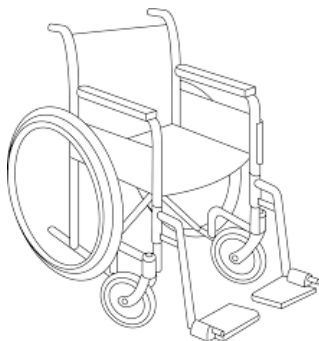


INKOOPPROCEDURE



DEPOTHOUDERSCHAP ROLSTOELEN

t.b.v. de bovenbudgettaire verstrekking van rolstoelen

Wet Langdurige Zorg

2018 - 2019 - 2020

Zilveren Kruis Zorgkantoor N.V.

Burgemeester Roelenweg 13

8021 EV Zwolle

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 2

1.	Inleiding	5
1.1	Relatie tussen hulpmiddel en indicatiestelling	5
1.1.1	Elektronische hulpaandrijving t.b.v. begeleiders	5
1.1.2	Inzet antidecubitus materialen in rolstoelen	6
1.1.3	Rechtspersoon	6
1.2	Inkoopprocedure	6
1.3	Doelstelling	6
1.4	Omvang rolstoelpooldepot	6
1.5	Beoordeling, gunning en vergoeding	6
1.6	Looptijd van de overeenkomst	7
1.7	Wat valt buiten deze inkoopprocedure	7
2.	Inkoopprocedure deponthouderschap rolstoelen	8
2.1	Inleiding	8
2.2	Communicatie	8
2.3	Vragen over de inkoopprocedure	8
2.4	Teken tijdig bezwaar aan tegen de inkoopprocedure	8
2.5	U kunt uw bezwaren per e-mail indienen	9
2.6	Voorbehouden in deze inkoopprocedure	9
2.7	Inschrijving	9
2.8	Tijdplanning inkoopprocedure	10
2.9	Indieningstermijn	10
2.10	Herstel/aanvulling/toelichting op de inschrijving	10
2.11	Leveringsvoorwaarden van de inschrijver	11
2.12	Bewaartermijn inschrijving	11
2.13	Termijn van gestanddoening	11
2.14	Verbod strategisch of manipulatief inschrijven	11
2.15	Irreële bieding	11
2.16	Eenmaal inschrijven en uitvoering in eigen beheer	11
2.17	Mededeling voorgenomen beslissing met welke inschrijver een overeenkomst zal worden gesloten	11
2.18	Bezwaren en geschillen	12
2.19	Kosten ten behoeve van de inkoopprocedure	12
2.20	Wachtkamer	12

3	Functionele eisen inschrijver	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Verstrekken van de rolstoel	13
3.3	Herverstrekingspercentage	13
3.4	Bereikbaarheid en toegankelijkheid	14
3.5	Opleidingseisen personeel	14
3.6	Maatschappelijk Verantwoord ondernemen (MVO)	14
3.7	Overname rolstoeldepots	15
3.8	Communicatie	15
4.	Beoordelingsprocedure	16
4.1	De beslisprocedure die Zilveren Kruis volgt in deze inkoopprocedure	16
4.2	Wegingscriteria	16
4.3	Niet voldoen aan het criterium	16
5	Tarieven 2018	17
	Format 1	18
	Format 2	19
	Format 3	20
	Format 4 Functionele eisen aan de inschrijver en wegingscriteria	21
	Model-overeenkomst Hulpmiddelenzorg	27
	Definities	28
	Artikel 1. Inhoud van de overeenkomst	28
	Artikel 2. Verplichtingen van de deponhouder	28
	Artikel 3. Verplichtingen van Zilveren Kruis	29
	Artikel 4. Duur en geldigheid van machtigingen en/of voorschriften	29
	Artikel 5. Tarieven en/of vergoedingen	29
	Artikel 6. Kwaliteitseisen	29
	Artikel 7. Declaratie en betaling	29
	Artikel 8. Aansprakelijkheid	29
	Artikel 9. Privacy	29
	Artikel 10. Controle en verstrekking van gegevens	30
	Artikel 11. Fraude	30
	Artikel 12. Informatievoorziening	30
	Artikel 13. Geschillen / toepasselijk recht	31
	Artikel 14. Algemene voorwaarden	31
	Artikel 15. Digitale handtekening	31



Artikel 16. Duur en beëindiging van de overeenkomst	31
Artikel 17. Wijzigen van omstandigheden	32
Bijlage 1_modelovereenkomst: Tarieven en doelmatigheidsafspraken	33
1.1 Tarieven	33
1.1.1 Rolstoelverwerking en verwerking van rolstoelonderdelen	33
1.1.2 Herinzet van rolstoel-onderdelen:	33
1.1.3 Kuipen en elektrische aandrijving	33
1.2 Overige voorwaarden m.b.t. het tarief	34
1.3 Indexering en tariefsaanpassingen	34
1.4 Herverstrekkingspercentage rolstoelen	34
1.5 Sanctiebeleid bij niet behalen herverstrekkingspercentage	34
1.5.1 Berekening en voorbeeld sanctie	34
Bijlage 2_Modelovereenkomst: Specifieke voorwaarden depotvoering rolstoelen	36
Algemeen:	36
2.1 Kwaliteitsbeleid	36
2.2 Projectplan refurbishment	36
2.2.1 Materiaaldefinitie	36
2.2.2 De deponhouder,	36
2.3 Bereikbaarheid	37
2.4 Klachtenprocedure	37
2.5 Klanttevredenheidsonderzoek	37
2.6 Managementinformatie	37
2.7 Instellingsdepot	37
2.8 Reinigingsfaciliteit en decontaminatie	38
2.9 Overig	38
Bijlage 3_Modelovereenkomst: Stuurtabel	39
Bijlage 4_modelovereenkomst:	39
Bijlage 5_modelovereenkomst:	39
Bijlage 6_modelovereenkomst:	39
Bijlage 7_modelovereenkomst:	39

1. Inleiding

Dit document bevat informatie over de inkoopprocedure voor het deponhouderschap rolstoelen voor Zilveren Kruis Zorgkantoor (hierna te noemen Zilveren Kruis). Zilveren Kruis heeft 10 zorgkantoorregio's waarin zij verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Wet Langdurige Zorg (hierna te noemen Wlz).

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.

De deponhouder rolstoelen zal vanuit het rolstoeldepot voor de 10 Zilveren Kruis regio's rolstoelen innemen, opslaan en herverstrekken aan Wlz-instellingen.

Gegadigden 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.

De overeenkomst die Zilveren Kruis, als verantwoordelijk uitvoerder van het concept 'rolstoelpool', met een inschrijver wil sluiten betreft het herverstrekken van aangepaste rolstoelen voor individueel gebruik aan klanten die zorg met verblijf en Wlz-behandeling ontvangen (hierna verzekerden), binnen de Zilveren Kruis zorgkantoorregio's.

Op grond van artikel 2.3 lid 1 t/m 5, Regeling langdurige zorg (Rlz), bestaat aanspraak op het individueel gebruik van een rolstoel inclusief aanpassingen.

Toetsing van deze aanspraak vindt plaats op de volgende punten:

- Betreft het een rolstoel voor individueel gebruik en is de potentiële gebruiker volledig of nagenoeg volledig afhankelijk van het gebruik van een rolstoel;
- Is de rolstoel bedoeld voor het gebruik binnen de instelling, op het terrein direct rondom de instelling, of voor gebruik binnen en buiten de instelling.

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

1.1 Relatie tussen hulpmiddel en indicatiestelling

Naast een geldige Wlz-indicatie is een voorwaarde voor de vergoeding van een Wlz-hulpmiddel het bestaan van een relatie tussen het aangevraagde hulpmiddel en de leveringsvorm van de zorg, zijnde intramurale zorg inclusief behandeling.

Ter verduidelijking:

Het aangeven van de relatie tussen het gevraagde hulpmiddel, de leveringsvorm en/of de door de instelling te leveren zorg is een wettelijk Wlz voorschrift.

1.1.1 Elektronische hulpaandrijving t.b.v. begeleiders

- Er is aanspraak op een hulpaandrijving indien aan de volgende criteria is voldaan:
 - Het gebruik is bedoeld voor een mantelzorger;
 - Het gebruik is in beginsel voor buitenshuis;

- Het gebruik is frequent, meerdere dagen per week;
- Het gebruik is bedoeld voor langere afstanden (zoals wandelen) en participatiedoelinden (zoals familiebezoek, winkelen, museumbezoek etc.).
- In de aanvraag is geobjectiveerd om welke reden de mantelzorger de rolstoel van gebruiker in de beoogde gebruikssituaties redelijkerwijs niet kan duwen.

1.1.2 Inzet antidecubitus materialen in rolstoelen

- Het huidige productaanbod rolstoelen kent standaard aangepaste zittingen met een decubitus preventieve werking; hiervan kan binnen het wettelijk kader zonder meer gebruik gemaakt worden.
- Indien een specifieke AD-voorziening noodzakelijk is, wordt tijdens de indicatiestelling een drempelzitting aan de aanvraag toegevoegd.
- De drempelzitting wordt bovenbudgettair vergoed.
- De AD-voorziening valt binnen het budget van de Wlz-instelling.

1.1.3 Rechtspersoon

De rechtspersoon waarvoor deze inkoopprocedure geldt:

- Zilveren Kruis Zorgkantoor N.V.

1.2 Inkoopprocedure

Zilveren Kruis Zorgkantoor N.V. is geen aanbestedende dienst in de zin van de Aanbestedingswet 2012 of de Europese aanbestedingsrichtlijnen. De onderhavige inkoopprocedure is dan ook geen aanbestedingsprocedure zoals bedoeld in de aanbestedingsregelgeving. De Aanbestedingswet 2012 is dan ook uitdrukkelijk niet van toepassing. De rechtsrelatie tussen gegadigden en Zilveren Kruis Zorgkantoor N.V. 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.

1.3 Doelstelling

Het doel van deze inkoopprocedure is het contracteren van één depothouder voor Zilveren Kruis waarmee een overeenkomst wordt gesloten. De gecontracteerde depothouder draagt zorg voor een doelmatige en kwalitatief optimale (her)inzet van rolstoelen met inachtneming van de wettelijke kaders en met inachtneming van de overeenkomst die met Zilveren Kruis wordt gesloten.

1.4 Omvang rolstoeldepot

Tabel 1 rolstoeldepot in cijfers*

<i>Totale herverstrekking uit depot</i>	<i>In centraal depot (gemiddeld)</i>	<i>Herverstrekkingpercentage</i>
2013: 8.700	2013: 1.100	2013: 91%
2014: 8.587	2014: 1.100	2014: 86%
2015: 8.979	2015: 1.150	2015: 86%
2016: 8.746	2016: 856	2016: 80%

* 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 depothouder geen omzetgarantie geven.

1.5 Beoordeling, gunning en vergoeding

Zilveren Kruis maakt een beoordeling op basis van wegingscriteria. Gunning vindt plaats aan de inschrijver met de hoogst behaalde totaalscore.

Indien blijkt dat twee of meer partijen een gelijke totaalscore hebben, heeft Zilveren Kruis in artikel 4.2 nadere regels gesteld.



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. Inschrijvers concurreren uitsluitend op kwaliteit, zie hiervoor hoofdstuk 4 en format 4 van deze inkoopprocedure.

1.6 Looptijd van de overeenkomst

De overeenkomst wordt gesloten voor een periode van drie jaar, te weten vanaf 1 januari 2018 tot en met 31 december 2020, met tweemaal een optie van een eenzijdige verlenging namens Zilveren Kruis van één jaar. Uiterlijk 3 maanden voor het verstrijken van het lopende contractjaar (te weten uiterlijk 30 september 2020 en 30 september 2021) maakt Zilveren Kruis schriftelijk kenbaar of zij van de verleningsoptie gebruik maakt.

Indien een wetswijziging veranderingen voor de wijze van rolstoelverstreking 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 wetswijziging.

1.7 Wat valt buiten deze 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 inschrijver bedoelt Zilveren kruis de rechtspersoon waarbinnen de feitelijke werkzaamheden, zoals omschreven in deze inkoopprocedure, zich afspelen; deze rechtspersoon voldoet aan alle in deze inkoopprocedure gestelde eisen en voorwaarden.

De inschrijver verstrekt de in deze inkoopprocedure gevraagde informatie via de geldende formats. De inschrijver dient, op straffe van uitsluiting, de tekst van betreffende formats volledig en in ongewijzigde vorm over te nemen, daar waar nodig in te vullen en elke pagina te paraferen en te ondertekenen voor akkoord. Een onvolledige inschrijving of een inschrijving waarin onjuiste en/of valse gegevens zijn opgenomen, wordt als ongeldig aangemerkt en door Zilveren Kruis buiten beschouwing gelaten.

2.2 Communicatie

Alle communicatie met betrekking tot deze inkoopprocedure verloopt via de in dit hoofdstuk beschreven methode. Het is gegadigden niet toegestaan zich rechtstreeks tot medewerkers van Zilveren Kruis te wenden met betrekking tot de onderhavige inkoopprocedure.

2.3 Vragen over de inkoopprocedure

Gegadigden worden in de gelegenheid gesteld om éénmalig vragen te stellen. Gegadigden dienen het daartoe gestelde format 2 te gebruiken. Andere formulieren, formats of documenten zijn niet toegestaan en worden derhalve niet in behandeling genomen.

Indien meer gegadigden over een zelfde artikel of tekstdeel uit deze inkoopprocedure vragen stellen, is het Zilveren Kruis toegestaan één gecombineerd antwoord te formuleren.

Vragen kunnen uitsluitend via e-mail worden ingediend op e-mailadres ZKdepothouder2018@zilverenkruis.nl onder vermelding van: 'vragen inkoopprocedure deponhouderschap rolstoelen'. De vragenronde loopt tot en met **woensdag 7 juni 2017 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 21 juni 2017 12.00 uur** op de volgende website: <https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads/paginas/default.aspx>. De gegadigden dienen deze nota van inlichtingen zelf op de betreffende website te raadplegen.

2.4 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 7 juni 2017 weten via ZKdepothouder2018@zilverenkruis.nl en uitsluitend met gebruik makend van format 1. Andere formulieren, formats of documenten zijn niet toegestaan en worden derhalve niet in behandeling genomen.

Vermeld hierbij uw agb-code 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.

2.5 U dient uw bezwaar zelf in en bent pro-actief

Wij verwachten van deelnemers aan deze inkoopprocedure een proactieve houding. Dit betekent dat een deelnemer geen rechtsgeldig beroep kan doen op onvolkomenheden, onduidelijkheden of tegenstrijdigheden die door hem niet uiterlijk 7 juni 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 derden zijn gesteld. Stel de vragen dus zelf.

2.5 U kunt uw bezwaren per e-mail indienen

Bezwaren met betrekking tot de inkoopprocedure kunt u uiterlijk 7 juni 2017 indienen via ZKdepothouder2018@zilverenkruis.nl. Vermeld hierbij uw agb-nummer en in het onderwerp 'BEZWAAR inkoopprocedure/inkoopbeleid'.

2.6 Voorbehouden in deze inkoopprocedure

Zilveren Kruis behoudt zich, zonder tot enigerlei schadevergoedingsplicht te zijn gehouden, in ieder geval het recht voor:

- De inkoopprocedure tussentijds, al dan niet tijdelijk dan wel definitief, op grond van voor Zilveren Kruis moverende redenen af te breken, waaronder mede wordt verstaan 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;
- Als Zilveren Kruis tijdens de implementatiefase vaststelt dat de opdrachtnemer niet in staat blijkt te zijn om met ingang van 01 januari 2018 zijn verplichtingen jegens Zilveren Kruis na te komen heeft Zilveren Kruis het recht de overeenkomst te ontbinden.

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

2.7 Inschrijving

De inschrijving dient, op straffe van ongeldigheid, uit de volgende onderdelen te bestaan:

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

2.8 Tijdplanning inkoopprocedure

<u>Actie</u>	<u>Datum/Tijd</u>
1. Publiceren inkoopprocedure	Woensdag 31 mei 2017
2. Sluitingsdatum melden onduidelijkheden/onjuistheden	Woensdag 7 juni 2017, 12.00 uur
3. Sluitingsdatum vragen stellen	Woensdag 7 juni 2017, 12.00 uur
4. Publiceren nota van inlichting:	Woensdag 21 juni 2017
5. Indienen offertes, uitsluitend:	Donderdag 13 juli 2017, 08.00 - 12.00 uur
6. Voorlopige gunning	Donderdag 20 juli 2017
7. Definitieve gunning	Vrijdag 11 augustus 2017
8. Publiceren gecontracteerde deponhouder	Vrijdag 11 augustus 2017
9. Ingangsdatum overeenkomst	Vrijdag 1 januari 2018

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 13 juli 2017 voor 12.00 uur in het bezit te zijn van Zilveren Kruis. De inschrijving kan persoonlijk afgeleverd worden bij:

Zilveren Kruis Zorgkantoor
 t.a.v. de heer J.W. Lokker
 Adviseur Zorginkoop Beleid
 Zorginkoop Langdurige Zorg | Strategie & Analyse

 Storkstraat 12

 3833 LB Leusden

Bij persoonlijke aflevering van de inschrijving, dient de inschrijving digitaal op een USB-stick (in Pdf formaat) te worden overhandigd. Een papieren versie kan deel uitmaken van de inschrijving.

De inschrijving kan ook aangeboden worden per e-mail ZKdeponhouder2018@zilverenkruis.nl De inschrijving per e-mail dient ook voor donderdag 13 juli 2017 voor 12.00 uur in het bezit te zijn van Zilveren Kruis)

De bewijslast van rechtmatige en tijdige indiening van inschrijving ligt bij de inschrijver. De inschrijver draagt het risico bij vertragingen in het openbaar vervoer of wegverkeer en bij verstoringen bij digitale verzending. Een inschrijving die niet tijdig wordt ingediend, wordt uitgesloten van de procedure.

2.10 Herstel/aanvulling/toelichting op de inschrijving

Indien een offerte onduidelijk is, kan Zilveren Kruis, volledig naar eigen inzicht, ten tijde van de beoordeling en voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst, de deelnemende partij verzoeken haar offerte te (komen) verduidelijken. Daarnaast heeft Zilveren Kruis de bevoegdheid om een inschrijver te vragen zijn inschrijving gericht te verbeteren indien het gaat om onduidelijkheden of kennelijke fouten of omissies. Wanneer de inschrijver haar offerte niet binnen de door Zilveren Kruis

gestelde termijn voldoende toelicht of aanvult, sluit Zilveren Kruis de offerte van de inschrijver uit van de verdere procedure.

Zilveren Kruis is niet verplicht om inschrijver om toelichting of aanvulling te vragen en aan deze passage kunnen rechten noch verwachtingen worden ontleend. 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.

Inschrijver kan hieraan geen enkel recht op herstel, aanvulling of toelichting ontleen, dit is geheel ter vrije beoordeling van Zilveren Kruis.

2.11 Leveringsvoorwaarden van de inschrijver

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

2.12 Bewaartermijn inschrijving

Zilveren Kruis zal de inschrijvingen van inschrijvers met wie geen overeenkomst wordt gesloten niet retourneren aan de betreffende inschrijvers, 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 inschrijver dient zijn inschrijving tot 1 januari 2018 gestand te doen. Zilveren Kruis kan de inschrijver verzoeken de gestanddoeningstermijn te verlengen.

2.14 Verbod strategisch of manipulatief inschrijven

Het is een inschrijver verboden strategisch in te schrijven. Een strategische inschrijving is ongeldig. Onder een 'strategische inschrijving' verstaat Zilveren Kruis een inschrijving waar de inschrijver – bijvoorbeeld met het oog op 'manipulatie' van de wegingsystematiek – een strategisch element inbouwt waarmee hij zijn kans op gunning probeert te maximaliseren.

Een manipulatieve inschrijving is niet toegestaan en zal terzijde worden gelegd. Van een manipulatieve inschrijving kan bijvoorbeeld sprake zijn wanneer, als gevolg van miskennen door de inschrijver 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 aanbieding 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 aanbieder medewerking dient te verlenen. Bij niet meewerken aan een onderzoek en/of bij een irreële aanbieding volgt uitsluiting.

2.16 Eenmaal inschrijven en uitvoering in eigen beheer

Het is inschrijvers slechts toegestaan om eenmaal in te schrijven. Wat Zilveren Kruis onder inschrijvers verstaat is vermeld in paragraaf 2.1.

Inschrijver 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 inschrijver een overeenkomst zal worden gesloten

Zilveren Kruis informeert de inschrijver met wie zij voornemens is een overeenkomst te sluiten telefonisch en per e-mail over haar voorgenomen beslissing. Tegelijkertijd informeert Zilveren Kruis de overige inschrijvers 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. De datum die vermeld staat op deze brieven geldt als datum van de mededeling.

2.18 Bezwaren en geschillen

Inschrijvers kunnen, indien zij hiertoe aanleiding zien, binnen een termijn van 20 dagen na de dag van de voorlopige gunning een kort geding ten aanzien van deze inkoopprocedure en de voorlopige gunning starten 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 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

Inschrijvers 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 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. In voorkomend geval kan Zilveren Kruis niet aansprakelijk gesteld worden voor kosten of anderszins financiële gevolgen van deze gunning.

3 Functionele eisen inschrijver

3.1 Inleiding

Om in aanmerking te komen voor een overeenkomst dient de inschrijver gedurende de contractperiode aan een aantal minimum functionele eisen te voldoen, zie format 4. In format 4 is tevens aangegeven per wanneer de inschrijver aan een eis moet voldoen. Voor eisen waarvoor staat aangegeven dat de inschrijver bij inschrijving eraan moet voldoen, geldt dat inschrijver wordt uitgesloten wanneer inschrijver niet aan de betreffende eis(en) blijkt te voldoen.

Voor eisen waarvoor staat aangegeven dat de inschrijver er op 1-1-2018 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 inschrijver niet (volledig) voldoet of voldaan heeft aan die eisen. Zilveren Kruis kan er ook voor kiezen om de inschrijver verbeterafspraken op te leggen die ervoor moeten zorgen dat de inschrijver op de kortst mogelijke termijn alsnog volledig voldoet.

Bij twijfel zal Zilveren Kruis bewijs kunnen verlangen dat de inschrijver voldoet aan gestelde eisen.

Aanvullend aan de eisen in format 4 staan in de modelovereenkomst eisen opgenomen waar inschrijver 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 inschrijver er niet (volledig) aan voldoet of voldaan heeft.

Zilveren Kruis kan er tevens voor kiezen om de inschrijver verbeterafspraken op te leggen die ervoor moeten zorgen dat de inschrijver 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, inclusief productveiligheid & aansprakelijkheid, bovenbudgettaire gefinancierde mobiliteitshulpmiddelen Wlz 2018'.

Dit protocol is een zogenaamd dynamisch document, zodat lopende de 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/paginas/default.aspx>

3.3 Herverstrekingspercentage

Door de deponhouder dient een herverstrekingspercentage te worden behaald van ten minste 80,0 % gemiddeld per contractjaar. Het herverstrekingspercentage wordt bepaald door het aantal herverstrekte rolstoelen in verhouding te brengen tot het totaal aantal geleverde bovenbudgettaire rolstoelen bestemd voor individueel gebruik in alle zorgkantoorregio's van Zilveren Kruis. Het aantal herverstrekte rolstoelen bestaat uit de som van rolstoelen die worden ingezet vanuit het centraal rolstoeldepot. Een instellingsdepot wordt niet meegenomen in de berekening.

Bij het niet behalen van de minimale eis van het herverstrekingspercentage van 80,0 % 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 herverstrekingspercentage 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 2019
Totaal aantal verstrekte rolstoelen 2018	13.000 stuks
Norm aantal herverstrekingen 2018	13.000 * 80,0% = 10.400 stuks
Totaal aantal herverstreking in 2018	10.350 stuks
Herverstrekkingspercentage in 2018	79,6%
Sanctie over 2018	50 stuks * € 2.500,- = € 125.000,-

Voorbeeld 2

Rekenmaand:	januari 2020
Totaal aantal verstrekte rolstoelen 2019	13.000 stuks
Norm aantal herverstrekingen 2019	13.000 * 80,0% = 10.400 stuks
Totaal aantal herverstreking in 2019	10.100 stuks
Herverstrekkingspercentage in 2019	77,7%
Sanctie over 2019	300 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 inschrijver:

- 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 betreffende de rolstoelaanvraag/melding afstemming hebben met indiceerders 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. Tripple-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 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 gunning 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 2018, dan treedt de overeenkomst per 1 januari 2018 niet in werking waarbij de inschrijver geen recht heeft op enige vergoeding van kosten of schade. De inschrijver dient volledige medewerking te verlenen aan de eventueel uit te voeren implementatieaudits.

3.8 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 De beslisprocedure die Zilveren Kruis volgt in deze inkoopprocedure

Zilveren Kruis beoordeelt de offerte in 3 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 inschrijver 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 8 (acht) wegingscriteria vastgesteld, zie format 4. De inschrijver onderbouwt en bewijst de mate waaraan de inschrijver in meer of mindere mate aan de criteria voldoet. De Inschrijver stuurt ter bewijsvoering bedrijfsgebonden bewijsdocumenten en/of bewijsdocumenten van referenten en/of externe instanties (ondertekent 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 instellingen, 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 inschrijver mag de eigen onderbouwing waarderen door het noteren van de punten in de daarvoor bestemde kolom (behaalde punten volgens inschrijver). 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 inschrijver.

Indien blijkt dat twee of meer partijen een gelijke totaalscore hebben, geldt dat de inschrijver die dephouderschap voert voor de meeste Zorgkantoren én de hoogste totaalscore heeft op wegingscriteria C7 en C8 heeft, gegund wordt.

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

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

4.3 Niet voldoen aan het criterium

In geval Zilveren Kruis op enig moment constateert dat de winnende inschrijver niet voldoet aan een criterium, behoudt Zilveren Kruis zich het recht voor om de overeenkomst te ontbinden en (voorlopig) te gunnen aan de eerstvolgende inschrijver in de oorspronkelijke rangorde. In voorkomend geval kan Zilveren Kruis niet aansprakelijk gesteld worden voor kosten of anderszins financiële gevolgen van deze gunning.

5 Tarieven 2018

De tarieven voor de herverstreking van rolstoelen (alsmede voor de aanpassingen op de te herverstreken rolstoelen) vanuit het centrale depot heeft Zilveren Kruis op voorhand vastgesteld. Deze tarieven zijn opgenomen in de navolgende tabel en in bijlagen van de modelovereenkomst, welke als bijlage A bij deze inkoopprocedure is opgenomen.

Voorzieningen uit het instellingsdepot worden door de instelling ingezet, voor die herverstreking kan de dephouder geen kosten in rekening brengen.

Rolstoel herverstreking vanuit centraal depot, per stuk	€ 275,00 incl. btw
Hulpaandrijving en/of duwondersteuning, per stuk	€ 165,00 incl. btw
Zitkuij herverstreking vanuit centraal depot, per stuk	€ 165,00 incl. btw
Herverstreking hoofddeun Focal of Whitmeyer	offerte vooraf

Format 1

Aanmelden van “tegenstrijdigheden en onvolkomenheden” in het document

	Hoofdstuk	Paragraaf	Tegenstrijdigheden en onvolkomenheden
VB	<i>Voorbeeld: Hfd. 2</i>	<i>Voorbeeld: Artikel 2.7</i>	<i>Tegenstrijdigheid/onvolkomenheid: 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

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.

	Hoofdstuk	Paragraaf	Vraag
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 inschrijver:	
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)	

Inschrijver dient er op te letten dat op het uittreksel duidelijk wordt vermeld dat de aanbieder 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 inschrijver verklaart in te stemmen met de wijze waarop Zilveren Kruis de selectieprocedure en uiteindelijke gunning van de overeenkomst voor dephouderschap 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

..... (inschrijver).

Handtekening:.....

Format 4 Functionele eisen aan de inschrijver en wegingscriteria			
Nr.	Functionele eisen aan de inschrijver vanaf <u>13 juli 2017</u> (uiterste inschrijfdatum)	Ja/Nee	
<i>Inschrijver,</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-zorgverlenersportaal.		
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 ISO9001:2008 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.		
Nr.	Wegingscriteria inschrijver	Te behalen punten	Behaalde punten (volgens inschrijver)
C1	Ervaring		
A	...heeft aantoonbaar in de afgelopen vier kalenderjaren (2013 – 2016) geen depotactiviteiten c.q. deponthouderschap 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 (2013 – 2016) depotactiviteiten c.q. deponthouderschap uitgevoerd voor één of meerdere Zorgkantoren in Nederland, met een volume van tenminste 7.500 herverstrekkings van Wlz-rolstoelen** met een herverstrekkingspercentage van tenminste <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.	3 (drie)	

C	<p>...heeft aantoonbaar de afgelopen vier kalenderjaren (2013 – 2016) depotactiviteiten c.q. deponhouderschap uitgevoerd voor één of meerdere Zorgkantoren* in Nederland, met een volume van tenminste 7.500 herverstrekingen van Wlz rolstoelen met een herverstrekkingspercentage van tenminste <u>80%</u> per kalenderjaar gemeten over alle in beheer zijnde rolstoeldepots.</p> <p>Activiteiten voor gemeenten in het kader van Wmo-verstrekingen worden niet meegerekend, het criterium richt zich volledig op de verzekerde prestatie Wlz.</p>	5 (vijf)	
D	<p>...heeft aantoonbaar de afgelopen vier kalenderjaren (2013 – 2016) depotactiviteiten c.q. deponhouderschap uitgevoerd voor één of meerdere Zorgkantoren* in Nederland, met een volume van tenminste 10.000 herverstrekingen van Wlz rolstoelen met een herverstrekkingspercentage van tenminste <u>82,5 %</u> gemiddeld gemeten over de achterliggende 3 jaren over alle in beheer zijnde rolstoeldepots.</p> <p>Activiteiten voor gemeenten in het kader van Wmo-verstrekingen worden niet meegerekend, het criterium richt zich volledig op de verzekerde prestatie Wlz.</p>	10 (tien)	
C2 Levertijden			
	<p>...heeft in 2015 en 2016 aantoonbaar bij al zijn Zorgkantoorregio's een levertijd van maximaal 7 werkdagen behaald ten aanzien van de leveringen vanuit het centraal Zorgkantoor-rolstoeldepot.</p>	0 (nul)	
	<p>...heeft in 2015 en 2016 aantoonbaar bij al zijn Zorgkantoorregio's een levertijd van maximaal 5 werkdagen behaald ten aanzien van de leveringen vanuit het centraal Zorgkantoor-rolstoeldepot.</p>	3 (drie)	
	<p>...heeft in 2015 en 2016 aantoonbaar bij al zijn Zorgkantoorregio's een levertijd van minder dan 5 werkdagen behaald ten aanzien van de leveringen vanuit het centraal Zorgkantoor-rolstoeldepot.</p>	5 (vijf)	
	<p>...heeft in 2015 en 2016 aantoonbaar bij al zijn Zorgkantoorregio's een levertijd van 3 werkdagen behaald ten aanzien van de leveringen vanuit het centraal Zorgkantoor-rolstoeldepot.</p>	10 (tien)	
C3 Opleiding			
A	<p>...beschikt niet over vaste technisch medewerkers die beschikken over de opleiding adaptatietechnicus****.</p>	0 (nul)	
B	<p>...beschikt over minimaal 4 technische medewerkers die de opleiding adaptatietechnicus aan een ROC volgen op 01-01-2017 en hebben deze opleiding op 01-07-2017 afgerond.</p>	3 (drie)	
C	<p>...beschikt over,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ten minste 4 technisch medewerkers met het diploma adaptatietechnicus op 01-01-2017 en zijn tenminste 2 jaar als gediplomeerd adaptatietechnicus bij de inschrijver werkzaam zijn met de genoten opleiding; • tenminste 2 medewerkers met aantoonbaar 2 jaar ervaring als poolhouder; 	5 (vijf)	

	<ul style="list-style-type: none"> tenminste 2 medewerkers met een certificaat van de navolgende e-learnings van Zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> 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 en hebben deze afgerond met minimaal een waardering 6½, tenminste 2 medewerkers met aantoonbare (certificaten en trainingen van fabrikanten) technische en functionele productkennis van het binnen de Zorgkantoren opgestelde standaardpakket producten; tenminste 1 medewerker met het certificaat van de e-learning 'functiegerichte aanspraak hulpmiddelenzorg' van Zorgplan. 		
D	<p>...beschikt over,</p> <ul style="list-style-type: none"> ten minste 4 technisch medewerkers met het diploma adaptatietechnicus op 01-01-2017 en zijn tenminste 2 jaar als gediplomeerd adaptatietechnicus bij de inschrijver werkzaam zijn met de genoten opleiding; tenminste 4 medewerkers met aantoonbaar 4 jaar ervaring als poolhouder; tenminste 4 medewerkers met een certificaat van de navolgende e-learnings van Zorgplan: <ul style="list-style-type: none"> 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 en hebben deze afgerond met minimaal een waardering 6½, tenminste 4 medewerkers met aantoonbare (certificaten en trainingen van fabrikanten) technische en functionele productkennis hebben van het binnen de Zorgkantoren opgestelde standaardpakket producten; tenminste 2 medewerkers met het certificaat van de e-learning 'functiegerichte aanspraak hulpmiddelenzorg' van Zorgplan. 	10 (tien)	
C4	Reinigingsfaciliteit		
A	...beschikt vanaf 13-07-2017 niet over een volautomatische reinigingsfaciliteit voor het reinigen en desinfecteren van rolstoelen en onderdelen van rolstoelen.	0 (nul)	
B	...beschikt vanaf 13-07-2017 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 worden gewaarborgd; voert geen bacteriologische controles uit.	3 (drie)	
C	...beschikt vanaf 13-07-2017 over een volautomatische reinigingsfaciliteit voor het reinigen en desinfecteren van 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 vanaf 13-07-2017 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 worden gewaarborgd; inclusief bacteriologische controles (met 3 jaren negatieve uitslag dus geen verhoogd risico) door een <u>onafhankelijk instituut</u> .	10 (tien)	
C5 Klanttevredenheid			
A	...houdt geen klanttevredenheidsonderzoek betreffende het verstrekken van rolstoelen, aandrijving/duwondersteuning en kuipen.	0 (nul)	
B	...heeft de intentie vanaf 2017 een klanttevredenheidsonderzoek te houden naar zijn taakuitoefening als verantwoordelijk dephouder onder indiceerders en leveranciers van rolstoelen al dan niet met aandrijving/duwondersteuning en kuipzit.	3 (drie)	
C	...voert jaarlijks klanttevredenheidsonderzoeken uit naar zijn taakuitoefening als verantwoordelijk dephouder onder indiceerders en leveranciers van rolstoelen al dan niet met aandrijving/duwondersteuning en kuipzit. 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 al dan niet met aandrijving/duwondersteuning en kuipzit. 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)	
C6 Maatschappelijk verantwoord Ondernemen (MVO)			
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 volgens de 'triple P'-benadering (<u>People</u> – <u>Planet</u> – <u>Profit</u>).	3 (drie)	
C	...voert actief, toetsbaar en met resultaten onderbouwd MVO-beleid t.a.v. van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt én ecologisch randvoorwaarden volgens de 'triple P'-benadering (<u>People</u> – <u>Planet</u> – <u>Profit</u>).	7 (zeven)	
D	...voert actief, toetsbaar en met resultaten onderbouwd MVO-beleid t.a.v. van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt én ecologisch randvoorwaarden én doelmatigheid volgens de 'triple P'-benadering (<u>People</u> – <u>Planet</u> – <u>Profit</u>).	15 (vijftien)	
C7 Arbeidsparticipatieplaatsen			
A	...heeft geen arbeidsparticipatieplaatsen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt	0 (nul)	

B	...heeft de intentie ten minste 5 arbeidsparticipatieplaatsen van tenminste 24 uur en voor onbepaalde tijd te creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze mensen komen in eigen dienst van de inschrijver. Inschrijver kan dit navolgbaar onderbouwen met een beleidsplan.	3 (drie)	
C	...heeft op het moment van inschrijving ten minst 10 volledig ingevulde arbeidsparticipatieplaatsen voor onbepaalde tijd, van tenminste 24 uur p/wk per arbeidsplaats voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het betreffen contracten in eigen dienst van de inschrijver.	7 (zeven)	
D	...heeft op het moment van definitieve gunning ten minst 25 volledig ingevulde arbeidsparticipatieplaatsen voor onbepaalde tijd, van tenminste 24 uur p/wk per arbeidsplaats voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Het betreffen 10 contracten in eigen dienst van de inschrijver én 15 contracten voor onbepaalde tijd via onderaanneming, zijnde een rechtspersoon actief in de gesubsidieerde arbeidsmarkt.	15 (vijftien)	
C8	Refurbishment		
A	...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)	
B	...heeft een plan van aanpak om per 2018 onderdelen van afgekeurde en te verschroten rolstoelen geschikt te maken voor herinzet.	5 (vijf)	
C	...heeft een onderbouwd plan van aanpak om per 1 januari 2018 onderdelen van afgekeurde en te verschroten rolstoelen geschikt te maken voor herinzet. Het betreft tenminste de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • beensteunen; • zijschotten; • wielen en hoepels; • elektrische componenten. ...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.	10 (tienvijf)	
D	...beschikt over tenminste twee jaar aantoonbare ervaring in het op een gestructureerde wijze systematisch herinzetbaar maken van onderdelen van afgekeurde en te verschroten rolstoelen. Het betreft tenminste de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> • beensteunen; • zijschotten; • wielen en hoepels; • armleggers; • elektrische/elektronische componenten; • accu's. 	20 (twintig)	

	<p>...beschikt daarnaast over een objectief onderbouwd ontwikkelplan dat verregaande inzet van 'refurbished materials' een kostenbesparend effect heeft van tenminste 75% heeft op de kosten ten opzichte van nieuwe materialen bij vergelijkbare duurzaamheid als nieuwlevering;</p> <p>...heeft een businesscase op tenminste 10-15 rolstoelonderdelen, accu's en duwondersteuning;</p> <p>... beschikt over een onderbouwd voorstel om in samenspraak met de fabrikanten herinzetbare rolstoelonderdelen te voorzien van een kwaliteits- en garantielabel.</p>		
--	---	--	--

* 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



Model-overeenkomst Hulpmiddelenzorg

Zilveren Kruis Zorgkantoor – Depothouder Rolstoelen Wlz 2018 - 2020

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: Burgemeester Roelenweg 13

Postcode/plaats: 8021 EV Zwolle

rechtsgeldig vertegenwoordigd door: de heer Olivier Gerrits

hierna te noemen Zilveren Kruis

en

B. DE DEPOTHOUDER:

AGB code deponthouder:

Naam deponthouder:

Vestigingsadres:

Vestigingsplaats:

hierna te noemen deponthouder

komen het volgende overeen:

C. Deze overeenkomst bestaat uit onderstaande documenten:

De overeenkomst

Bijlage 1 Tarieven en doelmatigheidsafspraken

Bijlage 2 Specifieke voorwaarden depotvoering rolstoelen

Bijlage 3 Stuurtabel

Bijlage 4 Algemene verstrekingsvoorwaarden inclusief productveiligheid & aansprakelijkheid
bovenbudgettaire verstrekking van mobiliteitshulpmiddelen Wet langdurige Zorg 2018

Bijlage 5 Declaratieprotocol

Bijlage 6 Inkoopprocedure deponthouderschap rolstoelen Wlz 2018

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/paginas/default.aspx>

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: Zaanstreek/Waterland, Kennemerland, Zwolle, Drenthe, Flevoland, Rotterdam, Utrecht, Apeldoorn/Zutphen, Amsterdam en 't Gooi.
- 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) en waarover 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 aan verzekerden die zijn opgenomen in een Wlz-instelling (toegelaten voor de functie 'behandeling');
 - 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 het protocol.
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 in samenspraak met de voor de Wlz-instelling verantwoordelijk indiceerder vastgesteld.

Artikel 2. Verplichtingen van de dephouder

1. De dephouder dient te zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.
2. De dephouder heeft geen juridische en/of economische en/of financiële binding met een fabrikant van rolstoelen.
3. De dephouder verplicht zich ertoe de overeengekomen hulpmiddelen te leveren de Wlz-instelling, die zich voor het verkrijgen van deze hulpmiddelen bij de dephouder melden; de levering geschiedt via de dephouder va 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 depothouder verleent medewerking aan Zilveren Kruis als het gaat om onderzoek naar de ervaringen met de geleverde zorg.
7. De depothouder 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 depothouder dient te beschikken over een schriftelijk vastgelegde klachtenregeling.
9. De depothouder 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 depothouder 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 leveringsvoorwaarden bovenbudgettaire verstrekking van hulpmiddelen Wet Langdurige Zorg 2018' 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 depothouder 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, bijlage 5. De meest recente versie van het protocol kan men downloaden vanaf de website:

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

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. De depothouder vrijwaart Zilveren Kruis voor alle aanspraken van verzekerden 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 depothouder aansprakelijk voor is.
2. Indien de depothouder toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen onder deze Overeenkomst is Depothouder 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 depothouder 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 gevergd kan worden.

Artikel 9. Privacy

1. Partijen nemen bij de uitvoering van deze overeenkomst de bepalingen bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) in acht.
2. Medische gegevens dienen beveiligd met een wachtwoord te worden verstuurd.

Artikel 10. Controle en verstrekking van gegevens

1. Het zorgkantoor is verplicht controles uit te voeren krachtens de Wlz, Blz en Rlz.
2. De deponhouder 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. 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 deponhouder 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 12. 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 begeben.
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 13. 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 14. Algemene voorwaarden

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

Artikel 15. 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 16. Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. Deze overeenkomst treedt in werking op **1 januari 2018** en eindigt op **31 december 2020**.
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 deponhouder dan wel het zorgkantoor niet meer voldoet aan de desbetreffende definities genoemd in de begrippenlijst van deze overeenkomst en/of indien de deponhouder 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 deponhouder 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 deponhouder 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 deponhouder 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 deponhouder 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 deponhouder verschuldigd.
6. In geval van beëindiging van deze overeenkomst of beëindiging van de bedrijfsvoering van de deponhouder werkt de deponhouder mee aan de continuïteit van de zorgverlening aan de verzekerden. De deponhouder werkt mee aan een zorgvuldige overdracht van verzekerden aan een andere, gecontracteerde, deponhouder naar keuze van verzekerde en doet dit in overleg en na akkoord van het zorgkantoor. De deponhouder 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 depothouder 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 depothouder 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

De depothouder,

Olivier Gerrits

Naam depothouder

Datum:

Datum:

Bijlage 1_modelovereenkomst: Tarieven en doelmatigheidsafspraken

1.1 Tarieven

Product	Tarief incl. btw
Rolstoel herverstreking vanuit centraal depot, per stuk:	€ 275,00
Hulpaandrijving of duwondersteuning herverstreking vanuit centraal depot, per stuk:	€ 165,00
Zitkuip herverstreking vanuit centraal depot, per stuk:	€ 165,00
Herverstreking hoofdsteen Focal of Whitmeyer:	Offerte vooraf

1.1.1 Rolstoelverwerking en verwerking van rolstoelonderdelen

Het tarief omvat de volgende handelingen en activiteiten:

- Ophalen bij Wlz-instellingen;
- Reinigen en desinfecteren;
- Beoordeling op herinzetbaarheid;
- Uitvoeren van reparaties t.b.v. herinzet;
- Selecteren en in opslag nemen t.b.v. herinzet (zie lid 1.1.2);
- Milieuvriendelijk afvoeren van materialen die niet meer her-ingezet kunnen worden;
- Adviseren en stimuleren van indiceerders met betrekking tot herinzet van beschikbare rolstoelen, zitkuiten 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);
- 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 2018' e.v.);
- 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 dephouder geschikt zijn voor herinzet.
- De dephouder 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 dephouder levert bij een defect van een mechanisch onderdeel binnen 1 jaar na uitlevering kosteloos een vervangend onderdeel vanuit depot.
- De dephouder 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, armligger en eventuele rugopbouw;
- Bevestigingssysteem (voor zover op voorraad);
- Registreren o.b.v. unieke nummering (bij combinatie-inzet zijn onderdelen traceerbaar);
- Afleveren/Uitleveren.

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.

1.3 Indexering en tariefsaanpassingen

- Er vindt gedurende de looptijd van de overeenkomst geen indexering plaats op enig tarief.
- Indien, op basis van duurzaam ondernemen, gedurende de looptijd van de overeenkomst een tarievenlijst samengesteld is op herinzet van rolstoelonderdelen na afkeur en verschroting, zal het basistarief voor de herverstrekking van een rolstoel uit centraal depot worden afgebouwd tot maximaal € 175,-.

1.4 Herverstrekkingpercentage rolstoelen

- Het herverstrekkingpercentage rolstoelen is ten minste 80,0 % gemiddeld per jaar.
- Het herverstrekkingpercentage 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.

1.5 Sanctiebeleid bij niet behalen herverstrekkingpercentage

- Bij het niet behalen van de minimale eis van het herverstrekkingpercentage 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,-.

1.5.1 Berekening en voorbeeld sanctie

- Het herverstrekkingpercentage 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 2019
Totaal aantal verstrekte rolstoelen 2018	13.000 stuks
Norm aantal herverstrekkingen 2018	$13.000 * 80,0\% = 10.400$ stuks
Totaal aantal herverstrekking in 2018	10.350 stuks
Herverstrekkingpercentage in 2018	79,6%
Sanctie over 2018	$50 \text{ stuks} * € 2.500,- = € 125.000,-$

Voorbeeld 2

Rekenmaand:	januari 2020
Totaal aantal verstrekte rolstoelen 2019	13.000 stuks
Norm aantal herverstrekingen 2019	$13.000 * 80,0\% = 10.400$ stuks
Totaal aantal herverstreking in 2019	10.100 stuks
Herverstrekkingspercentage in 2019	77,7%
Sanctie over 2019	$300 \text{ stuks} * \text{€ } 2.500,- = \text{€ } 750.000,-$

Bijlage 2_Modelovereenkomst: Specifieke voorwaarden depotvoering rolstoelen

Algemeen:

Bijlage 2, de “Algemene verstrekingsvoorwaarden inclusief productveiligheid & aansprakelijkheid bovenbudgettaire verstrekking van mobiliteitshulpmiddelen Wet langdurige Zorg 2018” en de voorwaarden gesteld in de inkoopprocedure vormen tezamen met de overeenkomst één onlosmakelijk geheel.

2.1 Kwaliteitsbeleid

De dephouder,

- beschikt over een gevalideerd ISO 9001:2008 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) c.q. Zorgplan (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 Projectplan refurbishment

2.2.1 Materiaaldefinitie

- Herinzetbare onderdelen die, in het kader van refurbishment worden ingezet, zijn onderdelen die vrij komen na afkeuring en verschroting van ingenomen rolstoelen;
- Complete rugleuningen en zittingen en volledige intact zijnde zijschotten en beensteunen vallen buiten het projectplan; deze onderdelen vallen onder de reguliere herverstreking en opbouw van rolstoelen.

2.2.2 De dephouder,

- Levert in basis de rolstoel zo compleet mogelijk af, conform de aanvraag van de indiceerder, met gebruikmaking van alle op voorraad zijnde her-inzetbare onderdelen;

- heeft per 2018 en vervolgens jaarlijks een concreet uitgewerkt beleidsplan met betrekking tot het uitbreiden van her-inzetten van rolstoelonderdelen, afkomstig van afgekeurde en verschrote rolstoelen;
- doet jaarlijks (4^e kwartaal) een voorstel aan Zilveren Kruis het aantal her-inzetbare rolstoelonderdelen te vergoten, zowel op type als op volume;
- is verplicht her-inzetbare onderdelen in te zetten boven nieuw te leveren onderdelen door de rolstoelleverancier;
- Is verantwoordelijke voor een het veilig en conform het voorschrift van de fabrikant monteren van her-inzetbare rolstoelonderdelen.

2.3 Bereikbaarheid

De deponthouder,

- 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.

2.4 Klachtenprocedure

De deponthouder,

- 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.

2.5 Klanttevredenheidsonderzoek

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

2.6 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 rolstoelen;
- Het aantal ingenomen rolstoelen;
- Het aantal afgeschreven rolstoelen;
- De gerealiseerde herinzet, onderverdeeld naar 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.

2.7 Instellingsdepot

- De deponthouder 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 herverstreken van rolstoelen, transporteert de dephouder rolstoelen terug vanuit het instellingsdepot naar het centraal depot.
- Dephouder en instelling zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een efficiënt beheer, goede registratie en het compleet houden van de uitgegeven rolstoelen.

2.8 Reinigingsfaciliteit en decontaminatie

- De dephouder 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, gespoeld, 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.

2.9 Overig

De dephouder,

- 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_Modelovereenkomst: Stuurtabel

Leveringen herverstrekking vanuit centraal depot						
Omschrijving	GPH-code	A-GPH1	A-GPH2	Kosten soort	Machtiging	Max. tarief incl. BTW
Rolstoel						
Rolstoel herverstrekking vanuit centraal depot	122203000000	11001	10002	38	volgens protocol	€ 275,00
Aandrijving/duwondersteuning						
Hulpaandrijving herverstrekking vanuit centraal depot	122212000000	11001	10003	38	Volgens protocol	€ 165,00
Duwondersteuning herverstrekking vanuit centraal depot	122221000000	11001	10003	38	Volgens protocol	€ 165,00
zitkuipen						
Zitkuip herverstrekking vanuit centraal depot	180900000000	11001	10001	38	Volgens protocol	€ 165,00
Hoofdsteen						
Hoofdsteen Focal/Whitmeyer herverstrekking vanuit centraal depot	181012000000	11001	10001	38	Volgens protocol	offerte

Bijlage 4_modelovereenkomst:

- Algemene verstrekkingvoorwaarden inclusief productveiligheid & aansprakelijkheid bovenbudgettaire verstrekking van mobiliteitshulpmiddelen Wet langdurige Zorg 2018

Bijlage 5_modelovereenkomst:

- Declaratieprotocol Wlz

Bijlage 6_modelovereenkomst:

- Deze inkoopprocedure deponhouderschap rolstoelen BB Wlz 2018

Bijlage 7_modelovereenkomst:

- Nota van Inlichtingen

BELANGRIJK

- bijlage 4 en bijlage 5 zijn (ook de meest actuele versie) raadpleegbaar op de website.
- bijlage 7 wordt conform de tabel in artikel 2.8 op 21 juni 2017 geplaatst op de website.
<https://www.zilverenkruis.nl/zorgkantoor/zorgaanbieders/downloads/paginas/default.aspx>