

PROGRAMMA VAN EISEN TRAPLIFTEN

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.	<p>Opdrachtnemer garandeert alle hierna vermelde trapliften te kunnen leveren en in onderhoud te kunnen houden:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Rechte traplifft,b) Uitvoering voor rechte trap met uitloop,c) Uitvoering voor trap met 1 kwart,d) Uitvoering voor trap met 2 kwarten,e)f)g) <p>Inclusief noodzakelijke opties zoals o.a. een horizontale railuitloop op de verdiepingsvloer, extra oplaadpunt, inklapbare- of inschuifbare uitloop om de doorgang onderaan de trap vrij te houden.</p>
2.	<p>Opdrachtnemer hanteert all-in tarieven per type traplifft zoals genoemd in eis 1. All-in betekent o.a. inclusief kosten voor:</p> <ul style="list-style-type: none">• passing en inmeten,• montage,• bevestigingsmiddelen,• arbeid,• toeslagen,• eventueel verwijderen aanwezige trapleuning,• alle mogelijke opties, aanpassingen en accessoires,• voorrijkosten,• halen en brengen (van en naar depot van Opdrachtnemer)• preventief onderhoud en alle voorkomende reparaties gedurende de garantieperiode van de traplifft, er kunnen dus geen separate kosten m.b.t. onderhoud en reparaties worden ingediend <p>U garandeert geen aanvullende kosten in rekening te brengen.</p> <p>Het is aan Opdrachtnemer om per situatie te bepalen welk type traplifft, optie en accessoire noodzakelijk is. Opdrachtnemer motiveert op de offerte de keuze voor het gekozen type.</p>

Functionele eisen aan de trapliften

3.	De trapliften voldoen aan de veiligheidseisen gesteld in de Nederlandse en Europese normen NEN 81-41 en de machinerichtlijn 89/392/EEG (CE-norm).
4.	De trapliften voldoen ten minste aan wettelijke Nederlandse en Europese criteria ten aanzien van veiligheid
5.	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen zijn zichtbaar en in de Nederlandse taal opgesteld.
6.	Noodzakelijke aanpassingen, zoals veiligheidsgordels, sleutelschakelaars en materialen voor aanpassingen, kunnen voor alle onder eis 1. genoemde types geleverd worden.

Algemene eisen

7.	Het eigendom van de traplift gaat over van Opdrachtnemer naar opdrachtgever op de datum van ondertekening van de bruikleenovereenkomst door de Wmo-cliënt. Ondertekening vindt plaats nadat voldaan is aan eis 9 en 10.
8.	Bij herverstreking is de Opdrachtnemer verplicht de traplift als volgt af te leveren: a. technisch in goede staat (functioneel adequaat); b. uitstraling nieuw.

Kwaliteit van de levering

9.	De volgende taken worden door Opdrachtnemer verricht bij het installeren van een herverstrekte traplift: <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer maakt binnen 2 werkdagen na opdracht een afspraak met de Wmo-cliënt voor de passing en het inmeten van de traplift.• Vervolgens maakt hij een afspraak voor installatie en zorgt voor installatie binnen de vastgestelde levertijd op de afgesproken datum en tijdstip.• De traplift wordt altijd gebruiksklaar geleverd, inclusief de aanleg van de noodzakelijke stroomvoorziening.• De leveringen en bijhorende diensten dienen te voldoen aan de NEN 3583.• Indien nodig verwijdert Opdrachtnemer of laat de Opdrachtnemer de trapeuning(en) verwijderen voor de traplift.• Opdrachtnemer laat de locatie waar de traplift is geplaatst bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee.
10.	De volgende taken worden door Opdrachtnemer verricht bij de oplevering van een nieuwe of herverstrekte traplift: <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer geeft instructies aan de Wmo-cliënt over het gebruik van de traplift;• Opdrachtnemer overhandigt de Nederlandstalige gebruikershandleiding en licht de inhoud hiervan toe aan de Wmo-cliënt;• Ten behoeve van het melden van storingen, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden informeert Opdrachtnemer de Wmo-cliënt zowel mondeling als schriftelijk het service(telefoon)nummer.
11.	Om de tevredenheid te toetsen neemt Opdrachtnemer twee weken na gebruiksklare oplevering contact op met de Wmo-cliënt. Opdrachtnemer verhelpt kosteloos eventuele problemen binnen een redelijke termijn en geeft zo nodig aanvullende instructies. Deze nazorg kan op elk gewenst moment inzichtelijk worden gemaakt aan opdrachtgever indien deze hier om vraagt.
12.	Inname trapliften <ul style="list-style-type: none">• Opdrachtnemer verwijdert, na opdracht van opdrachtgever, eigen trapliften, zowel herplaatsbaar als niet herplaatsbaar, tijdens en na het verstrijken van de overeenkomst. Hieronder valt zowel het demonteren van de traplift als het afvoeren van bouw materiaal en bouwafval naar aanleiding van de verwijdering.• Indien de te verwijderen traplift niet uw eigen traplift betreft, conformeert u zich eraan dat u ook deze traplift verwijdert. Hiervoor dient u bij uw inschrijving uw prijsopgave in te dienen.• Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig verwijderen van een traplift uit een woonhuis en brengt de woning in de oude staat terug (geen grote bouwkundige herstelwerkzaamheden zoals het terugplaatsen van muren of het herstellen van vloeren. Wel het terugplaatsen van een trapeuning, mits aanwezig bij Wmo-cliënt);• Opdrachtnemer laat de locatie waar de voorziening is gerealiseerd bezemschoon achter en neemt eventueel verpakkingsmateriaal mee.

13.	Opdrachtnemer moet (incidentele) spoedeisende leveringen en installaties binnen maximaal 10 werkdagen uitvoeren. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van spoed, denk bijvoorbeeld aan cliënten met een sterk progressief ziektebeeld.
14.	Wanneer de traplift door overmacht, of andere omstandigheden van dusdanige aard bij de Wmo-cliënt, niet binnen de afgesproken termijn geleverd en geïnstalleerd kan worden, wordt de levertijd door Opdrachtnemer afgestemd op de omstandigheden van de Wmo-cliënt.
15.	Bij dreigende overschrijding van de afgesproken levertijd, in geval van overmacht of andere omstandigheden bij Wmo-cliënt, meldt Opdrachtnemer dit direct aan de Wmo-cliënt en schriftelijk aan opdrachtgever (via email). Daarbij licht hij de oorzaak en de consequenties van de dreigende vertraging toe.

Garantie

16.	Opdrachtnemer garandeert een technische levensduur van ten minste 10 jaar na installatiedatum.
17.	<p>Opdrachtnemer geeft op iedere geplaatste traplift een garantie van minimaal 2 jaar. De garantieperiode gaat in op de dag van de gebruiksklare oplevering, na ondertekening van de bruikleenovereenkomst.</p> <p>Deze garantie houdt o.a. in dat de geleverde traplift:</p> <ul style="list-style-type: none"> • voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de voorziening verwacht mogen worden en voldoen aan de door de opdrachtgever verstrekte productomschrijving; • veilig is en blijft; • voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen; • dat er jaarlijks preventief onderhoud plaats vindt; • bij gebreken gerepareerd wordt, door en voor rekening en risico van de Opdrachtnemer. <p>Gedurende de garantieperiode worden alle gebreken door Opdrachtnemer kosteloos verholpen. Ook preventief onderhoud wordt kosteloos uitgevoerd. Er kunnen geen additionele kosten worden gedeclareerd.</p>
18.	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan de traplift gedurende de periodes dat Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de beschikking heeft over de voorziening. Dit is bijvoorbeeld tot oplevering aan Wmo-cliënt, tijdens onderhoud, reparaties en levering, installatie traplift en transport.
19.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade, die voor de gemeente het gevolg is van enig verzuim van Opdrachtnemer in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst, evenals voor alle schade welke door Opdrachtnemer, door zijn personeel, door hem ingeschakelde (rechts)personen en/of door hem geleverde of te leveren goederen, wordt toegebracht aan personeel en/of goederen van de gemeente dan wel derden.
20.	Indien door een installatie van een traplift een gevaarlijke situatie dreigt te ontstaan voor de Wmo-cliënt of medegebruikers van de betreffende trap, dient door Opdrachtnemer contact opgenomen te worden met opdrachtgever.

Onderhoud en reparatie

De Opdrachtnemer dient twee contracten aan te kunnen bieden: het preventief onderhoudscontract en het curatief onderhoudscontract.

21.	<p><u>Preventief onderhoud:</u> Het preventief onderhoudscontract is van toepassing op zowel nieuwe als herverstrekte trapliften. Hieronder vallen alle werkzaamheden en reparaties die voortkomen uit het jaarlijks noodzakelijk preventief onderhoud aan een geleverde traplift, incl. materiaal, arbeid en voorrijkosten.</p> <p>Er dient minimaal 1 x per jaar preventief onderhoud plaats te vinden (of zoveel vaker als noodzakelijk voor benodigde wettelijke eisen).</p>
22.	<p><u>Preventief onderhoud:</u> Het preventief onderhoudscontract start op zijn vroegst een dag na de einddatum van de garantieperiode en wordt per periode van 1 jaar afgesloten. Het contract wordt telkens stilzwijgend tegen dezelfde voorwaarden verlengd.</p> <p>Ongeacht het overige bepaalde in dit aanbestedingsdocument zullen de verplichtingen ten aanzien van het onderhoudscontract na het einde van de raamovereenkomst doorlopen tot opdrachtgever het onderhoudscontract beëindigt dan wel de traplift wordt verwijderd.</p>
23.	<p><u>Preventief onderhoud:</u> De uitgangspunten voor het verrichten van preventief onderhoud en reparatie zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preventief onderhoud wordt in één sessie afgehandeld; • De traplift mag maximaal 4 uur buiten gebruik zijn voor het uitvoeren van preventief onderhoud; • Na de onderhoudsbeurt is de traplift veilig door de Wmo-cliënt te gebruiken en voldoet de traplift (weer) aan alle relevante wettelijke eisen met betrekking tot de technische staat en veiligheid; • De preventieve onderhoudsbeurt verloopt aan de hand van een door Opdrachtnemer opgestelde checklist preventief onderhoud. Deze checklist wordt bij het verrichten van het onderhoud afgetekend door de monteur en na afloop geaccordeerd door de Wmo-cliënt. De checklist wordt periodiek digitaal aan opdrachtgever verstrekt. • Er kunnen geen additionele kosten worden doorberekend aan opdrachtgever, naast het tarief voor preventief onderhoud.
24.	<p><u>Reparatie:</u> Opdrachtnemer beschikt gedurende de contractduur, en minimaal gedurende de technische levensduur van de middelen, voor alle door hem geleverde en geïnstalleerde trapliften die uit deze raamovereenkomst voortkomen over onderdelen en componenten, om het preventief onderhoud, reparaties en storingen snel en adequaat uit te voeren respectievelijk te verhelpen.</p>
25.	<p><u>Reparatie:</u> De kosten voor eventueel uit te voeren reparaties, bijvoorbeeld het verhelpen van een storing of calamiteit en voor zover deze niet vallen onder het preventief onderhoudscontract of gedurende de garantieperiode, worden gescheiden aan opdrachtgever gefactureerd op basis van arbeid en noodzakelijk materiaal. Dit betreft het curatief onderhoudscontract.</p> <p>Hiermee samenhangend wordt een kortingspercentage op de bruto catalogusprijslijst (dient bijgevoegd te worden), voor benodigde onderdelen, gevraagd.</p> <p>Reparaties buiten het preventief onderhoudscontract die meer dan €300,- bedragen, kunnen pas na goedkeuring van opdrachtgever worden uitgevoerd. Opdrachtnemer levert hiervoor een offerte aan. Uitzondering zijn reparaties t.g.v. een calamiteit, deze kunnen direct worden uitgevoerd. Een calamiteit zoals hier is beschreven is dat de lift niet meer kan worden gebruikt door de gebruiker en er ook geen mogelijkheid is voor de cliënt om te wachten op toestemming van de gemeente. Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat er naar redelijkheid en billijkheid wordt gehandeld.</p>

Service- en dienstverlening

26.	<p><u>Offerteverzoek:</u> De offerte bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none">• aanschafprijs op basis van de goedkoop adequaatst benodigde traplift;• prijs van eventuele aanpassingen aan of ten behoeve van traplift (apart vermelden);• omschrijving van eventuele noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden voor installatie van de traplift;• naam Wmo-cliënt;• installatieadres;• voorstel leveringsdatum (binnen de overeengekomen maximale termijnen). <p>Voor de offerte wordt gebruik gemaakt (waar mogelijk) van tarieven uit de standaard prijslijst.</p>
27.	<p><u>Bruikleenovereenkomst:</u> Opdrachtnemer laat de in samenspraak door de opdrachtgever opgestelde bruikleenovereenkomst in tweevoud door de gebruiker ondertekenen, laat één exemplaar achter bij de gebruiker en slaat een kopie van het andere exemplaar op.</p>
28.	<p><u>Bereikbaarheid algemeen:</u> Opdrachtnemer garandeert een dagelijkse bereikbaarheid van maandag tot en met vrijdag tussen minimaal 8.30 uur en 17.00 uur, dit met uitzondering van calamiteiten waarvoor een aangepaste bereikbaarheid geldt. Dit betekent dat er altijd direct contact is met een medewerker van Opdrachtnemer en geen gebruik zal worden gemaakt van een voice respons systeem.</p>
29.	<p><u>Bereikbaarheid serviceafdeling:</u> Opdrachtnemer garandeert dat de serviceafdeling 24 uur per dag, 7 dagen per week direct telefonisch bereikbaar is (tegen maximaal het lokale tarief). Het is niet toegestaan gebruik te maken van een voice response systeem.</p>
30.	<p><u>Reactietijd calamiteiten:</u> Opdrachtnemer garandeert dat de reactietijd bij calamiteiten maximaal 2 uur is na het ontvangen van de melding. Hiermee wordt bedoeld dat binnen 2 uur een reparateur aanwezig is bij de gebruiker.</p>
31.	<p><u>Reparatietijd bij een calamiteit:</u> Opdrachtnemer garandeert dat reparatie aan de traplift, evenals het herstellen van schade en opheffen van storingen zo snel als mogelijk, maar maximaal binnen 4 uur na melding door Wmo-cliënt gebruiker geschiedt indien de gebruiker geheel afhankelijk is van de traplift, maar er geen sprake is van een calamiteit.</p>
32.	<p><u>Reparatietijd, niet zijnde een calamiteit:</u> Opdrachtnemer garandeert dat reparatie aan trapliften, evenals het herstellen van schade en opheffen van storingen binnen 48 uur na melding door Wmo-cliënt plaats vindt.</p>
33.	<p><u>Personeel:</u> Opdrachtnemer garandeert dat alle personen die worden ingezet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreeks contact hebben met de gebruikers (zowel verkoopadviseurs, monteurs als bijv. telefonistes), geen waardeoordeel hebben over de 'traplift' en geen toezeggingen doen aan de gebruiker. Zij adviseren en ondersteunen de gebruiker onpartijdig. Alle medewerkers die bij de gebruiker thuis komen kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens Opdrachtnemer. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat en met respect te woord te staan en te helpen. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding en zijn in staat de gebruiker in goed Nederlands te woord te staan. U verklaart dat u beschikt over een verklaring omtrent het gedrag van alle medewerkers die bij de gebruiker thuis komen.</p>

34.	<p><u>Registratie van gegevens en privacy:</u> Registratie van de gegevens, van de gebruikers met een traplift, dient door Opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten van de traplift die de veiligheid van de gebruiker in gevaar brengt) deze onmiddellijk zijn te achterhalen zodat snel gehandeld kan worden. De gegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), waarbij geldt dat de gebruiker inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten. Om een juiste verwerking, gebruik en aanlevering van gegevens te garanderen, in het kader van de Wbp, dient u te voldoen aan de privacyregels van de Opdrachtgever.</p>
35.	<p><u>Managementinformatie:</u> De Opdrachtnemer dient binnen 14 dagen na het einde van ieder kwartaal aan de opdrachtgever de managementgegevens digitaal in MS Excel aan te leveren. Hieraan zijn voor de opdrachtgever geen kosten verbonden.</p> <p>Welke gegevens en volgens welk format exact in het overzicht dienen te worden opgenomen zal tijdens de implementatiefase worden vastgesteld. De volgende informatie moet in ieder geval aangeleverd kunnen worden door Opdrachtnemer:</p> <p>A. Overzicht van door Opdrachtnemer geleverde trapliften van het afgelopen kwartaal bestaande uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Type traplift; • NAW-gegevens Wmo-cliënt; • Levertijd; • Eventueel reden van overschrijding levertijd; <p>B. Specificatie per traplift welke reparatie heeft ondergaan, uitgesplitst naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAW-gegevens Wmo-cliënt; • Geboortedatum Wmo-cliënt; • Omschrijving reparatie; • Reparatietijd <p>C. Actueel klantenbestand (NAW-gegevens, BSN-nummer Wmo-cliënt) met uitstaande trapliften uitgesplitst per type traplift met daarbij vermelding van de afleverdatum;</p> <p>D. Overzicht van teruggekochte trapliften, uitgesplitst naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NAW-gegevens Wmo-cliënt; • Type traplift; • Bouwjaar traplift; • Afschrijvingstermijn; • Restwaarde traplift; <p>E. Aantal ingediende klachten, termijn van afhandeling en resultaat van afhandeling.</p> <p>Opdrachtnemer garandeert dat op verzoek van opdrachtgever binnen 1 werkdag inzicht wordt verschaft in het aantal openstaande opdrachten inclusief status aanvraag.</p> <p>De opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd aanvullende informatie bij de Opdrachtnemer op te vragen, zoals informatie aangaande uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden</p> <p>Bij het maken van de werkafspraken vóór de startdatum van het nieuwe contract, wordt de exacte vorm en inhoud bepaald van de managementrapportage.</p>

36.	<p><u>Overleg:</u> Opdrachtgever hecht veel waarde aan open en heldere communicatie. Opdrachtgever kan, los van de onderstaande overlegfrequenties, op eigen initiatief een extra overleg plannen. Opdrachtnemer garandeert aan elk verzoek te voldoen om de door opdrachtgever gewenste informatie te verstrekken.</p> <p><u>Strategisch/ Tactisch</u>, 1x per jaar (of zoveel vaker als door opdrachtgever nodig wordt geacht)</p> <p>O.a. over: contractvoortgang, kwaliteit/efficiency verbeteringen, ontwikkelingen in de branche, kwaliteit dienstverlening en onderhoud, verbeterpunten, actiepunten, managementrapportages, operationele zaken, kwaliteitsverbeteringen, kwaliteitsonderzoeken, evt. extra opdrachten, klachtenanalyses</p> <p><u>Operationeel</u>, dagelijks (indien nodig)</p> <p>O.a. betreffende: afwijkingen/klachten.</p> <p>Opdrachtnemer verzorgt de schriftelijke verslaglegging, inclusief de gemaakte afspraken, van alle overleggen en levert deze binnen 15 werkdagen na het overleg digitaal aan bij opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer dient een vaste contractmanager aan te wijzen als contactpersoon voor opdrachtgever.</p>
37.	<p><u>Facturering</u></p> <p>Ten aanzien van de facturatie van de levering van trapliften geldt dat de Opdrachtnemer maandelijks, binnen 14 dagen na afloop van de maand, digitaal een specificatie in Excel aanlevert van de geleverde trapliften, onderhoudsbeurten en uitgevoerde reparaties (niet vallend onder het preventief onderhoudscontract).</p> <p>De Excel specificatie bevat de onderstaande informatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • WZA Code • Gemeentecode (word aangeleverd) • Periode waarin de betaling plaatsvindt bijvoorbeeld oktober: 201710 • Het factuurnummer welke uit 15 posities bestaat • Prolongatie/startfactuur/beëindiging • Naam van de Wmo-cliënt • BSN van de Wmo-cliënt • Geboortedatum van de Wmo-cliënt • Begindatum van de periode waarin voorziening is geleverd • Einddatum van de periode waarin voorziening is geleverd • De hoofdgroep WV (woonvoorziening) • Type traplift uitgedrukt in een nader overeen te komen code • Het bedrag voor de geleverde voorziening excl. BTW • Het BTW bedrag • Het bedrag voor de geleverde voorziening incl. BTW • Vermelding indien het een D- (debet) of C (credit) factuur betreft • Eventuele kenmerknummer van de traplift en bij reparatie omschrijving <p>De betreffende gegevens worden door opdrachtgever ingelezen, eventuele onjuistheden worden naar de Opdrachtnemer teruggekoppeld. Na goedkeuring van het Excel-bestand door opdrachtgever, wordt door Opdrachtnemer de feitelijke (definitieve) factuur binnen 5 werkdagen digitaal aangeleverd.</p> <p>Facturatie met betrekking tot een afgesloten maand kan binnen een kwartaal na het verstrijken van de betreffende maand nog afzonderlijk worden aangeleverd c.q. ingediend. Daarna wordt de factuur niet meer in behandeling genomen.</p> <p>Facturen met betrekking tot de terugkoopmiddelen mogen niet worden verrekend met de maandelijks verzamelacturen.</p>

Overige dienstverlening

38.	<p><u>Signalering</u></p> <p>Opdrachtnemer kan tijdens contacten met gebruikers tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buiten proportionele slijtage van trapliften en oneigenlijk gebruik, et cetera. Ook kan een vermoeden bestaan dat een traplift weinig tot niet gebruikt wordt. Een actieve signaalfunctie richting opdrachtgever is hierbij van belang. Opdrachtgever zal zo nodig maatregelen treffen om te onderzoeken waarom een traplift niet of weinig wordt gebruikt, of zo nodig de Wmo-cliënt op zijn gedrag aanspreken.</p>
39.	<p><u>Klachtenprocedure:</u></p> <p>Wanneer gebruiker ontevreden is over de dienstverlening van Opdrachtnemer, moeten zij bij de Opdrachtnemer een klacht in kunnen dienen om hun onvrede te kunnen uiten (niet zijnde de daadwerkelijke melding van calamiteiten en/of reparaties). Naast het directe belang voor de gebruiker met betrekking tot de behandeling van een klacht, is een goede klachtenprocedure ook van belang om de kwaliteit te behouden en verbeteren. Uiteindelijk doel is een kwalitatief goede en klantvriendelijke klachtenprocedure.</p> <p>Opdrachtgever stelt de volgende minimale eisen aan de klachtenprocedure, registratie en afhandeling, Opdrachtnemer garandeert dat deze zich hieraan conformeert:</p> <ul style="list-style-type: none">- Opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor klachten;- Klachten worden altijd geregistreerd en gemeld aan opdrachtgever. Voor de behandeling van de klachten is het noodzakelijk dat alle klachten en de maatregelen die zijn genomen om de klacht af te handelen en herhaling te voorkomen geregistreerd worden;- De klager krijgt binnen 2 (twee) werkdagen na registratie schriftelijke reactie op de klacht hetgeen ten minste inhoudt dat de klacht in behandeling is genomen;- Een klacht wordt binnen 10 (tien) werkdagen naar behoren afgehandeld na registratie, behoudens eventueel bijzondere omstandigheden zoals onafhankelijk onderzoek;- Opdrachtgever zal op verzoek gedurende de klachtafhandeling schriftelijk op de hoogte gehouden worden;- Er dient sprake te zijn van de mogelijkheid voor een onafhankelijke klachtafhandeling;- Klachten kunnen te allen tijde schriftelijk en/of via internet en email worden ingediend. Telefonisch kan een klacht gedurende kantoortijden, 8.30 tot 17.00 uur, op werkdagen (maandag t/m vrijdag) worden ingediend. De eerste werkdag na ontvangst van de klacht, is de dag van registratie;- Om het aantal klachten te beperken wordt van Opdrachtnemer een beschrijving van zijn systeem van borging van kwaliteit, de klachtenprocedure, geëist, deze kan worden toegevoegd als bijlage achter tabblad 9.- De Opdrachtnemer brengt de opdrachtgever en klager geen kosten in rekening voor de klachtafhandeling.