

Programma van Eisen Woningaanpassingen

Door in te schrijven verklaart Inschrijver akkoord te gaan en te voldoen aan de hieronder gestelde eisen. Een Inschrijver die niet aan de eisen voldoet komt niet in aanmerking voor een Overeenkomst.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst welke gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

A. Algemene Kwaliteitseisen

1. Opdrachtgever schrijft voor dat Opdrachtnemer zorg draagt voor een goede kwaliteit van de voorziening. Een voorziening wordt in elk geval:
 - veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt;
 - afgestemd op de reële behoefte van de gebruiker en op andere vormen van zorg of hulp die de gebruiker ontvangt;
 - verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard;
 - verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de gebruiker;
 - verstrekt als de goedkoopst adequate voorziening.
2. Alle medewerkers die Opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de gebruikers (zowel verkoopadviseurs als monteurs) beschikken over voldoende sociale vaardigheden, zijn vriendelijk en hulpvaardig, en hebben productkennis om de gebruiker adequaat te woord te staan en te helpen. Ook kennen zij de wettelijke kaders en de mogelijkheden die inwoners hebben om zelf hun problemen op te lossen. Alle medewerkers die bij de gebruiker thuis komen kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens Opdrachtnemer. Zij dienen van onbesproken gedrag te zijn.
3. Opdrachtnemer past voor werknemers de vigerende CAO toe. Indien Opdrachtnemer bepaalde werkzaamheden laat uitvoeren door een ingehuurde Zelfstandige Zonder Personeel (ZZPer) dan dient Opdrachtnemer minimaal 85% van het geoffreerde (uur)tarief door te betalen aan de ZZPer.
4. Al het in te zetten personeel van Opdrachtnemer beschikt over een relevante opleiding of over aantoonbare benodigde competenties om het door Opdrachtgever beoogde werk naar behoren uit te voeren. Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert Opdrachtnemer bij vervanging c.q. uitbreiding van personeel een gelijk deskundigheidsniveau.

B. Veiligheid

5. Alle aangeboden woningaanpassingen dienen te voldoen aan vigerende (Nederlandse en Europese) wet- en regelgeving, betreffende onder andere de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid. De te leveren woningaanpassingen zijn voorzien van een erkend kwaliteitskeurmerk (afgegeven door een erkend keurmerk instituut). De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar te zijn en in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
6. Opdrachtnemer werkt met de Meldcode Huiselijk Geweld en instrueert personeel in het gebruik van de meldcode.
7. Uitgangspunt voor de woningaanpassing is een technische levensduur van minimaal 7 jaar ingaande op het moment van in gebruik neming door de eindgebruiker. Bij hergebruik garandeert Opdrachtnemer dat de technische kwaliteit goed is en dat veilig gebruik gemaakt kan worden van de voorziening. Opdrachtgever verwacht dat gebruikte woonvoorzieningen die bij Opdrachtgever heringezet worden, zodanig gecontroleerd en onderhouden, gerepareerd en/of gereviseerd zijn, dat ze gedurende bij normaal gebruik probleemloos blijven functioneren. Incidenteel kan afgeweken

worden van de technische levensduur van 7 jaar. Hiervoor gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in voorkomende gevallen met elkaar in overleg.

8. Opdrachtnemer aanvaardt volledige productaansprakelijkheid voor de door Opdrachtnemer geleverde producten en aanpassingen inclusief montage. **Tenzij sprake is van oneigenlijk gebruik door de gebruiker.**
9. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk, terstond over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.

C. Dienstverlening en levering

10. Woningaanpassingen opgenomen op de Tarievenlijst, binnen de gedefinieerde productcategorieën van perceel 1, dienen met een dekkingpercentage van 95%, na opdracht tot levering geleverd te worden **binnen 20 werkdagen** (voor offertes binnen perceel 1 zie eis 14).
11. Woningaanpassingen binnen de gedefinieerde productcategorieën binnen perceel 2 dienen, met een dekkingpercentage van 95%, na opdracht tot levering geleverd te worden binnen 20 werkdagen.
12. Opdrachtnemer moet (incidentele) spoedeisende opdrachten kunnen uitvoeren binnen:

- 10 werkdagen voor de gedefinieerde productcategorieën binnen perceel 1
- 10 werkdagen voor de gedefinieerde productcategorieën binnen perceel 2

Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar oordeel van Opdrachtgever, bij een gebruiker een woningaanpassing gerealiseerd moet worden op acuut medische of sociale gronden.

13. Opdrachtnemer informeert de gebruiker en Opdrachtgever indien de woningaanpassing niet tijdig geleverd kan worden. Opdrachtgever treedt zo nodig in overleg met Opdrachtnemer om de vervolgstappen te bepalen.
14. Slechts in het geval er afgeweken moet worden van een standaardwoningaanpassing, zoals vermeld in het Tarievenblad, zal Opdrachtnemer, na voorafgaand verzoek aan Opdrachtgever, een offerte sturen en wachten op opdracht van Opdrachtgever.

Een offerte dient binnen 5 werkdagen te worden ingediend. Indien een huisbezoek noodzakelijk is plant Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een huisbezoek en dient na het huisbezoek binnen 5 werkdagen de offerte in. De offerte voldoet minimaal aan de volgende eisen:

- Beschrijving van de levering en werkzaamheden
- Een aanschafprijs op basis van de goedkoopste en meest adequate oplossing.
- Prijsstelling van eventuele additionele werkzaamheden
- Adresgegevens klant (installatie-adres)
- Data van levering / oplevering

15. **De werkwijze bij aanwezigheid asbest:**

Opdrachtnemer legt, voor zover bij haar werkzaamheden asbest wordt 'verstoord', tot de sanering heeft plaatsgevonden de werkzaamheden stil (zij schort deze op), meldt de mogelijke vondst van asbest direct aan contactpersoon van de gemeente en dient te wachten tot asbest volledig is verwijderd, waarbij de doorlooptijd evenredig wordt verlengd. De doorlooptijd wordt stop gezet tot de sanering heeft plaatsgevonden.

Opdrachtgever maakt zelf afspraken met de eigenaar van de woning voor het verwijderen van de asbest. Contactpersoon gemeente licht opdrachtnemer in wanneer werkzaamheden weer hervat kunnen worden. De doorlooptijd wordt hiermee ook hervat.

16. Opdrachtnemer laat de locatie waar de woningaanpassing is gerealiseerd bezemschoon achter en neemt eventueel verpakkingsmateriaal mee. Indien nodig zal Opdrachtnemer de bestaande, verwijderde voorzieningen afvoeren en indien mogelijk in depot plaatsen.
17. Opdrachtnemer geeft de gebruiker, indien nodig, mondelinge instructie over het gebruik en onderhoud van de woningaanpassing.

18. Opdrachtnemer overhandigt, indien van toepassing, een Nederlandstalige gebruikershandleiding aan de gebruiker en licht de inhoud hiervan toe.
19. Na uitvoering van de woningaanpassing meldt Opdrachtnemer de aanpassing gereed door middel van het sturen van de factuur en het, door de gebruiker ondertekende, gereedmeldingsformulier aan Opdrachtgever. Het gereedmeldingsformulier wordt na het afsluiten van de overeenkomst in nader overleg met de Opdrachtgever opgesteld.
20. Opdrachtnemer neemt een overbodig geworden woonvoorziening in depot wanneer nog gegarandeerd kan worden dat item technisch herplaatst kan worden, geheel of gedeeltelijk of na een eenvoudige reparatie, zodra de mogelijkheid zich voordoet. Pas indien in het depot geen soortgelijke woonvoorziening of geen gebruikte voorziening aanwezig is, levert opdrachtnemer een nieuwe woonvoorziening. Herverstrekking uit het depot gaat dus voor nieuwe levering. Opdrachtnemer neemt ook uitstaande woningaanpassingen in depot die in technisch goede staat verkeren en niet door Opdrachtnemer zijn geplaatst.
21. Ten aanzien van inname herverstrekingen geldt het volgende:
 - Opdrachtgever verstrekt de opdracht aan Opdrachtnemer tot inname van drempelhulpen, galerij- en of balkonverhogingen. Het verwijderen van de voorziening mag bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
 - Opdrachtnemer haalt binnen vijf (5) werkdagen na opdracht van de Opdrachtgever de voorziening op.
 - Opdrachtnemer inspecteert en reinigt de voorziening.
 - Voor verwijderen, inspecteren en reinigen van drempelhulpen kan maximaal 2 uur (2 x het uurtarief van een monteur) in rekening gebracht worden. Uurtarief is opgenomen in bijgevoegde Tarievenlijst. Indien minder uren ingezet worden, worden de daadwerkelijke uren in rekening gebracht.
 - Voor verwijderen, inspecteren en reinigen van galerij- en of balkonverhogingen kan maximaal 4 uur (= 2 x het uurtarief van 2 monteurs) in rekening gebracht worden. Uurtarief is opgenomen in bijgevoegde Tarievenlijst. Indien minder uren ingezet worden, worden de daadwerkelijke uren in rekening gebracht.
 - Opdrachtnemer maakt de voorziening gereed voor herverstrekking, zodat Opdrachtgever erop kan vertrouwen dat de herverstrekte voorziening voldoet aan de productspecifieke eisen.
 - Ingegenomen voorziening blijft eigendom van Opdrachtgever.
 - Opdrachtnemer is verplicht alle drempelhulpen en galerij- en balkonverhogingen van Opdrachtgever in depot op te nemen en als goede beheerder op te slaan.
 - Een overzicht van de depotvoorzieningen ontvangt Opdrachtgever samen met de managementinformatie.
 - Depotkosten worden niet apart in rekening gebracht. Deze dienen verwerkt te zijn in de prijzen van de producten die Opdrachtnemer in bijgevoegde Tarievenlijst heeft opgegeven.
22. Voor perceel 2 gelden in geval van storingen de onderstaande voorwaarden:
 - Opdrachtnemer dient zo mogelijk direct, maar uiterlijk binnen 2 uur na melding te reageren;
 - Oplossing van de calamiteit of reparatie dient plaats te vinden binnen 24 uur na melding;
 - In dringende gevallen (urgente storing aan een individuele voordeur) dient binnen 4 uur na de melding een (nood-)voorziening te zijn aangebracht.

D. Garanties, reparaties en beschadigingen

23. Opdrachtnemer geeft een all-in garantie op de geleverde woningaanpassingen inclusief werkzaamheden, voor een duur van twee (2) jaar vanaf ingebruikname. Deze garantiebepaling blijft ook na het verstrijken van de contractperiode van kracht.

Gedurende de garantieperiode zijn alle kosten voor onderhoud en reparatie voor rekening en risico van Opdrachtnemer, evenals voor gebreken die zich gedurende deze periode al voor deden, maar voortduren of terugkeren door onvoldoende herstel. Uitzondering op deze garantiebepaling zijn kosten van onderhoud, reparatie of vervanging naar aanleiding van oneigenlijk gebruik door gebruiker. Deze kosten komen voor rekening van de gebruiker.

24. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de woning (en/of de reparatie hiervan), die is ontstaan als gevolg van de uitgevoerde werkzaamheden door (of namens) Opdrachtnemer.
25. Indien blijkt dat reparatie noodzakelijk is vanwege onoordeelkundig gebruik door gebruiker dient Opdrachtnemer dit te beoordelen in relatie tot de algemene conditie van gebruiker en zo nodig daarover aan Opdrachtgever te rapporteren. Is toch sprake van onoordeelkundig gebruik, dan dient Opdrachtnemer de kosten voor reparatie in rekening te brengen bij betreffende gebruiker. Opdrachtgever draagt hiervoor geen verantwoordelijkheid.
26. Onderhoud, reparatie en vervanging van woningaanpassingen naar aanleiding van een gebrek dat zich na afloop van de garantietermijn voordoet, waarbij geen sprake is van oneigenlijk gebruik, geschiedt op basis van het de volgende uitgangspunten:
 - Onderhoud, reparatie en/of vervanging tot een totaalbedrag van € 500,- exclusief BTW kan opdrachtnemer direct uitvoeren, boven dit bedrag geeft Opdrachtnemer eerst een melding aan Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer pas na goedkeuring door de Opdrachtgever onderhoud, reparatie of vervanging uitvoert;
 - Onderhoud en reparaties onder de € 500,-, die binnen een termijn van zes maanden, nadat ze voor de eerste maal zijn uitgevoerd, opnieuw uitgevoerd moeten worden, worden afgestemd met Opdrachtgever.
 - In geval van onderhoud en reparatie kan Opdrachtnemer per gebrek slechts éénmaal voorrij- en arbeidskosten in rekening brengen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat monteurs beschikken over onderdelen en materialen benodigd om onderhoud en reparatie direct uit te kunnen voeren.
27. Opdrachtnemer beschikt gedurende de contractduur, voor alle door hem onder deze Raamovereenkomst geleverde en geïnstalleerde woonvoorzieningen, over onderdelen en componenten, om het preventief onderhoud, reparaties en storingen snel en adequaat uit te voeren respectievelijk te verhelpen.
28. Specifiek voor perceel 2 voert Opdrachtnemer de jaarlijkse veiligheidsinspectie en onderhoud voor elektrische deurdrangers uit volgens de norm EN 16005. Tevens dient Opdrachtnemer een administratie bij te houden welke nieuwe geplaatste drangers onderworpen dienen te worden aan een inspectie.

E. Bereikbaarheid en service

29. Opdrachtnemer fungeert als eerste contactpunt voor de gebruiker voor het stellen van vragen. Het kan hierbij gaan om onder andere vragen over reparaties, garantie, instructie en levertijd.
30. Opdrachtnemer garandeert een dagelijkse bereikbaarheid tijdens kantooruren, minimaal telefonisch (maximaal tegen standaard of interlokaal tarief) en per e-mail of website.
31. In geval van storingen bij elektrisch bedienbare woningaanpassingen dient Opdrachtnemer een 24-uurs storingsdienst te hebben.
32. Reparaties dienen binnen maximaal 5 werkdagen na een schriftelijke of telefonische melding van het gebrek te worden verricht en kunnen vanaf de garantieperiode (dus na **24 maanden** na oplevering) in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever (zie ook eis 28).

F. Administratie en facturatie

33. Na oplevering van de woningaanpassing wordt door Opdrachtnemer binnen 1 maand de gespecificeerde factuur naar Opdrachtgever gestuurd. Het format van de factuur wordt na gunning gezamenlijk opgesteld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
34. De inschrijving is in de Nederlandse taal gesteld en de gehanteerde tarieven zijn in Euro's exclusief BTW. De door Opdrachtnemer geoffreerde prijzen tarieven zijn op basis van een vaste prijs, inclusief alle kostencomponenten zoals: (niet limitatief), uurlonen, materialen, montage- en plaatsingskosten, service, dienstverlening, overhead, nazorg, aannemerskosten, administratie-, rapportage-, voorrij- en eventuele opnamekosten, winst en risico en dergelijke.

35. Met ingang van 1 oktober 2022 wordt de CPI prijsindex per jaar toegepast. De prijs mag verhoogd worden met een percentage gelijk aan het stijgingspercentage ten opzichte van het daaraan voorafgaande jaar (jaarmutatie van het voorgaande jaar), gebaseerd op de CPI zoals gepubliceerd door het CBS. De maximale toegestane verhoging per jaar bedraagt 3%. De indexering heeft betrekking op alle met de aanbesteding samenhangende kosten.
- Opdrachtnemer dient het voornemen voor indexering minimaal zes (6) weken voor de aanpassingsdatum schriftelijk bekend te maken aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Na deze zes (6) weken is aanpassing van de tarieven voor dat komende jaar niet meer mogelijk. Indien de indexcijfers op dat moment nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Gewijzigde tarieven gaan pas in na toestemming van Opdrachtgever.

G. Privacy en klachten

36. Opdrachtnemer dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Klantgegevens mogen niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan de uitvoering van de opdracht.
37. Registratie van de gegevens van de gebruikers van standaardwoningaanpassingen dient door Opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de gebruiker in gevaar brengt) deze woningaanpassingen onmiddellijk terug zijn te halen en te vervangen.
38. Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling. Klachten worden schriftelijk afgehandeld binnen 10 werkdagen na ontvangst. Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de afhandeling ervan aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen. Klachten die rechtstreeks bij Opdrachtgever binnenkomen worden door Opdrachtgever binnen 24 uur per beveiligde mail doorgestuurd naar Opdrachtnemer.
- Onder een klacht wordt verstaan: een schriftelijke (brief of digitaal) of mondelinge (telefonisch of persoonlijk) uiting van ongenoegen van een inwoner over gedragingen of de dienstverlening van Opdrachtnemer.

H. Monitoring en KPI

39. Opdrachtnemer levert binnen 15 werkdagen na het einde van ieder kwartaal aan Opdrachtgever de managementrapportage digitaal aan. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Indien Opdrachtgever het noodzakelijk acht, kan de frequentie voor de te leveren managementinformatie worden aangepast.
- Aan de hand van de managementrapportage wordt aan Opdrachtgever tenminste inzicht gegeven in onderstaande KPI:

- Levertijden per categorie

Welke gegevens exact in het overzicht dienen te worden opgenomen en volgens welk format zal na gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgesteld.

Opdrachtnemer dient in de managementrapportage aan te geven, in het geval van het niet halen van de gestelde KPI, of dit een verwijtbare of een niet verwijtbare oorzaak heeft.

Niet verwijtbare situaties zijn bijvoorbeeld:

- gebruiker heeft zelf de afspraak voor aflevering verzet;
- gebruiker verblijft nog in een zorginstelling en/of ziekenhuis.

Indien de levertijd overschreden wordt vanwege een verlate levering van onderdelen van een toeleverancier aan Opdrachtnemer, geldt dit als een verwijtbare oorzaak.

40. Opdrachtnemer voert periodiek met Opdrachtgever voortgangsgesprekken, onder andere over de algehele gang van zaken, voortgang, verbeterpunten en operationele zaken. De frequentie van deze

gesprekken wordt na gunning vastgesteld, maar vinden ten minste eenmaal per halfjaar plaats. Daarnaast kunnen zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer al dan niet periodiek, een overleg initiëren op uitvoeringsniveau.