



WESTFRIESLAND

PROGRAMMA VAN EISEN

Versie 20194

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

Programma van eisen

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

Nr.	Eisen
1.	Inschrijver gaat zonder voorbehoud akkoord met de Concept Raamovereenkomst. Inschrijver heeft hiervoor de Akkoordverklaring contractuele bepalingen ondertekend.
2.	Inschrijver gaat zonder voorbehoud akkoord met de Concept Onderhoudsovereenkomst. Inschrijver heeft hiervoor de Akkoordverklaring contractuele bepalingen ondertekend
3.	<p>Implementatie contract en werkafspraken</p> <p>De opdrachtnemer treedt met elke gemeente in contact, met als doel het vastleggen van werkafspraken en het maken van afspraken voor de implementatie van het contract. Bij deze besprekingen komen minimaal de navolgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none">• Aanvraagprocedure<ul style="list-style-type: none">○ Wijze van aanvragen door gemeente of gemachtigde bij leverancier• Gebruikersovereenkomst<ul style="list-style-type: none">○ Administratieve afhandeling van de door de cliënt te ondertekenen gebruikersovereenkomst• Facturatie<ul style="list-style-type: none">○ Wijze van factureren○ Digitaal factureren○ Betalingstermijnen (minimaal 30 dagen)○ Frequentie van factureren (maximaal 1x per maand)○ Termijn waarbinnen factuur wordt verzonden (maximaal 2^{de} maand na plaatsing traplift)○ Inhoud van facturen○ Adressering• Managementinformatie<ul style="list-style-type: none">○ De leverancier zal de gemeente periodiek en/of op verzoek voorzien van managementinformatie in een onderling te bepalen format (Excel of anders). De managementinformatie wordt binnen 30 dagen na afloop van de periode waarover wordt gerapporteerd aangeleverd en bestaat minimaal uit de volgende onderwerpen:<ul style="list-style-type: none">▪ Informatie over uitstaand trapliftenbestand en mutaties hierop▪ Informatie over gerealiseerde levertijden▪ Informatie over uitgevoerd onderhoud en status van onderhoud van het trapliftenbestand▪ Informatie over ontvangen klachten en termijn waarop deze zijn opgelost▪ Social Return On Investment (SROI)

4.	<p>Voortgangsgesprekken</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanbieder zorgt voor een vast contactpersoon ten behoeve van de samenwerking met de inkopende dienst. Deze contactpersoon is op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van de aanbieder. Indien er zich personele wisselingen voordoen in de functie van de contactpersoon dan wordt de gemeente hiervan direct op de hoogte gesteld. Ook de gemeente zorgt voor een vast contactpersoon voor aanbieder. • Inschrijver verleent zijn medewerking aan een overlegstructuur op twee niveaus, te weten op beleidsniveau en op uitvoerend niveau. Na gunning worden hierover werkafspraken gemaakt. • Frequentie (niet vaker dan 2x per jaar) • Inschrijver dient een proactieve houding te hebben en initiatieven te tonen, onder andere op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> ○ tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en samenwerking, ○ als een Traplift door een Gebruiker oneigenlijk gebruikt wordt, ○ per omgaande over wijzigingen die van invloed (kunnen) zijn op de uitvoering van de raamovereenkomst.
5.	<p>Klanttevredenheidsonderzoek</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Inschrijver dient minimaal éénmaal per twee jaar een representatief klanttevredenheidsonderzoek onder de Gebruikers van de Gemeente(n) te laten uitvoeren door een onafhankelijke externe instantie. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden: <ul style="list-style-type: none"> ○ Gebruikersinstructie ○ Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren ○ Kwaliteit onderhoud /reparatie en responstijden na melding schade en/of reparatie ○ Service en dienstverlening in algemene zin ○ Bejegening door personeel van Inschrijver ○ Tevredenheid over de Traplift ○ Tevredenheid over de levertijd van de Traplift. • De definitieve set van vragen ten behoeve van het klanttevredenheidsonderzoek dient voorafgaand aan het onderzoek ter goedkeuring te worden voorgelegd aan de Gemeente(n). • De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet de Inschrijver binnen twee weken na afronding van het onderzoek aan de Gemeente(n) toekomen. • Op verwerking van Persoonsgegevens zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG (UAVG) van toepassing.
6.	<p>U informeert de gemeenten/dienst en waar nodig ook de klant, tijdig over aanpassingen en wijzigingen m.b.t. productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken</p>

7.	<p>In het all-in tarief voor trapliften zijn alle kosten in verband met de uitvoering van de raamovereenkomst inbegrepen, waaronder het bepaalde in het programma van eisen. Buiten de aangeboden prijzen, mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht. Het all-in tarief voor trapliften zijn voor alle gemeenten gelijk en o.a. inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aanschafkosten traplift • Reiskosten • Voorrijkosten • Inmeten, montage, installatie en instructie • Benodigde accessoires • Aanpassingen die benodigd zijn om verhoging van doorgang boven en onder te voorkomen (bijvoorbeeld opklapbare rail, verticale stop) • Kleine bouwkundige aanpassingen zoals het aanleggen van elektra (wandcontactdoos) en kabelgo(o)t(en), zoals in de volgende situaties: <ul style="list-style-type: none"> ○ Er is elektra aanwezig in de nabijheid van de lift maar geen wandcontactdoos ○ Er dient een elektraleiding en de wandcontactdoos te worden aangebracht ○ Er is geen elektra aanwezig en er dient bijvoorbeeld een aftakking te worden gemaakt van een verzameldoos • Eventueel verwijderen van de trapeuning • In het uitzonderlijke geval dat een traplift niet meer benodigd is en nog niet geplaatst is, kan deze kosteloos door de gemeenten geannuleerd worden
8.	<p>In het all-in tarief voor onderhoud zijn alle kosten in verband met de uitvoering van de onderhoudsovereenkomst inbegrepen, waaronder het bepaalde in het programma van eisen en alle werkzaamheden (preventief en correctief) die aan een traplift kunnen plaatsvinden, ongeacht of dit binnen of buiten werkdagen of kantooruren wordt uitgevoerd. Buiten de aangeboden prijzen, mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht. Het all-in tarief voor onderhoud is o.a. inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderdelen, loonkosten, voorrijkosten en alle overige kosten • Periodieke preventieve onderhoudsbeurt, inspectie en keuring • Correctief onderhoud inclusief onderdelen, loonkosten, voorrijkosten en alle overige kosten • Kosten verwijderen traplift na afloop van de gebruikersovereenkomst. • Herstellen van schade die is ontstaan als gevolg van het verwijderen van de traplift (bijvoorbeeld het dichten van boorgaten)
9.	<p>Klachtenprocedure</p> <p>De leverancier draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Middels het toepassen van een klachtenprocedure garandeert u een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten. De klachtenprocedure voldoet aan de volgende minimumeisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden worden geregistreerd; • De gemeente wordt per ommegaande op de hoogte gesteld indien er een klacht wordt ingediend en ontvangt hiervan een afschrift voor haar eigen dossier; • Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor; • De aangeklaagde mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt; • De termijnen van afhandeling van de klachten komen in de regeling terug; • Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen, volledig afgehandeld; • De persoon die de klacht heeft ingediend ontvangt per e-mail, dan wel schriftelijk een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden;

10.	Mocht een inwoner van de betrokken gemeenten besluiten een traplift bij leverancier te betrekken en deze te bekostigen vanuit een persoonsgebonden budget (PGB), dan dient leverancier deze traplift en bijbehorend onderhoud tegen de condities en prijzen aan te bieden die in het kader van deze aanbesteding zijn aangeboden.
11.	Registratie van gegevens en privacy Bij het verwerken van persoonsgegevens van de cliënten wordt de privacywet- en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) door de inkopende dienst en aanbieder in acht genomen. In de "overeenkomst gezamenlijke verantwoordelijkheid persoonsgegevens" zijn de voorwaarden voor de verwerkingen persoonsgegevens vastgelegd.

12. Eisen ten aanzien van het personeel

- Het ingezette personeel dient zodanig gediplomeerd en vakbekwaam te zijn dat zij de gevraagde dienstverlening(en) adequaat en naar tevredenheid van de Gebruiker uitvoeren.
- De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers en vrijwilligers met direct cliëntencontact dienen te beschikken over een VOG. Er wordt uitgegaan van een maximale geldigheidsduur van 3 jaar. Let op, alleen op verzoek dient de zorgaanbieder dat aan te tonen. Opdrachtnemer, althans de betreffende medewerker/vrijwilliger, dient bij het verstrijken van voornoemde termijn opnieuw een VOG aan te vragen. Nieuwe medewerkers en vrijwilligers met direct cliëntencontact dienen vóór aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtnemer te beschikken over een VOG die niet ouder is dan 3 maanden. De kosten zijn de zogenaamde ondernemerskosten. De organisatie monitort de personeelsleden op hun doen en laten, gerelateerd aan de geldende eisen voor de VOG. De VOG voor het in te zetten personeel hoeft niet met de inschrijving meegezonden te worden. Inschrijver dient deze op aanvraag van de inkopende dienst te kunnen overleggen.
- Inschrijver garandeert permanente deskundigheidsbevordering van het Personeel dat voor of namens de Inschrijver betrokken is bij levering, reparatie en onderhoud van de Trapliften.
- Personeel dat wordt ingezet bij contacten met Gebruikers dient de Nederlandse taal te beheersen.
- Aanbieder is cultuursensitief: bij de benadering van cliënten wordt rekening gehouden met de religieuze- en of culturele achtergrond en of seksuele geaardheid van cliënten.
- Het in te zetten personeel kan zich te allen tijde desgevraagd legitimeren (legitimatiebewijs).
- De medewerker respecteert de levenssfeer en de leefpatronen van de Wmo-cliënt; dit uit zich bijvoorbeeld in het zich niet ongevraagd bemoeien met diens privé-zaken, vertrouwelijk omgaan met privégegevens;
- De medewerker staat open voor vragen en kritiek van de Wmo-cliënt met betrekking tot de trapliften;
- De medewerker beperkt zijn telefonisch contact in het huis van een cliënt tot het absoluut noodzakelijke.
- Aanbieder houdt zich aan de van toepassing zijnde Cao.
- Aanbieder draagt de verantwoordelijkheid voor eventuele vrijwilligers en/of stagiaires.
- Indien aanbieder werkt met vrijwilligers en/of stagiaires dan dient hij te beschikken over een beleid waarin is vastgelegd hoe wordt omgegaan met vrijwilligers en/of stagiaires en welke taken ze mogen verrichten met in achtname van alle relevante wet- en regelgeving. Na gunning van de opdracht kan het vrijwilligersbeleid worden opgevraagd.
- De in te zetten vrijwilligers en/of stagiaires van aanbieder, die in contact kunnen komen met cliënten, dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die niet ouder is dan drie (3) maanden voorafgaand aan de start van het vrijwilligerswerk/stage. Indien een aanbieder wil werken met ervaringsdeskundigen die niet door de VOG-screening komen dan dient vooraf schriftelijk toestemming te worden gevraagd aan inkopende dienst voor inzet van de betreffende vrijwilliger. Het is mogelijk hierbij een BGG (beschrijving getoond gedrag) te overleggen. De BGG wordt aan de inkopende dienst voorgelegd. Na beoordeling van de BGG laat inkopende dienst aanbieder weten of de persoon voor de betreffende werkzaamheden ingezet mag worden.
- Vrijwilligers en/of stagiaires kunnen slechts aanvullend worden ingezet.

	<ul style="list-style-type: none"> • De bij de uitvoering van de opdracht in Westfriesland in te zetten voertuigen ten behoeve van aflevering aan de cliënt, passing en selectie en inname van de Trapliften voldoen minimaal aan de Euro 5-norm.
13.	<p>Leverancier levert alle trapliften.</p> <p>Binnen elke soort trap zijn meerdere trapconstructies mogelijk, al dan niet met aanwezigheid van (een) trapplateau(s). In voorkomende gevallen dient ook maximaal een tweede verdieping bereikbaar te zijn. U dient hiermee in uw tarief rekening te houden. Leverancier dient bereid en in staat te zijn voor iedere mogelijke trapconstructie een traplift, met alle daarbij behorende onderdelen en/of aanpassingen, te leveren voor het ingeschreven tarief.</p> <p>Opdrachtgever wordt in kennis gesteld, c.q. geconsulteerd indien cliënt andere wensen heeft met betrekking tot de traplift of installatie daarvan, of als er verschil van mening is.</p>

14. De te leveren trapliften voldoen aan onderstaande technische eisen:
- De trapliften dienen te voldoen aan alle meest recente vigerende nationale- en relevante Europese regelgeving, voorschriften, uitvoeringsbesluiten en NEN –EN / ISO / CE / EMC normen
 - Het ontwerp en de constructie van de trapliften is zodanig dat het gebruik eenvoudig is, conform gangbare en vergelijkbare trapliften
 - De indicaties en markeringen op de traplift moeten eenduidig zijn en door de gebruiker als logisch worden ervaren
 - De trapliftstoel is draaibaar en voorzien van armleuningen en een voetenplank
 - De voetenplank is in hoogte verstelbaar
 - De trapliftstoel heeft opklapbare armleuningen en voetenplank. De zitting is opklapbaar, of zó inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de trapliftstoel valt
 - In bedrijf is de traplift geluidsarm
 - Er bevinden zich geen scherpe hoeken of randen aan de traplift
 - De trapliftstoel heeft een beveiliging tegen klemgevaar
 - De traplift heeft een rustige en schokvrije loop
 - Operationeel behoudt de trapliftstoel in elke bewegingspositie een horizontaal zitvlak
 - De trapliftstoel is uitgerust met een veiligheidsgordel (op verzoek met H-fixatie)
 - De bediening voor halen en zenden van de traplift bevindt zich op de stoel en snoorloos boven en onderaan de trap
 - Het belastbaar gewicht van de in functie zijnde liftstoel bedraagt tenminste 125KG

- Elektrische voeding van de acculader bedraagt 230V
- De elektrische voeding van de traplift vindt plaats door middel van een in de trapliftstoel geplaatste en verwisselbare accu(s)
- De traplift blijft bij tijdelijke stroomuitval functioneren, zodat geen gevaarlijke situatie ontstaat
- Alle accu's dienen droge accu's te zijn. Onder een droge accu wordt verstaan een accu waarbij de electrolyt is vastgelegd in gelvorm in plaats van een vloeibaar electrolyt (zwavelzuur)
- Montage van de rail dient mogelijk te zijn op de trap of aan de wand
- De traplift dient eenvoudig demontabel te zijn, waarbij montagepunten eenvoudig te herstellen zijn
- Bediening van de traplift dient mogelijk te zijn door visueel gehandicapten

15.	<p>Aanvraagprocedure en werkwijze installatie traplift</p> <p>De opdrachtnemer treedt met elke gemeente in contact, met als doel het vastleggen van werkafspraken en het maken van afspraken voor de aanvraagprocedure en werkwijze bij het installeren van de trapliften. Bij deze besprekingen komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wijze van passen en inmeten • Het eventueel uitbrengen van een selectieadvies, offerte en opdrachtverstrekking door gemeente. • Bij verschil van mening over de keuze van het te plaatsen traplifttype en/of de zijde waar de traplift gemonteerd dient te worden (muurzijde of spijlzijde), ligt de eindbeslissing bij de gemeente of gemachtigde partij (bijv. indicierend orgaan) • Het omgaan met benodigde bouwkundige aanpassingen • De installatie van de traplift • Mondelinge instructie aan gebruiker • Schriftelijke instructie (gebruiksaanwijzing), in groot lettertype
16.	<p>Eisen aan installatie en oplevering</p> <ul style="list-style-type: none"> • Leverancier legt benodigde elektra (wandcontactdoos) aan werkt deze indien nodig af (bijvoorbeeld het wegwerken van bekabeling in een kabelgoot) • Leverancier verplaatst of demonteert indien nodig de trapleuning en bergt deze in de woning van de gebruiker op • Leverancier voert verpakkingsmateriaal en afval dat is ontstaan bij installatie zelf milieuvriendelijk af • Leverancier levert na installatie de relevante ruimte(n) bezemschoon op • Leverancier voorziet de traplift van een sticker en/of informatiekaart met daarop de relevante contactgegevens van de leverancier met betrekking tot storingen, calamiteiten en onderhoud

17.	<p>Eisen aan oplevering bij klant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na installatie verzorgt leverancier instructie aan gebruiker over de traplift, met betrekking tot beoogd gebruik en onderhoud. De instructie omvat de volgende onderdelen <ul style="list-style-type: none"> ○ Gebruik van de traplift ○ Oefening met traplift ○ Uit te voeren onderhoud door gebruiker (reiniging) ○ Toelichting van de handleiding ○ Bereikbaarheid leverancier en telefoonnummers, mbt onderhoud, storing en calamiteiten • Leverancier voorziet gebruiker van een begrijpelijke Nederlandstalige handleiding • Leverancier belt gebruiker na 14 kalenderdagen op, om het gebruik van de traplift te bespreken en geeft gebruiker indien nodig een aanvullende instructie
18.	<p>Termijnen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Levering en installatie van trapliften vindt plaats binnen 20 werkdagen na verstrekken van de leveringsopdracht door gemeente. • Bij dreigende overschrijding van de afgesproken levertijd, bijvoorbeeld in geval van overmacht of andere omstandigheden van dusdanige aard bij inschrijver, meldt inschrijver dit direct aan de Wmo-cliënt en aan de aanbestedende dienst en geeft daarbij de oorzaak en de consequenties aan van de dreigende vertraging. • De boete bij het niet tijdig gebruiksklaar leveren bedraagt € 25,00 per dag voor elke dag vertraging, te betalen aan de gemeente, met een maximum van 30 werkdagen. De gemeente zal Inschrijver in deze schriftelijk in gebreke stellen. • Indien inschrijver de overeengekomen levertijd niet nakomt, is de aanbestedende dienst gerechtigd de opdracht in te trekken en de opdracht door een derde te laten uitvoeren. De eventuele meerkosten gemaakt ten behoeve van deze derde komen voor rekening van inschrijver. <p>Leverancier is in staat incidentele spoedleveringen uit te voeren. Van een spoedlevering is sprake, wanneer gebruiker naar oordeel van gemeente, op basis van acute sociale of medische gronden op kortere termijn over een traplift dient te beschikken. De levertermijn wordt in overleg vastgesteld en bedraagt maximaal vijf werkdagen.</p>

19.	Indien de gebruiker een uitgebreidere traplift wenst dan de meest goedkoopst compenserende oplossing, dan heeft de gebruiker de mogelijkheid om deze extra kosten voor eigen rekening te nemen. Leverancier verklaart zich bereid mee te werken aan deze mogelijkheid en de extra kosten rechtstreeks aan gebruiker te factureren. De gemeente blijft eigenaar van de traplift. Indien de gebruiker een uitgebreidere traplift wenst, dient leverancier hierover eerst overleg te plegen met de gemeente alvorens de traplift wordt geplaatst. Daarnaast wordt vrijblijvend en kosteloos een gespecificeerde offerte naar de gemeente gestuurd; als eigenaar van de lift wenst zij te weten welke aanpassingen mogelijk worden verricht.
20.	Gemeente heeft recht op het op eigen kosten (laten) keuren van de traplift.

Eisen aan all-in onderhoud en servicedienstverlening

Nr	Eisen
21.	Behoudens het huishoudelijk reinigen van de buitenzijde van de traplift is onderhoud voor en door gebruiker niet van toepassing
22.	Leverancier verzorgt periodiek de inspectie en preventieve onderhoudsbeurt van de traplift gedurende de gehele gebruiksperiode. De leverancier is vrij het onderhoudsinterval zelf te bepalen, het onderhoudsinterval dient zodanig te zijn dat het functioneren en veiligheid van de trapliften gewaarborgd is. Tot de inspectie behoort ook het uitvoeren van een veiligheidstoets, met inachtneming van onder eis 14 genoemde voorschriften en uitvoeringsbesluiten
23.	Het plannen van de afspraak voor het uitvoeren van preventief onderhoud vindt minimaal 1 week van te voren plaats in overleg met gebruiker
24.	Leverancier verzorgt gedurende de gehele gebruiksperiode, na storingsmelding, het correctieve onderhoud aan de traplift
25.	Het onderhoud dient plaats te vinden op locatie bij de gebruiker
26.	Het preventieve onderhoud vindt plaats aan de hand van een door de leverancier gebruikte checklist, de gebruiker tekent voor het uitgevoerde preventieve onderhoud.

27. Het periodieke onderhoud mag uitgevoerd worden tijdens het uitvoeren van een reparatie, om onnodig extra voorrijden te voorkomen, indien het laatste periodieke onderhoud langer dan negen maanden geleden is uitgevoerd.

28. De beschikbaarheid van leverancier voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden dient te worden gegarandeerd voor 24 uur per dag en 7 dagen per week. Bij het contacteren van de leverancier, wordt de gebruiker te woord gestaan door een persoon. Beschikbaarheid in vorm van een antwoordapparaat of vergelijkbaar is niet voldoende.

Storingen/benodigde reparaties, waardoor de traplift niet meer gebruikt kan worden, die voor 12:00 uur worden gemeld, dienen dezelfde dag voor 18:00 uur verholpen te worden. In geval van meldingen na 12:00 uur overlegt de leverancier met de gebruiker over de spoedeisendheid van het verhelpen van de storing. De storing dient uiterlijk voor 12:00 uur van de eerstvolgende dag verholpen te worden.

Indien de traplift niet ter plekke kan worden gerepareerd, zal inschrijver per direct zorg dragen voor adequate vervanging van te repareren onderdelen gedurende de reparatieperiode.

Storingen/benodigde reparaties, die het gebruik van de traplift niet of nauwelijks beperken (bijvoorbeeld loslatende bekleding), dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na storingsmelding te worden verholpen.

Leverancier overlegt met gebruiker over de spoedeisendheid van de storing. Van spoed is bijvoorbeeld sprake wanneer de traplift een storing vertoont terwijl de gebruiker gebruik maakt van de traplift ("vast komt te zitten op de trap"), of wanneer een ander persoon afhankelijk is van gebruiker en deze persoon niet bereikbaar is zonder gebruik van de traplift. Wanneer sprake is van spoed, is leverancier binnen 2 uur na melding van de storing ter plekke om de storing te verhelpen.

Een storing wordt als verholpen beschouwd, wanneer de gebruiker weer kan beschikken over een functionerende traplift, die zich in dezelfde staat bevindt als voorafgaand aan het optreden van de storing.

29.	Leverancier is voor de gebruiker het eerste contactpunt met betrekking tot de trapliften en het onderhoud ervan.
30.	Leveranciers is slechts gerechtigd om kosten voor correctief onderhoud door te belasten aan de gebruiker, als er aantoonbaar sprake is van oneigenlijk gebruik, opzet dan wel grove nalatigheid. Indien deze situatie zich voordoet, informeert leverancier de gemeente hier schriftelijk over.
31.	Onderdelen dienen minimaal 10 jaar na plaatsing traplift nog leverbaar te zijn.
32.	In opdracht van de gemeente demonteert leverancier de traplift, zijnde trapliftstoel, rail, zend- en haalbediening boven en onderaan trap.
33.	De leverancier demonteert de traplift binnen 20 werkdagen na opdrachtverstrekking door gemeente.
34.	Leverancier draagt zorg voor het (milieuvriendelijk) afvoeren van de gedemonteerde traplift en bijbehorende goederen.
35.	Leverancier voert herstelwerkzaamheden uit, die samenhangen met de installatie en demontage van de traplift, zodat de woning in oude staat wordt teruggebracht. Bouwkundige aanpassingen zijn daarvan uitgesloten. Gedemonteerde delen welke gedemonteerd dienen te worden om plaatsing mogelijk te maken, denk hierbij aan bijvoorbeeld een trapeuning, worden bewaard door client en teruggeplaatst na demontage. Indien deze delen niet meer aanwezig zijn is de aanschaf van nieuwe delen, ter vervanging van de ontbrekende delen, voor rekening van client.