

# Programma van eisen levering en onderhoud trapliften Kop3 gemeenten

## 1. Algemeen

1. De gemeenten Den Helder, Schagen en Texel willen trapliften inkopen, inclusief het onderhoud, die bedoeld zijn om een verdieping in een woonhuis te overbruggen. De meest voorkomende wijze waarop de verdieping in de regel wordt overbrugd is door:
  - a. Rechte trap;
  - b. Trap met 1 bocht;
  - c. Trap met 2 bochten;
2. Indien de verdieping overbrugd moet worden en er is sprake van een uitzonderingssituatie en zal er op offertebasis een oplossing voorgesteld moeten worden. Een uitzonderingssituatie moet altijd eerst worden voorgelegd aan de gemeente. Deze uitzonderingssituatie kan zowel de beperkingen van de cliënt betreffen alsmede de situatie van de trap;  
Op offertebasis
  - a. Spiltraplift
  - b. Heavy duty
  - c. Overig
3. Alle trapliften voldoen aan de wettelijke keurmerken en normeringen en relevante wet- en regelgeving, waaronder de norm NEN-EN 81-40 en de machinerichtlijn 2006/42/EG.
4. Geen afnameverplichting. Opdrachtgever is tevens gerechtigd om opdrachten te plaatsen bij een andere leverancier indien Inschrijver niet kan leveren.
5. De gemeente wil werken met één vast contactpersoon vanuit de leverancier.

## 2. Eigendom

1. Leverancier verstrekt de trapliften in de vorm van koop aan de gemeente. De gemeente verstrekt de trapliften aan de klant in bruikleen middels een bruikleenovereenkomst, die de leverancier laat ondertekenen bij plaatsing. De getekende overeenkomst wordt door de leverancier naar de gemeente gestuurd conform de nader te bepalen werkafspraken.
2. De gemeente heeft het eigendom van de geleverde en geplaatste trapliften op basis van een verstrekte opdracht tot koop.
3. Na afloop van de gebruikersovereenkomst dient de leverancier, in opdracht van de gemeente, de geplaatste traplift kosteloos te verwijderen en daarbij de eventuele achtergebleven schade van montage (bijvoorbeeld gaten in trap en/of muren) functioneel te herstellen.
4. De leverancier krijgt de traplift automatisch terug in eigendom, wanneer deze niet meer nodig is en uit de woning van de gebruiker kan worden verwijderd. De leverancier dient hierbij in zijn prijsstelling van de trapliften en het onderhoud rekening te houden.

## 3. Tarieven

1. In de aanschafprijs voor een traplift zal geen onderscheid worden gemaakt tussen nieuwe en gebruikte trapliften. De prijs van een nieuwe traplift is dus voor de opdrachtnemer gelijk aan de prijs van een gebruikte traplift. De herkomst van de her te verstrekken trapliften dan wel onderdelen hiervan is niet gelimiteerd tot het werkterrein van de kop3 gemeenten. Uiteraard moet een hergebruikte traplift wel aan het programma van eisen voldoen en niet van nieuw te onderscheiden zijn voor de klant (schoon, representatief en geen zichtbare slijtage).

2. Een vaste all-in prijs per traplift en per jaar een prijs voor het all-in onderhoud na afloop van de all-in-onderhoudsperiode (dus na de garantieperiode van 2 jaar).
3. De gemeente hanteert een all-in koopprijs waar noodzakelijke opties en aanpassingen zijn inbegrepen.
4. In de all-in prijs voor een traplift vallen de volgende kosten:
  - a. Nieuwe of hergebruikte traplift
  - b. Passing en inmeten;
  - c. Montage;
  - d. Bevestigingsmiddelen;
  - e. Arbeid;
  - f. Toeslagen;
  - g. Eventueel verwijderen van aanwezige trapleuning;
  - h. Alle mogelijke aanpassingen en accessoires
  - i. Voorrijkosten;
  - j. Instructie;
  - k. Halen en brengen (van en naar depot van leverancier);
  - l. Garantietermijn van twee jaar;
  - m. Vervangende traplift, of onderdeel bij reparatie indien mogelijk;
  - n. Demontage;
  - o. Het plaatsen van een wandcontactdoos/stroomvoorziening.

U garandeert geen aanvullende kosten in rekening te brengen.
5. Annuleringsregeling
  - a. Bij annulering voor inmeting: geen vergoeding
  - b. Bij annulering na inmeting: 25% van de overeengekomen prijs
  - c. Bij annulering 5 werkdagen voor plaatsing: 50% van de overeengekomen prijs.

#### **4. Eisen trapliften**

1. De geleverde trapliften dienen veilig in het gebruik te zijn, indien de beperkingen van de client vragen om aanpassing van de lift om daarmee deze veiligheid te vergroten zal dit aangebracht moeten worden.
2. De geleverde trapliften mogen zo min mogelijk voor een obstakel zorgen op de plaats waar de traplift begint of eindigt. Indien de situatie van de woning zodanig is dat de traplift de doorgang op bijvoorbeeld de verdieping belemmerd zal hiertoe een aanpassing aan de traplift aangebracht moeten worden.
3. De geleverde trapliften voldoen minimaal aan de onderstaande functionele eisen:
  - a. De traplift overbrugt het niveauverschil in de meest voorkomende woningen
  - b. De traplift heeft een draagvermogen tot 125 kilogram
  - c. De traplift zal wat betreft geluid binnen de wettelijke normen blijven die hiervoor gelden
  - d. De traplift zorgt ervoor dat een client zittend naar de volgende verdieping kan worden gebracht
  - e. De client wordt in de basis ondersteund als hij naar boven wordt gebracht, dat wil zeggen dat de rug, armen en voeten ondersteund worden
  - f. De client kan veilig op en afstappen van het stoeltje
  - g. Het stoeltje neemt geen onnodige ruimte in indien de traplift op dat moment niet gebruikt wordt
  - h. De bediening van de traplift is flexibel en zo nodig aanpasbaar aan de beperkingen van de client
  - i. De traplift en de stoel hebben een technische levensduur van minimaal tien (10) jaar. Alle onderdelen of gelijkwaardige alternatieven moeten minimaal tien (10) jaar na installatiedatum nog kunnen worden geleverd

- j. De traplift is voorzien van een accu, welke kan worden opgeladen met de reguliere stroomvoorziening (230 V)
- k. Zoveel mogelijk onderdelen van de traplift zijn geschikt voor hergebruik

## **5. Levering**

1. Leverancier verricht de volgende taken bij het plaatsen en opleveren van een traplift:
  - a. Leverancier maakt binnen 5 werkdagen, nadat de opdracht daartoe digitaal door de aanbestedende dienst is verzonden, een afspraak met de klant voor de passing en het inmeten van de traplift.
  - b. Na de passing en het inmeten verstuurt leverancier digitaal binnen 3 werkdagen aan de behandelend Wmo-consulent een opdrachtbevestiging voor het leveren en plaatsen van de traplift.
  - c. Leverancier levert een traplift binnen een gemiddelde termijn van 20 werkdagen.

## **6. Bouwkundige werkzaamheden**

Bouwkundige werkzaamheden vallen buiten de scope van de opdracht. Indien er bouwkundige werkzaamheden nodig zijn wordt de betreffende gemeente hiervan op de hoogte gesteld.

## **7. Garantie (aanvullend op de AIV geldt het volgende:)**

Leverancier geeft op iedere traplift, nieuw of hergebruik, een garantieperiode van tenminste twee (2) jaar. De garantie gaat in bij acceptatie van de gebruiksklare oplevering van de traplift, na ondertekening van de bruikleenovereenkomst door de klant. Deze garantie houdt o.a. in dat de geleverde traplift:

1. Voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de traplift verwacht mogen worden en voldoen aan de eisen trapliften;
2. Voldoet aan norm NEN-EN 81-40 en de machinerichtlijn 2006/42/EG;
3. Voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen;
4. Dat er jaarlijks preventief onderhoud plaatsvindt;
5. Bij gebreken gerepareerd wordt, door en voor rekening en risico van de leverancier.

## **8. Onderhoud, storingen, reparaties en 24-uursservice**

De leverancier biedt op elke geleverde traplift garantie voor de termijn van twee (2) jaar. Binnen de garantie valt het all-in onderhoud.

1. Het all-in onderhoud bestaat uit preventief en correctief onderhoud. Leverancier dient voor iedere traplift (zowel nieuw als hergebruik) die door de leverancier is geïnstalleerd het preventief onderhoud tenminste jaarlijks (na de tweejarige garantietermijn) te verzorgen.
2. Voor het onderhoud vragen wij een vaste all-in prijs per jaar opvragen. Het All-in onderhoud gaat in na de tweejarige garantietermijn van de traplift en voor de duur van tien (10) jaar. Na deze 10 jaar gaat het all-in onderhoud over in een preventief onderhoudstarief.
3. Onder preventief onderhoud vallen de controle- en kleine herstelwerkzaamheden die jaarlijks bij een traplift worden uitgevoerd. De werkzaamheden worden verricht door een geautoriseerde servicemonteur.
4. Onder correctief onderhoud vallen storingen en reparaties. Deze vinden binnen maximaal 24 uur plaats. Bij storingen die niet binnen 24 uur verholpen worden, verzorgt leverancier een adequate noodoplossing.

5. In geval van een calamiteit voert leverancier reparaties uit binnen 2 uur na melding. Hierbij dient rekening te worden gehouden met de vervoerssituatie naar de gemeente Texel.

### **9. Managementrapportage**

Leverancier levert minimaal 1 keer per half jaar een managementrapportage aan. Dit rapport dient tenminste de volgende elementen te bevatten:

1. Specificatie van de uitstaande en geleverde trapliften
  - a. Naam opdrachtgever
  - b. Naam en adresgegevens klant
  - c. Installatiedatum traplift
  - d. Orderdatum
  - e. Doorlooptijden (levertijd van opdracht tot installatie)
  - f. Demontagedatum traplift
2. Specificatie reparaties, storingen
3. Aantallen preventief onderhoud
4. Aantal geplaatste hergebruikte trapliften
5. Aantal ingenomen liften
6. Aantal trapliften op offertebasis, plus onderbouwing van de reden
7. Een overzicht van de ontvangen klachten en de afhandeling

### **10. Evaluatie**

Tenminste 1 keer per jaar wordt op initiatief van de gemeente de overeenkomst geëvalueerd. Van deze evaluatie maakt de opdrachtnemer een schriftelijk verslag, welke aan gemeente wordt verzonden. Indien hiertoe aanleiding is kan gemeente verzoeken om een extra evaluatie.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst zullen er in gezamenlijkheid enkele kpi's worden opgesteld. Hierbij kan gedacht worden aan onderwerpen als klanttevredenheid en duurzaamheid. Het eerste jaar van de overeenkomst (2021-2022) zal gebruikt worden als nulmeting, en de jaren daarna kunnen percentages gestaffeld worden.

### **11. Klachtenreglement**

Leverancier beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling. Leverancier legt in de klachtenregeling in ieder geval vast de definitie van een klacht, de informatie aan en communicatie hierover met de cliënt, de te doorlopen procedure na indiening van een klacht, en de mogelijkheden voor de cliënt in het geval de klacht niet naar zijn/haar tevredenheid is opgelost.

De doorlooptijd is o.a. mede afhankelijk van het type klacht.

De klachtenregeling voldoet aan de volgende minimumeisen:

1. Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden worden geregistreerd;
2. Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor;
3. De aangeklaagde mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt;
4. 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;
5. De Opdrachtgever ontvangt per half jaar een rapportage van de klachten. Deze dienen minimaal uitgesplitst te zijn naar klachten van gebruiker en klachten van Opdrachtgever. Daarnaast moet duidelijk zijn waar de klacht betrekking op heeft.

## **12. Werkafspraken**

1. Een werkafspraken document ten behoeve van de consulenten en administratie wordt binnen 2 weken na gunning opgesteld door opdrachtnemer, en afgestemd met de betreffende gemeente.
2. Er kunnen in het werkafsprakenboek specifieke afspraken per gemeente gemaakt worden. Te denken valt aan contactgegevens van de betreffende gemeente, informatie voor op de factuur, en wat te doen bij calamiteiten, te staan.