiteiten van de onderneming.		
E3	...levert na ontvangst van de opdracht voor levering binnen maximaal drie werkdagen de te leveren rolstoelvoorzieningen af bij de bij door de indiceerder aangewezen leverancier.		
E4	...maakt gebruik van het Zorginfo verstrekkingenportaal		
E5	...haalt, na afmelding door de instelling, binnen maximaal 5 werkdagen de voorziening op bij de instelling.		
E6	...beschikt over een geldig keurmerk NKH van de branchevereniging Firevaned (kopie certificaat aanleveren met de inschrijving).		
E7	...beschikt over een gevalideerd en geldig ISO9001:2015 handboek, waarin <u>alle</u> procedures en werkwijzen betreffende het rolstoeldepot zijn vastgelegd (kopie certificaat aanleveren met de inschrijving).		
E8	...accepteert onverkort het inkoopdocument inclusief alle bijlagen.		
E9	...kan aantonen dat, indien er sprake is geweest van autonome groei, de organisatie in staat is geweest om deze groei te verwerken, zonder dat dit impact heeft gehad op performance (levertijden, kwaliteit, herverstrekkingsgraad)		
Nr.	Wegingscriteria deelnemer	Te behalen punten	Behaalde punten (volgens deelnemer)
<b>C1</b>	<b>Ervaring</b>		
A	...heeft aantoonbaar in de afgelopen vier kalenderjaren (2017 – 2020) geen depotactiviteiten c.q. dephouderschap uitgevoerd voor enig Zorgkantoor* in Nederland of heeft een lagere herverstrekkingspercentage behaald dan <u>75%</u> per kalenderjaar gemeten over alle in beheer zijnde rolstoeldepots. Activiteiten voor gemeenten in het kader van Wmo-verstrekkingen worden niet meegerekend, het criterium richt zich volledig op de verzekerde prestatie Wlz.	0 (nul)	
B	...heeft aantoonbaar de afgelopen vier kalenderjaren (2017 – 2020) depotactiviteiten c.q. dephouderschap uitgevoerd voor één of meerdere	3 (drie)	

	Zorgkantoren in Nederland, met een volume van tenminste 7.500 herverstrekkingspercentage van tenminste <u>75%</u> per kalenderjaar gemeten over alle*** in beheer zijnde rolstoeldepots. Activiteiten voor gemeenten in het kader van Wmo-verstrekkings worden niet meegerekend, het criterium richt zich volledig op de verzekerde prestatie Wlz.		
C	...heeft aantoonbaar de afgelopen vier kalenderjaren (2017 - 2020) depotactiviteiten c.q. dephouderschap uitgevoerd voor één of meerdere Zorgkantoren* in Nederland, met een volume van tenminste 7.500 herverstrekkingspercentage van tenminste <u>80%</u> per kalenderjaar gemeten over alle in beheer zijnde rolstoeldepots. Activiteiten voor gemeenten in het kader van Wmo-verstrekkings worden niet meegerekend, het criterium richt zich volledig op de verzekerde prestatie Wlz.	5 (vijf)	
D	...heeft aantoonbaar de afgelopen vier kalenderjaren (2017 - 2020) depotactiviteiten c.q. dephouderschap uitgevoerd voor één of meerdere Zorgkantoren* in Nederland, met een volume van tenminste 10.000 herverstrekkingspercentage van tenminste <u>82,5 %</u> gemiddeld gemeten over de achterliggende 3 jaren over alle in beheer zijnde rolstoeldepots. Activiteiten voor gemeenten in het kader van Wmo-verstrekkings worden niet meegerekend, het criterium richt zich volledig op de verzekerde prestatie Wlz.	10 (tien)	
<b>C2</b>	<b>Levertijden</b>		
A	...heeft in 2019 en 2020 aantoonbaar bij al zijn Zorgkantoorregio's een levertijd van maximaal 7 werkdagen behaald ten aanzien van de leveringen vanuit het centraal Zorgkantoor-rolstoeldepot.	0 (nul)	
B	...heeft in 2019 en 2020 aantoonbaar bij al zijn Zorgkantoorregio's een levertijd van maximaal 5 werkdagen behaald ten aanzien van de leveringen vanuit het centraal Zorgkantoor-rolstoeldepot.	3 (drie)	
C	...heeft in 2019 en 2020 aantoonbaar bij al zijn Zorgkantoorregio's een levertijd van minder dan 5 werkdagen behaald ten aanzien van de leveringen vanuit het centraal Zorgkantoor-rolstoeldepot.	5 (vijf)	
D	...heeft in 2019 en 2020 aantoonbaar bij al zijn Zorgkantoorregio's een levertijd van 3 werkdagen behaald ten aanzien van de leveringen vanuit het centraal Zorgkantoor-rolstoeldepot.	10 (tien)	
<b>C3</b>	<b>Opleiding</b>		
A	...beschikt niet over vaste technisch medewerkers die beschikken over de opleiding adaptatietechnicus****.	0 (nul)	

B	...beschikt over minimaal 4 technische medewerkers die de opleiding adaptatietechnicus aan een ROC volgen op 01-01-2021 en hebben deze opleiding op 01-07-2021 afgerond.	3 (drie)	
C	<p>...beschikt over,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ten minste 4 technisch medewerkers met het diploma adaptatietechnicus op 01-01-2021 en zijn tenminste 2 jaar als gediplomeerd adaptatietechnicus bij de deelnemer werkzaam zijn met de genoten opleiding;</li> <li>• tenminste 2 medewerkers met aantoonbaar 2 jaar ervaring als poolhouder;</li> <li>• tenminste 2 medewerkers met een certificaat van de navolgende e-learnings van Zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-learning: Hulpmiddelenzorg van regelgeving naar praktijk;</li> <li>- e-learning: Hulpmiddelen in de Wlz;</li> <li>- e-learning: Werkwijze inzet rolstoelen en hulpmiddelen Wlz en hebben deze afgerond met minimaal een waardering 6½,</li> </ul> </li> <li>• tenminste 2 medewerkers met aantoonbare (certificaten en trainingen van fabrikanten) technische en functionele productkennis van het binnen de Zorgkantoren opgestelde standaardpakket producten;</li> <li>• tenminste 1 medewerker met het certificaat van de e-learning 'functiegerichte aanspraak hulpmiddelenzorg' van Zorgplan.</li> </ul>	5 (vijf)	
D	<p>...beschikt over,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ten minste 4 technisch medewerkers met het diploma adaptatietechnicus op 01-01-2021 en zijn tenminste 2 jaar als gediplomeerd adaptatietechnicus bij de deelnemer werkzaam zijn met de genoten opleiding;</li> <li>• tenminste 4 medewerkers met aantoonbaar 4 jaar ervaring als poolhouder;</li> <li>• tenminste 4 medewerkers met een certificaat van de navolgende e-learnings van Zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-learning: Hulpmiddelenzorg van regelgeving naar praktijk;</li> <li>- e-learning: Hulpmiddelen in de Wlz;</li> <li>- e-learning: Werkwijze inzet rolstoelen en hulpmiddelen Wlz en hebben deze afgerond met minimaal een waardering 6½,</li> </ul> </li> <li>• tenminste 4 medewerkers met aantoonbare (certificaten en trainingen van fabrikanten) technische en functionele productkennis hebben van het binnen de Zorgkantoren opgestelde standaardpakket producten;</li> <li>• tenminste 2 medewerkers met het certificaat van de e-learning 'functiegerichte aanspraak hulpmiddelenzorg' van Zorgplan.</li> </ul>	10 (tien)	
<b>C4 Reinigingsfaciliteit</b>			
A	...beschikt over en gebruikt vanaf 29-07-2021 geen volautomatische reinigingsfaciliteit voor het reinigen en desinfecteren van te herverstreken rolstoelen en onderdelen van rolstoelen.	0 (nul)	
B	...beschikt over en gebruikt vanaf 29-07-2021 een volautomatische reinigingsfaciliteit voor het reinigen en desinfecteren van te herverstreken rolstoelen, voorzien van een geldig iso-certificaat 15883-	3 (drie)	

	1 of keurmerk waarmee de werking en kwaliteit van reiniging worden gewaarborgd; voert geen bacteriologische controles uit.		
C	...beschikt over en gebruikt vanaf 29-07-2021 een volautomatische reinigingsfaciliteit voor het reinigen en desinfecteren van te herverstreken rolstoelen, voorzien van geldig iso-certificaat 15883-1 of keurmerk waarmee de werking en kwaliteit van reiniging worden gewaarborgd; inclusief bacteriologische controles door <u>eigen controle</u> .	5 (vijf)	
D	...beschikt over en gebruikt vanaf 29-07-2021 over een volautomatische reinigingsfaciliteit voor het reinigen en desinfecteren van te herverstreken rolstoelen, voorzien van een geldig iso-certificaat 15883-1 of keurmerk waarmee de werking en kwaliteit van reiniging worden gewaarborgd; inclusief bacteriologische controles (met 3 jaren negatieve uitslag dus geen verhoogd risico) door een <u>onafhankelijk instituut</u> .	10 (tien)	
<b>C5</b>	<b>Klanttevredenheid</b>		
A	...houdt geen klanttevredenheidsonderzoek betreffende het verstrekken van rolstoelen, aandrijving/duwondersteuning en kuipen.	0 (nul)	
B	...heeft de intentie vanaf 2021 een klanttevredenheidsonderzoek te houden naar zijn taakuitoefening als verantwoordelijk dephouder onder indiceerders en leveranciers van rolstoelen.	3 (drie)	
C	...voert jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit naar zijn taakuitoefening als verantwoordelijk dephouder onder indiceerders en leveranciers van rolstoelen. De gemiddelde eindscore score is tenminste een 7,5.	5 (vijf)	
D	...voert jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit naar zijn taakuitoefening als verantwoordelijk dephouder onder indiceerders en leveranciers van rolstoelen. De gemiddelde eindscore score is tenminste een 8,0 en kan aantonen dat met de uitkomsten van deze onderzoeken procesverbeteringen zijn gerealiseerd in het kader van het dephouderschap.	10 (tien)	
<b>C6</b>	<b>Maatschappelijk verantwoord Ondernemen (MVO)</b>		
A	...beschikt niet over op de onderneming gericht beleid voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (hierna MVO).	0 (nul)	
B	...voert actief, toetsbaar en met resultaten onderbouwd MVO-beleid t.a.v. van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt	3 (drie)	
C	...voert actief, toetsbaar en met resultaten onderbouwd MVO-beleid t.a.v. van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt, ecologische randvoorwaarden	5 (vijf)	

<i>D</i>	...voert actief, toetsbaar en met resultaten onderbouwd MVO-beleid t.a.v. van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt, ecologische randvoorwaarden en doelmatigheid	10 (tien)	
<b>C7</b>	<b>Arbeidsparticipatieplaatsen</b>		
<i>A</i>	...heeft geen arbeidsparticipatieplaatsen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en/of beschikt ook niet over een Prestatieladder Sociaal Ondernemen (hierna PSO)- keurmerk	0 (nul)	
<i>B</i>	...heeft de intentie ten minste 5 arbeidsparticipatieplaatsen van tenminste 24 uur per week en voor onbepaalde tijd te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze mensen komen in eigen dienst van de deelnemer. deelnemer kan dit navolgbaar onderbouwen met een beleidsplan of beschikt over PSO-keurmerk trede 1	3 (drie)	
<i>C</i>	...heeft op het moment van inschrijving ten minst 10 volledig ingevulde arbeidsparticipatieplaatsen voor onbepaalde tijd, van tenminste 24 uur per week per arbeidsplaats voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het betreffen contracten in eigen dienst van de deelnemer of beschikt over PSO-keurmerk trede 2	5 (vijf)	
<i>D</i>	...heeft op het moment van definitieve toekenning ten minst 25 volledig ingevulde arbeidsparticipatieplaatsen voor onbepaalde tijd, van tenminste 24 uur per week per arbeidsplaats voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het betreffen alle contracten in eigen dienst van de deelnemer of beschikt over PSO-keurmerk trede 3	10 (tien)	
<b>C8</b>	<b>Refurbishment</b>		
<i>A</i>	...voert geen actief beleid inzake de herverstreking van onderdelen van afgekeurde en te verschroten rolstoelen. Afgekeurde en te verschroten rolstoelen worden ter volledige vernietiging aangeboden aan daartoe geëquipeerde bedrijven.	0 (nul)	
<i>B</i>	...heeft een plan van aanpak om per 2022 onderdelen van afgekeurde en te verschroten rolstoelen geschikt te maken voor hergebruik.	5 (vijf)	
<i>C</i>	<p>...heeft een onderbouwd plan van aanpak om per 1 januari 2022 onderdelen van afgekeurde en te verschroten rolstoelen geschikt te maken voor herinzet. Daarbij passende werkwijze voldoet aan MDR regelgeving en heeft goedkeuring van de fabrikanten van deze onderdelen. Het betreft tenminste de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beensteunen;</li> <li>• zijschotten;</li> <li>• wielen en hoepels;</li> <li>• elektrische componenten.</li> </ul> <p>...heeft een businesscase op tenminste 10 rolstoelonderdelen, waaruit blijkt dat een besparing op nieuw levering behaald kan worden bij vergelijkbare duurzaamheid van het onderdeel als bij nieuwlevering.</p>	10 (tien)	



D	<p>...beschikt over tenminste twee jaar aantoonbare ervaring in het op een gestructureerde wijze systematisch herinzetbaar maken van onderdelen van afgekeurde en te verschroten rolstoelen. Daarbij passende werkwijze die voldoet aan MDR regelgeving en met goedkeuring van de fabrikanten van deze onderdelen. Aantoonbaar is dat deze werkwijze kostenbesparend is ten opzichte van inzet van nieuwe onderdelen. Het betreft tenminste de volgende onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beensteunen;</li> <li>• zijschotten;</li> <li>• wielen en hoepels;</li> <li>• armleggers;</li> <li>• elektrische/elektronische componenten;</li> <li>• accu's.</li> </ul>	20 (twintig)	
---	--	-----------------	--

\* Op basis van een rechtstreekse overeenkomst tussen het zorgkantoor en de deponhouder

\*\* Rolstoelen voor individueel gebruik

\*\*\* Hier wordt niet bedoeld: gemiddeld over alle depots

\*\*\*\* Deze opleiding bevat minimaal de volgende onderdelen:

- a) Communicatie en omgangsvaardigheden;
- b) Medische Kennis (ziektebeelden, anatomie, ergonomie etc.);
- c) Product technische aspecten;

en geldt als een erkend diploma in Nederland, Minimaal MBO niveau-3

## **Modelovereenkomst Overeenkomst dephouder Wlz**

**Zilveren Kruis Zorgkantoor – Depothouder Rolstoelen Wlz 2021 – 2022 – 2023**

### **A. DE WLZ UITVOERDER:**

De Wlz-uitvoerder die de Wet langdurige zorg (Wlz) uitvoert:

Zilveren Kruis Zorgkantoor N.V., in dit verband handelend namens de Wlz-uitvoerders,

Adres: Laan van Malkenschoten 20

Postcode/plaats: 7333 NP Apeldoorn

rechtsgeldig vertegenwoordigd door: de heer Olivier Gerrits

hierna te noemen Zilveren Kruis

en

### **B. DE DEPOTHOUDER:**

AGB code dephouder:

Naam dephouder:

Vestigingsadres:

Vestigingsplaats:

hierna te noemen dephouder

komen het volgende overeen:

### **C. Deze overeenkomst bestaat uit onderstaande documenten:**

De volgende bijlagen zijn van toepassing en maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst die het zorgkantoor met de dephouder sluit. Het betreft de telkens meest actuele versie van:

De overeenkomst

Bijlage 1 Tarieven en doelmatigheidsafspraken

Bijlage 2 Specifieke voorwaarden depotvoering rolstoelen en overige mobiliteitshulpmiddelen

Bijlage 3 Stuurtabel

Bijlage 4 Algemene verstrekingsvoorwaarden MOB-hulpmiddelen Wlz 2020 inclusief productveiligheid & aansprakelijkheid bovenbudgettaire Wlz

Bijlage 5 Declaratieprotocol Hulpmiddelen Wlz

Bijlage 6 Inkoopprocedure dephouderschap rolstoelen Wlz 2022 – 2023 - 2024

Bijlage 7 Nota van Inlichtingen

Voor bijlage 4 en 5 geldt dat deze (ook de meest actuele versie) raadpleegbaar zijn op:

<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads>

in geval van strijdigheden, gaat de tekst van deze overeenkomst voor op elk van de bijlagen.

## Definities

- a. **Wlz-uitvoerder:** De rechtspersoon die geen zorgverzekeraar is en die zich overeenkomstig artikel 4.1.1 van de Wlz heeft aangemeld voor de uitvoering van deze wet, het zorgkantoor daaronder begrepen.
- b. **Regio's:** De zorgkantoorregio's van Zilveren Kruis Zorgkantoor: Drenthe, Zwolle, Apeldoorn/Zutphen e.o., Utrecht, Flevoland, 't Gooi, Kennemerland, Zaanstreek/Waterland, Amsterdam, Rotterdam en Friesland.
- c. **Verzekerde:** de persoon die ingevolge de Wlz als verzekerde is aan te merken en als zodanig bij een Wlz-uitvoerder is ingeschreven en die recht heeft op verstrekking van een individueel aangepast hulpmiddel.
- d. **Depothouder:** de (rechts)persoon die met inachtneming van het bepaalde in deze overeenkomst individueel aangepast hulpmiddel levert en deze overeenkomst is aangegaan.
- e. **Klacht:** een uiting van onvrede of ongenoegen ten aanzien van een behandeling of bejegening die door een verzekerde als onjuist wordt ervaren of wanneer een afspraak niet wordt nagekomen.
- f. **Wlz-zorgaanbieder:** De zorgaanbieder, die zorg verleent, omschreven bij of krachtens het bepaalde in de Wlz, Rlz en Blz, voor zover de zorgaanbieder daarvoor is toegelaten (WTZi) dan wel een instelling is in het kader van de Wet toetreding zorgaanbieders (Wtza) die over een toelatingsvergunning conform de Wtza beschikt, tenzij dat op grond van de Wtza niet is vereist, en over welke zorgverlening een productieafpraak is gemaakt.
- g. **Indiceerder:** De indiceerder is een gevalideerde voorschrijver van het hulpmiddel en heeft een vast dienstverband met de Wlz-zorgaanbieder.
- h. **Fraude:**  
Onder fraude wordt verstaan het opzettelijk plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte, bedrog, benadeling van schuldeisers of rechthebbenden en/of verduistering bij de uitvoering van de Wlz door de dephouder, met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop de dephouder geen recht heeft of recht kan hebben.

## Artikel 1. Inhoud van de overeenkomst

1. Onderwerp van deze overeenkomst is:
  - a. Het verstrekken van een voor individueel gebruik aangepaste rolstoel, scootmobiel, (al dan niet elektrisch ondersteunde) fiets, handbike, duwwandelwagen/buggy of autostoeltje (voor kinderen) aan verzekerden die zijn opgenomen in een Wlz-instelling;
  - b. verzekerden hebben onder bepaalde voorwaarden recht hebben op verstrekking van een aangepast rolstoel voor individueel gebruik;
  - c. de kosten van de aangepaste rolstoel kunnen onder voorwaarden bovenbudgettair ten laste gebracht worden van de Wlz.
2. Partijen nemen hiertoe beiden deel aan de "Concept Rolstoelpool" zoals die is vastgelegd in de ZINL-circulaire 04/28 en nader is beschreven in de Algemene verstrekkingvoorwaarden MOB-hulpmiddelen Wlz 2020.
3. Voor zover niet anders is overeengekomen, verleent de dephouder de zorg aan verzekerden voor eigen verantwoordelijkheid.
4. De keuze voor de rolstoel past binnen de aanspraak en wordt door de indiceerder vastgesteld, eventueel in samenspraak met de adviseur van de leverancier en de dephouder.

## Artikel 2. Verplichtingen van de dephouder

1. De dephouder dient te zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.  
De dephouder heeft geen juridische en/of economische en/of financiële binding met een fabrikant van rolstoelen.
2. De dephouderfunctie en de leveranciersfunctie dienen fysiek en administratief gescheiden te worden uitgevoerd.

3. De dephouder verplicht zich ertoe de overeengekomen hulpmiddelen te leveren aan de Wlz-instelling, die zich voor het verkrijgen van deze hulpmiddelen bij de dephouder melden; de levering geschiedt via de leverancier van rolstoelen.
4. De dephouder werkt actief mee aan de in artikel 10 van deze overeenkomst bedoelde controle door Zilveren Kruis.
5. Het is de dephouder, uitgezonderd hetgeen afgesproken is in deze overeenkomst, niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zilveren Kruis, rechten en verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst aan derden over te dragen, met uitzondering van het pandverbod.
6. De dephouder verleent medewerking aan Zilveren Kruis als het gaat om onderzoek naar de ervaringen met de geleverde zorg.
7. De dephouder geeft door ondertekening van deze overeenkomst toestemming aan Zilveren Kruis dat Zilveren Kruis gegevens van het bedrijf publiceert op de website van Zilveren Kruis Zorgkantoor.
8. De dephouder dient te beschikken over een schriftelijk vastgelegde klachtenregeling.
  1. De dephouder bezit de kennis en vaardigheid op het terrein van het leveren van hulpmiddelen voor welke hij deze overeenkomst aangaat.

### **Artikel 3. Verplichtingen van Zilveren Kruis**

Zilveren Kruis betaalt een vergoeding voor de geleverde dienst aan de dephouder zoals is opgenomen in bijlage 1.

### **Artikel 4. Duur en geldigheid van machtigingen en/of voorschriften**

De procedurevoorschriften in het kader van de levering van rolstoelen (kwaliteitseisen), vallend onder deze overeenkomst, staan omschreven in het protocol 'Algemene verstrekingsvoorwaarden MOB-hulpmiddelen Wlz 2020' en in bijlage 2 van deze overeenkomst.

### **Artikel 5. Tarieven en/of vergoedingen**

1. De tarieven staan vermeld in bijlage 1. Tarieven en doelmatigheidsafspraken.
2. Naast genoemde tarieven mogen er geen extra kosten in rekening worden gebracht bij Zilveren Kruis, tenzij anders in deze overeenkomst is overeengekomen.

### **Artikel 6. Kwaliteitseisen**

De dephouder garandeert dat zijn onderneming gedurende de gehele looptijd van deze overeenkomst voldoet aan de kwaliteitseisen genoemd in de bijlagen.

### **Artikel 7. Declaratie en betaling**

De specifieke bepalingen omtrent declaraties en betalingen zijn verder uitgewerkt in het declaratieprotocol Hulpmiddelen Wlz, bijlage 5. De meest recente versie van het protocol kan men downloaden vanaf de website: <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads>

### **Artikel 8. Aansprakelijkheid**

1. De dephouder vrijwaart Zilveren Kruis voor alle aanspraken van verzekeren en/of een derde partij door of ten gevolge van het gebruik en de levering van het hulpmiddel en toebehoren, en voor alle verplichtingen die voortvloeien uit deze overeenkomst en waar de dephouder aansprakelijk voor is.
2. Indien de dephouder toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst is Dephouder tegenover Zilveren Kruis aansprakelijk voor de door Zilveren Kruis geleden dan wel te lijden schade, conform het wettelijke regime van artikel 6:74 e.v. en 6:95 e.v. Burgerlijk Wetboek.
3. De dephouder heeft zich adequaat verzekerd en zal zich adequaat verzekerd houden voor de risico's voortvloeiende uit wettelijke aansprakelijkheid en risico's voortvloeiende uit beroeps- en

bedrijfsaansprakelijkheid, tenzij een bepaalde verzekering in redelijkheid niet van de depothouder gevegd kan worden.

#### **Artikel 9. Privacy**

1. Partijen nemen bij de uitvoering van deze overeenkomst de bepalingen bij of krachtens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) in acht.
2. Medische gegevens dienen via een beveiligde verbinding te worden gestuurd.

#### **Artikel 10. Controle en verstrekking van gegevens**

1. Het zorgkantoor is verplicht controles uit te voeren krachtens de Wlz, Blz en Rlz.
2. De depothouder is gehouden optimale medewerking te verlenen aan een (materiële) controle door onder andere het verstrekken van de gevraagde gegevens. Zorgkantoren publiceren tijdig, in ieder geval voor aanvang van het kalenderjaar waar deze overeenkomst betrekking op heeft, hun algemene controleplan op de eigen website.
3. Ten onrechte gedane betalingen gedurende de duur van de overeenkomst of gedaan in enig voorgaand jaar leiden tot ten minste terugvordering van hetgeen onterecht voldaan is vermeerderd met wettelijke rente en te maken kosten, al dan niet verrekend met nog openstaande dan wel toekomstige declaraties.

#### **Artikel 11. UBO (Ultimate Beneficial Owner)**

1. De depothouder heeft geen UBO('s) die onder een wettelijke sanctieregeling zoals bedoeld in lid 2 van dit artikel valt/vallen.
2. Onverminderd hetgeen bepaald is in lid 1, mag het zorgkantoor op grond van de Sanctiewet en -regelgeving nooit betalingen verrichten aan een depothouder waarvan de UBO('s) is/zijn vermeld op een sanctielijst behorend bij de Sanctiewet en -regelgeving. Om dit te kunnen controleren maakt het zorgkantoor onder andere gebruik van het landelijk UBO-register en Vektis. De zorgaanbieder draagt daartoe – indien voor hem een registratieplicht geldt – zorg voor een juiste UBO-registratie in het landelijk UBO-register en Vektis. Mocht het zorgkantoor de UBO('s) niet zelf, onder andere door gebruikmaking van het landelijk UBO-register en Vektis, kunnen vaststellen dan verstrekt de zorgaanbieder op eerste verzoek van het zorgkantoor deze informatie aan het zorgkantoor.
3. Indien de UBO('s) van de depothouder gedurende de looptijd van deze overeenkomst wijzigt/wijzigen, is de zorgaanbieder verplicht dit vooraf te melden aan het zorgkantoor. De melding dient zodanig tijdig te geschieden dat het zorgkantoor in staat is de onderzoeken, als bedoeld in lid 2, voorafgaand aan de wijziging af te ronden.
4. Onverminderd de geldigheid van deze overeenkomst betaalt het zorgkantoor nooit aan een depothouder, waarvan een UBO niet bekend wordt gemaakt door de zorgaanbieder of waarvan een UBO onder een wettelijke sanctieregeling valt.
5. Indien het zorgkantoor de UBO('s) van de depothouder niet kan achterhalen en de zorgaanbieder na het eerste verzoek van het zorgkantoor geen informatie verstrekt over de UBO('s) zoals bedoeld in lid 2, dan heeft het zorgkantoor de mogelijkheid om betalingen aan de depothouder op te schorten totdat het zorgkantoor meer duidelijkheid over de UBO('s) van de depothouder heeft verkregen.

#### **Artikel 12. Fraude**

1. In geval van fraude hanteert het zorgkantoor de door zorgverzekeraars gezamenlijk opgestelde maatregelen (Maatregelenrichtlijn, Maatregelen zorgverzekeraars bij vastgestelde fraude, meest recente versie), die zorgen voor een gezamenlijke basis voor het bepalen van maatregelen bij fraude.
2. De depothouder verliest bij fraude het recht op vergoeding uit hoofde van deze overeenkomst, onverminderd zijn verplichting zorg te blijven leveren.
3. Het zorgkantoor spant zich in om onrechtmatige declaraties en fraude in de zorg zoveel mogelijk te voorkomen en te bestrijden. Om die reden legt het zorgkantoor (persoons)gegevens vast. Het kan deze

gegevens delen met derden waarmee het samenwerkt aan de veiligheid en integriteit van het zorgkantoor en van de branche.

4. Het is beleid van het zorgkantoor fraude en overtredingen van de Wmg te melden bij de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa), ook als naar het oordeel van het zorgkantoor bestuursrechtelijke afdoening door de NZa niet noodzakelijk is voor de desbetreffende zaak. De NZa registreert de melding en kan de informatie gebruiken voor het coördineren van onderzoeken en om inzicht te krijgen in de aard en omvang van onjuistheden en fraude in de zorg.

#### **Artikel 13. Informatievoorziening**

1. Het zorgkantoor heeft het recht om van de deponhouder alle informatie op te vragen die nodig heeft voor het uitoefenen van zijn taken in het kader van de Wlz en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de zorg. Het zorgkantoor zal hier terughoudend mee omgaan met inachtneming van het uitgangspunt dat het niet tot onnodige extra administratieve lasten leidt.
2. Partijen verschaffen elkaar actief alle informatie die relevant is voor de uitvoering van deze overeenkomst en de wettelijke voorschriften die betrekking hebben op de levering van de hulpmiddelenzorg.
3. Het zorgkantoor verschaft geen bedrijfsvertrouwelijke informatie over andere Wlz-instellingen of deponhouders tenzij het wettelijk verplicht is die informatie openbaar te maken.
4. Over deze overeenkomst zullen partijen zich niet zonder wederzijds vooroverleg naar de media begeven.
5. Partijen verplichten zich over en weer jegens derden geen uitlatingen te doen die schadelijk kunnen zijn, of een negatieve invloed kunnen hebben op de reputatie en/of de goede naam in de markt van de andere partij.
6. Partijen spannen zich gezamenlijk en ieder voor zich in om verzekerden juist en duidelijk te informeren over hun aanspraken op en het gebruik van het hulpmiddel.
7. Partijen onthouden zich van openbaarmaking van de inhoud van deze overeenkomst en zullen daarover geen mededelingen aan derden doen, tenzij het doen van die mededeling voor de goede uitvoering van deze overeenkomst noodzakelijk is.
8. Alle communicatie richting de verzekerde met betrekking tot de voortgang, beëindiging of verlenging van dit contract vindt slechts plaats na afstemming met en goedkeuring van Zilveren Kruis.

#### **Artikel 14. Geschillen / toepasselijk recht**

Bij een geschil tussen partijen proberen partijen dit eerst samen op te lossen. Geschillen die niet samen kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de Onafhankelijke Geschilleninstantie zorgcontractering zoals ondergebracht bij het Nederlands Arbitrage Instituut of aan de bevoegde rechtbank te Den Haag.

#### **Artikel 15. Algemene voorwaarden**

Algemene voorwaarden, van welke partij dan ook, zijn uitgesloten van deze overeenkomst.

#### **Artikel 16. Digitale handtekening**

Een elektronische handtekening heeft dezelfde rechtsgevolgen als een handgeschreven handtekening mits voldaan is aan het bepaalde in artikel 3:15a, lid 2 BW.

#### **Artikel 17. Duur en beëindiging van de overeenkomst**

1. Deze overeenkomst treedt in werking op **1 januari 2022** en eindigt op **31 december 2024**.
2. Deze overeenkomst kan slechts eerder eindigen met goedvinden van het zorgkantoor en de deponhouder of op de gronden genoemd in deze overeenkomst inclusief bijlagen
3. Uiterlijk drie maanden voor expiratie van de overeenkomst treden partijen met elkaar in overleg voor een eventuele verlenging van de overeenkomst.

4. Deze overeenkomst kan met onmiddellijke ingang, zonder gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk worden beëindigd:
  - a. Indien de dephouder dan wel het zorgkantoor niet meer voldoet aan de desbetreffende definities genoemd in de begrippenlijst van deze overeenkomst en/of indien de dephouder niet meer voldoet aan de voorwaarden die gesteld zijn om in aanmerking te komen voor deze overeenkomst;
  - b. Door een der partijen indien de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling verkrijgt;
  - c. Door een der partijen indien de wederpartij zich in staat van kennelijk onvermogen bevindt of het onderwerp uitmaakt van een procedure tot faillissement, gerechtelijk akkoord, vereffening, beslaglegging of van elke andere soortgelijke procedure;
  - d. Door het zorgkantoor indien de dephouder wordt overgenomen door een derde, dan wel fuseert of splitst, overdracht van aandelen plaatsvindt of op enige andere vorm waarbij de zeggenschap over de onderneming aanmerkelijk wijzigt. Partijen plegen, indien de dephouder het zorgkantoor tijdig hiervan op de hoogte heeft gesteld, voorafgaand hieraan overleg over de gevolgen van de overname, fusie of splitsing voor de zorgverlening of levering van hulpmiddelen aan verzekerden ten laste van de Wlz;
  - e. Door het zorgkantoor indien de onderneming van de dephouder geheel of ten dele beëindigd wordt;
  - f. Door een der partijen indien de wederpartij haar verplichtingen uit deze overeenkomst na een deugdelijke ingebrekestelling (voor zover vereist), niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomt, al dan niet blijkend uit de uitkomsten van een (materiële) controle;
  - g. Door een der partijen, indien de wederpartij in een situatie van overmacht verkeert en indien is aan te nemen dat deze langer duurt dan dertig kalenderdagen;
  - h. Door het zorgkantoor, in het kader van uniform maatregelenbeleid met betrekking tot fraude (geldende Maatregelenrichtlijn, Maatregelen zorgverzekeraars bij vastgestelde fraude).
5. Indien het zorgkantoor, in de gevallen genoemd in lid 4, tot opzegging met onmiddellijke ingang overgaat, is de dephouder jegens het zorgkantoor verplicht tot vergoeding van de schade die door opzegging ontstaat. Het zorgkantoor is bij beëindiging, op welke wijze dan ook, van deze overeenkomst geen schadevergoeding uit welke hoofde dan ook aan de dephouder verschuldigd.
6. In geval van beëindiging van deze overeenkomst of beëindiging van de bedrijfsvoering van de dephouder werkt de dephouder mee aan de continuïteit van de zorgverlening aan de verzekerden. De dephouder werkt mee aan een zorgvuldige overdracht van verzekerden aan een andere, gecontracteerde, dephouder naar keuze van verzekerde en doet dit in overleg en na akkoord van het zorgkantoor. De dephouder stelt op verzoek van het zorgkantoor onverwijld een lijst ter beschikking met daarop de cliëntgegevens van de verzekerden die bij hem in zorg zijn. Tevens treedt de dephouder in overleg met het zorgkantoor inzake de overdracht van de verzekerden. Indien geen overdracht kan plaatsvinden, blijft voor wat betreft de tarieven maximaal het overeengekomen basistariefpercentage van het betreffende jaar van toepassing.

#### **Artikel 17. Wijzigen van omstandigheden**

1. Partijen zijn gehouden elkaar tijdig te informeren indien en voor zover sprake is van zodanige ontwikkelingen dat deze van wezenlijke invloed kunnen zijn op een zorgvuldige uitvoering van deze overeenkomst. De dephouder informeert het zorgkantoor altijd indien er sprake is van verandering van de juridische structuur, veranderingen ten aanzien van hetgeen in de bestuursverklaring verklaard is, het beëindigen van garantiestellingen of het tot stand komen dan wel beëindigen van deelnemingen.
2. Indien gedurende de looptijd van deze overeenkomst, de overeengekomen zorg of een deel daarvan door een wijziging in wet- en regelgeving niet meer bij of krachtens de Wlz vergoed wordt, eindigt van rechtswege dat deel van deze overeenkomst dat betrekking heeft op de dan niet meer vergoede zorg, en wel met ingang van de inwerkingtreding van de gewijzigde wet- of regelgeving. Het zorgkantoor is in een dergelijke situatie niet gehouden tot enige (schade)vergoeding.



Aldus overeengekomen tussen partijen:

Zilveren Kruis Zorgkantoor

Olivier Gerrits

Datum:

Datum:



## Bijlage 1 Tarieven en doelmatigheidsafspraken

### 1.1 Tarieven

Product	Tarief incl. btw
Rolstoel herverstrekking vanuit centraal depot, per stuk:	€ 316,00
Hulpaandrijving of duwondersteuning herverstrekking vanuit centraal depot, per stuk:	€ 168,00
Zitkuip herverstrekking vanuit centraal depot, per stuk:	€ 168,00
Herverstrekking hoofdsteun Focal of Whitmeyer:	Offerte vooraf
Herverstrekking scootmobiel of elektrisch ondersteunde, niet gebruikelijke fiets	€ 255,00
Herverstrekking overige mobiliteitshulpmiddelen of (niet elektrisch ondersteunde) niet gebruikelijke fiets	€ 122,00

#### 1.1.1 Hulpmiddelverwerking en verwerking van rolstoelonderdelen

Het tarief omvat de volgende handelingen en activiteiten:

- Ophalen bij Wlz-instellingen;
- Beoordeling op herinzetbaarheid;
- Selecteren en in opslag nemen t.b.v. herinzet (zie lid 1.1.2);
- Reinigen en desinfecteren;
- Uitvoeren van reparaties t.b.v. herinzet. Er wordt verwacht dat de deponhouder het hulpmiddel zo ver mogelijk herstelt met gebruik van onderdelen uit het depot. Klein materiaal is opgenomen in het herverstrekkingstarief en wordt zo nodig toegevoegd om het mobiliteitshulpmiddel zo ver mogelijk gebruiksklaar te krijgen. Het gaat dan bijvoorbeeld om boutjes, schroefjes, moertjes, afsluitdopjes, smeermiddelen, verloop- cq koppelstukken, remblokjes, remkabels, handvatten, stootwielletjes, binnenbanden en buitenbanden, voor zover deze niet vanuit herverstrekking kunnen worden ingezet;
- Milieuvriendelijk afvoeren van materialen die niet meer her-ingezet kunnen worden;
- Adviseren en stimuleren van indiceerders met betrekking tot herinzet van beschikbare rolstoelen, zitkuipen en hulpaandrijvingen in depot, op basis van door indiceerders aan te geven functie eisen aan rolstoelen die voor hun klanten noodzakelijk zijn; soms zal daar de adviseur van de dealer ook betrokken bij zijn;
- Opbouwen van rolstoelen volgens de functionele eisen van de indiceerder;
- Optimaal inzetten van her-inzetbare onderdelen (zie lid 1.1.2), conform MDR-regelgeving;
- Afleveren van de opgebouwde her-inzetbare rolstoel bij de leverancier;
- Registreren van gegevens van de her-inzetbare en heringezette rolstoel volgens de in het protocol opgenomen voorwaarden (protocol 'Algemene verstrekkingvoorwaarden inclusief productveiligheid & aansprakelijkheid bovenbudgettaire verstrekking van mobiliteitshulpmiddelen Wet langdurige Zorg 2020' e.v.) en MDR-regelgeving;
- Maandelijks aanleveren van de managementrapportage (zie bijlage 2).

#### 1.1.2 Herinzet van rolstoel-onderdelen:

- Met herinzetbare onderdelen worden alle rolstoelonderdelen, accu's en duwondersteuning bedoeld die na inname van een rolstoel, reiniging en beoordeling door de deponhouder geschikt zijn voor herinzet.

- De depothouder monteert alle beschikbare her-inzetbare onderdelen op de rolstoel, zodat de rolstoel zo compleet mogelijk, zie lid 1.1, wordt afgeleverd bij de rolstoelleverancier.
- De depothouder levert bij een defect van een mechanisch onderdeel binnen 1 jaar na uitlevering kosteloos een vervangend onderdeel vanuit depot.
- De depothouder levert bij een defect van een elektrisch onderdeel of accu binnen 4 maanden na uitlevering kosteloos een vervangend onderdeel vanuit depot.

#### *1.1.3 Kuipen en elektrische aandrijving*

Het tarief omvat de volgende handelingen en activiteiten:

- Ophalen bij Wlz-instellingen;
- Reinigen en desinfecteren;
- Beoordeling op (technische) herinzetbaarheid (waaronder accu's);
- Eventueel voorzien van her-inzetbare accessoires zoals accu(lader), afstandsbediening, hoofd- en beensteun, armlegger en eventuele rugopbouw;
- Bevestigingssysteem (voor zover op voorraad);
- Registreren o.b.v. unieke nummering (bij combinatie-inzet zijn onderdelen traceerbaar);
- Afleveren/Uitleveren.

#### *1.1.4 Overige mobiliteitshulpmiddelen*

Onder overige mobiliteitshulpmiddelen wordt verstaan:

- Een handbike;
- Een duwwandelwagen / buggy
- Aangepast autostoeltje voor kinderen

### **1.2 Overige voorwaarden m.b.t. het tarief**

- De in de stuurtabel opgenomen tarieven worden in rekening gebracht na herverstrekking, dat wil zeggen na aflevering van de rolstoel bij de rolstoelleverancier.
- Naast genoemde tarieven mogen er geen extra kosten in rekening worden gebracht bij Zilveren Kruis.

### **1.3 Herverstrekingspercentage rolstoelen**

- Het herverstrekingspercentage van rolstoelen is ten minste 80,0 % gemiddeld per jaar.
- Het herverstrekingspercentage wordt bepaald door het aantal herverstrekte rolstoelen in verhouding te brengen tot het totaal aantal geleverde rolstoelen in alle zorgkantoorregio's van Zilveren Kruis, zie lid 1.5.
- Het aantal herverstrekte rolstoelen bestaat uit de som van rolstoelen die zijn ingezet vanuit centraal rolstoeldepot; de instellingsdepots vallen buiten de tellingen.

### **1.4 Sanctiebeleid bij niet behalen herverstrekingspercentage**

- Bij het niet behalen van de minimale eis van het herverstrekingspercentage van 80,0 % wordt een sanctie opgelegd.
- Zilveren kruis hanteert een sanctie van € 2.500,- besparing per te weinig heringezette rolstoel ten opzichte van een nieuwlevering.
- De hoogte van de sanctie is het aantal rolstoelen dat te weinig is herverstrekt, vermenigvuldigd met € 2.500,-.

#### *1.4.1 Berekening en voorbeeld sanctie*

- Het herverstrekingspercentage over het lopende contractjaar wordt in de tweede maand na het verstrijken van het contractjaar vastgesteld.
- De sanctie wordt berekend over het afgelopen contractjaar.

**Voorbeeld 1**

Rekenmaand:	januari 2023
Totaal aantal verstrekte rolstoelen 2022	13.000 stuks
Norm aantal herverstrekingen 2022	$13.000 * 80,0\% = 10.400$ stuks
Totaal aantal herverstreking in 2022	10.350 stuks
Herverstrekkingspercentage in 2022	79,6%
Sanctie over 2018	$50 \text{ stuks} * \text{€ } 2.500,- = \text{€ } 125.000,-$

**Voorbeeld 2**

Rekenmaand:	januari 2024
Totaal aantal verstrekte rolstoelen 2023	13.000 stuks
Norm aantal herverstrekingen 2023	$13.000 * 80,0\% = 10.400$ stuks
Totaal aantal herverstreking in 2023	10.100 stuks
Herverstrekkingspercentage in 2023	77,7%
Sanctie over 2023	$300 \text{ stuks} * \text{€ } 2.500,- = \text{€ } 750.000,-$

## **Bijlage 2 Specifieke voorwaarden depotvoering rolstoelen**

### **2.1 Kwaliteitsbeleid**

De dephouder,

- beschikt over een gevalideerd ISO 9001:2015 handboek, waarin alle procedures en werkwijzen betreffende het depot zijn vastgelegd;
- stelt zeker dat er voldoende opgeleide en gecertificeerde medewerkers in eigen dienst zijn, alsmede dat de noodzakelijk gereedschappen voor het verstrekken van het hulpmiddel beschikbaar zijn;
- stelt jaarlijks vast of de medewerkers voldoen aan de kwalificaties, o.a. de laatste stand van de wetenschap en techniek, welke gelden voor de beroepsgroep;
- evalueert jaarlijks aantoonbaar het functioneren van medewerkers, waarbij klantgerichtheid in de beoordeling wordt meegenomen;
- draagt er zorg voor dat alle medewerkers, die met de uitvoering van de opdracht zijn belast, bij een externe onderwijsorganisatie jaarlijks her- en bijscholingen volgen, om vaardigheden en competenties (als daar zijn technische en communicatieve vaardigheden en assertiviteit) op adequaat niveau te houden;
- heeft op aanvraag een actueel overzicht beschikbaar waaruit afgeleid kan worden wanneer en welke (bij)scholing per operationele medewerker gepland of gerealiseerd is;
- beschikt over medewerkers die minimaal over de opleiding adaptatietechnicus beschikken zodra en voor zover zij afstemming hebben met indiceerders en overige leveranciers;
- beschikt over medewerkers die aantoonbaar de Nederlandse taal beheersen op tenminste niveau B2, wanneer zij belast zijn met de uitvoering van het dephouderschap en contact hebben met externe partijen;
- beschikt over medewerkers die aantoonbaar de volgende e-learnings van Zorginfo ([www.zorginfo.com](http://www.zorginfo.com)) c.q. Zorgplan ([www.zorgplan.nl](http://www.zorgplan.nl)) hebben gevolgd:
  - E-learning: Wet en regelgeving m.b.t. rolstoelen en hulpmiddelen;
  - E-learning\_Rolstoelen en hulpmiddelen in de langdurige zorg;
  - E-learning: Werkwijze inzet rolstoelen en hulpmiddelen Wlz;
  - E-learning: Functiegerichte aanspraak hulpmiddelenzorg.
- De dephouder laat de reconditionering (niet zijnde reinigingswerkzaamheden en refurbishment voorbereidingswerkzaamheden) uitvoeren door personeel met een relevante technische opleiding met minimaal MBO niveau.

### **2.2 Bereikbaarheid**

De dephouder,

- is op werkdagen telefonisch bereikbaar is vanaf 08.00 uur tot 17.00 uur, zonder pauzes;
- heeft een achterwacht functie ingeregeld voor spoedaanvragen of spoedreparaties;
- heeft een maximale telefonisch wachttijd van 2 minuten;
- heeft een managementinstrument t.b.v. meting van en rapportage van de verwerkingstijd van de telefoongesprekken; alsmede de kwaliteit van de medewerker in het afhandelen van de gesprekken.

### **2.3 Klachtenprocedure**

De dephouder,

- heeft een klachtenprocedure die volledig voldoet aan de eisen die de Wet klachtrecht cliënten zorgsector daaraan stelt;
- overlegt desgevraagd de klachtenprocedure aan Zilveren Kruis;
- behandelt iedere uiting van ongenoegen (telefonisch, schriftelijk, mondeling, e-mail) volgens de klachtenprocedure;
- rapporteert de geuite klachten en de geboden oplossing in de managementrapportage aan de zorgverzekeraar;

- gebruikt aantoonbaar en jaarlijks de resultaten van een klachtenanalyse bij het identificeren en doorvoeren van verbeteringen.

#### **2.4 Klanttevredenheidsonderzoek**

- Jaarlijks voert de depothouder eventueel in samenwerking met Zilveren Kruis een klanttevredenheidsonderzoek uit;
- Indien noodzakelijk wordt ingezoomd op specifieke contractueel vastgelegde voorwaarden.

#### **2.5 Managementinformatie**

De managementrapportage bevat, naast de registratievoorwaarden in het protocol, overall en per zorgkantoorregio de volgende informatie en wordt maandelijks per mail verzonden aan het zorgkantoor:

- Actuele voorraadlijst van het depot;
- Aantal uitstaande hulpmiddelen;
- Het aantal ingenomen hulpmiddelen;
- Het aantal afgeschreven hulpmiddelen;
- De gerealiseerde herinzet, onderverdeeld naar type hulpmiddel en type rolstoel (handbewogen / elektrisch /kantelrolstoelen);
- Het aantal keer dat een alternatief is aangeboden met het aantal weigeringen en acceptaties op instellingsniveau inclusief een toelichting;
- Het aantal heringezette rolstoelonderdelen, gerangschikt naar type.

#### **2.6 Instellingsdepot**

- De depothouder kan in samenspraak met de instelling een beperkt instellingsdepot inrichten met daarin rolstoelen die niet in gebruik zijn en die (nog) niet naar het centrale depot zijn verplaatst.
- Het instellingsdepot heeft als functie dat bij opname van de klant in voorkomend geval per direct een rolstoelvoorziening verstrekt kan worden; dit geeft de indiceerder tijd een zorgvuldige functiegerichte voorschrijving te doen.
- In verband met het optimaal herverstrekken van rolstoelen, transporteert de depothouder rolstoelen terug vanuit het instellingsdepot naar het centraal depot.
- Depothouder en instelling zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een efficiënt beheer, goede registratie en het compleet houden van de uitgegeven rolstoelen.

#### **2.7 Reinigingsfaciliteit en decontaminatie**

- De depothouder beschikt over een volautomatische reinigingsfaciliteit voor het reinigen en desinfecteren van rolstoelen, voorzien van een geldig ISO-certificaat 15883-1 of keurmerk waarmee de werking en kwaliteit van reiniging wordt gewaarborgd.
- Onder 'volautomatisch' wordt verstaan dat er sprake moet zijn van een ononderbroken proces waarbij in één procesgang zonder tussenkomst van handmatige handelingen, de voorziening wordt voor- en hoofd-gewassen, gespeld, gedroogd en gedesinfecteerd.
- Er vinden bacteriologische controles plaats om de decontaminatie van schadelijke micro-organismen vast te stellen.
- Deze bacteriologische controles vinden plaats volgens een vastomlijnd en overlegbaar protocol; het protocol is onderdeel van de certificering van de onderneming.

#### **2.8 Eigenaarschap rolstoelen**

- Vanaf het moment dat Zilver Kruis de rolstoel heeft afgekeurd voor herinzet en opdracht geeft tot verschroting, is de depothouder eigenaar van het schroot en is verantwoordelijk voor verantwoorde afvoer conform wet- en regelgeving.

#### **2.9 Overig**

De depothouder,

- is het niet toegestaan cadeaubonnen of geld aan te bieden aan verzekerden.
- is het toegestaan indiceerders, dealers en/of anderen een aan het geleverde hulpmiddel gerelateerd geschenk aan te bieden met een maximale waarde van € 10,00 per kalenderjaar.
- werkt actief mee aan landelijke ontwikkelingen en implementatie van protocollen, standaarden en kwaliteitssystemen.

**Bijlage 3 Stuurtabel**

Leveringen herverstreking vanuit centraal depot						
Omschrijving	GPH-code	A-GPH1	A-GPH2	Kosten soort	Machtiging	Max. tarief incl. BTW
<b>Rolstoel</b>						
Rolstoel herverstreking vanuit centraal depot	122203000000	011001	010002	38	volgens protocol	€ 316,00
<b>Aandrijving/duwondersteuning</b>						
Hulpaandrijving herverstreking vanuit centraal depot	122409120000	011001	010002	38	Volgens protocol	€ 168,00
Duwondersteuning herverstreking vanuit centraal depot	122409090000	011001	010002	38	Volgens protocol	€ 168,00
<b>zitKuipen</b>						
Zitkuipe herverstreking vanuit centraal depot	180931120000	011001	010001	38	Volgens protocol	€ 168,00
<b>Hoofdsteun</b>						
Hoofdsteun Focal/Whitmeyer herverstreking vanuit centraal depot	180934120000	011001	010001	38	Volgens protocol	Offerte
<b>Mobiliteitshulpmiddelen met elektrische ondersteuning</b>						
Ophalen, herverstreken en afleveren scootmobiel en elektrisch ondersteunde niet gebruikelijke fiets, inclusief aanpassingen en reparaties	122503000000	011001	010002	38	volgens protocol	€ 255,00
<b>Overige Mobiliteitshulpmiddelen (zonder elektrische ondersteuning)</b>						
Ophalen, herverstreken en afleveren overige mobiliteitshulpmiddelen (niet- elektrisch ondersteunde niet gebruikelijke fiets, duwandelwagen/buggy en aangepast autostoeltje voor kinderen)	122703000000	011001	010002	38	Volgens protocol	€ 122,00

**Bijlage 4**

- Algemene verstrekingsvoorwaarden MOB-hulpmiddelen Wlz 2020 inclusief productveiligheid & aansprakelijkheid Zorg 2018

**Bijlage 5**

- Declaratieprotocol Hulpmiddelen Wlz

**Bijlage 6**

- De inkoopprocedure deponhouderschap rolstoelen Wlz 2022 – 2023 - 2024

**Bijlage 7**

- Nota van Inlichtingen Inkoopprocedure deponhouderschap rolstoelen Wlz 2022 – 2023 – 2024

**BELANGRIJK**

- De bijlagen zijn niet fysiek bijgevoegd. De meest recente versies zijn te raadplegen op de website van Zilveren Kruis zorgkantoor: [www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads](http://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads)