Bijlage 1 - Programma van Eisen - Woningaanpassingen en deuropeners

Inschrijver dient aan alle gestelde eisen te voldoen. Het niet onvoorwaardelijk kunnen voldoen aan (een of meerdere) eisen leidt tot uitsluiting van de verdere aanbestedingsprocedure.

1. Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is in staat om minimaal alle vermelde woningaanpassingen en deuropeners genoemd in het Prijzenblad (Bijlage 5) te leveren, te plaatsen en te onderhouden. Het uitgangspunt voor woningaanpassingen is een technische levensduur van minimaal 7 jaar.
2.	De te leveren Woningaanpassingen en deuropeners dienen te zijn voorzien van een CE-markering en komen voor op de lijsten van de met TNO-keurmerk goedgekeurde woningaanpassingen, dan wel een gelijkwaardig keurmerk.
3.	Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht name van de van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving waaronder NEN 1010 en 1814, het Bouwbesluit en de Arbowetgeving.
4.	De in te zetten Woningaanpassingen voldoen aan de wettelijke Nederlandse en Europese criteria van veiligheid en NEN 1010 of NEN 3140. Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen, waar nodig, zijn zichtbaar en in de Nederlandse taal opgesteld.
5.	De te leveren deuropeners voldoen aan EN 16005. Aan de woning aan te brengen voorzieningen zoals bijvoorbeeld spoelfohninstallaties en wandbeugels voldoen aan de EN 12182.
6.	Indien Opdrachtgever dit nodig acht, kan een onderzoek worden aangevraagd bij en worden uitgevoerd door bureau Bibob (zie ook besluit Bibob). Opdrachtnemer werkt mee aan dit onderzoek en verstrekt de benodigde informatie die wordt opgevraagd.
7.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan deuropeners, spoelfohninstallaties en/of halofooninstallaties te leveren die slechts alleen door Opdrachtnemer uitgelezen en/of gerepareerd kunnen worden.
8.	Opdrachtnemer kan voor alle merken en typen deuropeners handzenders en ontvangers leveren. Ook voor deuropeners die reeds in gebruik zijn en door derden zijn geleverd.
9.	De woningaanpassing moet toepasbaar zijn en functioneren in de specifieke situatie van de klant, op basis van de gestelde indicatie, rekening houdend met zowel het Bouwbesluit als het Handboek voor de Toegankelijkheid.
10.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij stroomuitval de betreffende deur(en) in alle gevallen worden vrijgegeven. Hiermee wordt bedoeld dat de deur (met een elektrische deuropener) handmatig te gebruiken is in het geval van stroomuitval.

1. Algemeen	
11.	Opdrachtnemer dient de arbeidsnormen van de ILO (Internationale arbeidsorganisatie) ook ten aanzien van het materiaal toe te passen. Dit houdt onder meer in, geen gedwongen arbeid, geen kinderarbeid, vrijheid van vereniging en gezonde en veilige arbeidsomstandigheden.
12.	Vanaf 2021 is het mogelijk om met de Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo nieuwe stijl aan de slag te gaan. Opdrachtnemer is (indien nodig) verplicht om mee te werken aan dit onderzoek. Voor meer informatie: https://vng.nl/artikelen/clientervaringsonderzoek-wmojeugd-2020-en-2021

2. Werknemers	
1.	Werknemers die worden ingezet t.b.v. de uitvoering van deze opdracht dienen: • klantvriendelijk te zijn; • de Nederlandse taal te spreken. Daarnaast dienen werknemers die bij de gebruiker thuiskomen voor werkzaamheden (levering, plaatsing, onderhoud, reparatie of advies) zich te kunnen legitimeren als werknemer van Opdrachtnemer.
2.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de werknemers die worden ingezet voor de uitvoering van deze opdracht te allen tijde vakbekwaam zijn en blijven en biedt de daartoe benodigde opleidingen aan. De werknemers zijn aantoonbaar vakbekwaam (technisch, ergonomisch en sociaal) m.b.t. de uitvoering van de betreffende dienstverlening om de gebruiker adequaat te woord te staan, advies te geven en onderhoud en reparaties uit te voeren. Bewijzen van vakbekwaamheid kunnen door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek te verstrekken aan Opdrachtgever.
3.	Met ingang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een VOG van alle voor deze opdracht in te zetten medewerkers die bij de gebruiker thuiskomen. Bij medewerkers die met ingang van de overeenkomst al werkzaam waren bij Opdrachtnemer en waarbij bij indiensttreding een VOG op is gevraagd hoeft dit niet opnieuw te worden opgevraagd. Indien nieuwe medewerkers worden ingezet voor deze opdracht, dan zorgt Opdrachtnemer vóór de tewerkstelling voor een geldig VOG van de betreffende medewerkers. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer. Verklaringen omtrent Gedrag kunnen door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen een werkweek te verstrekken aan Opdrachtgever.

3. Dienstverlening	
1.	Binnen drie werkdagen na ontvangst van de Opdracht tot levering neemt Opdrachtnemer contact op met de klant over de dienstverlening inclusief planning van de werkzaamheden.
2.	Opdrachtnemer geeft bij de cliënt aan welke werkzaamheden er exact uitgevoerd gaan worden. Opdrachtnemer doet dit begrijpelijk voor client zodat hier geen misverstanden over ontstaan.
3.	Opdrachtnemer is gemachtigd om standaardwoningaanpassingen direct te leveren. Een offerte is hierbij niet nodig.
4.	Na ontvangst van de Opdracht tot levering dient Opdrachtnemer zo snel mogelijk over te gaan tot levering van de woningaanpassing, conform de levertijden benoemd in eis 5.1.
5.	In uitzonderingsgevallen en in overleg met Opdrachtgever en client kan, voordat de werkzaamheden hebben aangevangen, een afwijkende levertijd worden overeengekomen.
6.	Opdrachtnemer kan incidenteel op verzoek van Opdrachtgever een Woningaanpassing met spoed, oftewel binnen 5 werkdagen, leveren en uitvoeren. Het betreft hier de levering van Woningaanpassingen zonder ingrijpende bouwkundige werkzaamheden.
7.	Bij overschrijding van de maximale levertijd al of niet door aan Opdrachtnemer verwijtbare omstandigheden, meldt Opdrachtnemer dit direct aan de cliënt en aan Opdrachtgever onder vermelding van de reden en de nieuwe verwachte levering- en plaatsingsdatum.
8.	Het plaatsen c.q. aanbrengen en aansluiten van de woningaanpassing door Opdrachtnemer dient te geschieden in overleg met de klant. Indien wordt afgeweken van de planning, neemt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de cliënt over de voortgang van de werkzaamheden. Na het aanbrengen van de woningaanpassingen neemt de opdrachtnemer samen met de klant door welke werkzaamheden er zijn verricht. De opdrachtnemer neemt twee weken na plaatsing contact op met de klant om te vragen of alles naar wens is verlopen.
9.	Op de opleverdatum of na eventuele inspectie (vooraf aangegeven) door Opdrachtgever, gaat het eigendom over van Opdrachtnemer naar Opdrachtgever.
10.	Indien uit voorgenoemde inspectie blijkt dat de uitgevoerde werkzaamheden onjuist, onvolledig of niet naar behoren zijn verlopen dient Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk te herstellen. Tot die tijd zal de factuur niet betaald worden door Opdrachtgever.

3. Dienstverlening	
11.	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan de voorziening gedurende de periodes dat Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de beschikking heeft over de voorziening. Dit is bijvoorbeeld zo tijdens installatie, reparaties en vervoer.
12.	Indien Opdrachtnemer tijdens contacten met klanten tegen opmerkelijke zaken aanloopt, bijvoorbeeld buitenproportionele slijtage van woningaanpassingen, oneigenlijk of geen gebruik, e.d., neemt Opdrachtnemer een actieve signaalfunctie richting Opdrachtgever in. Opdrachtnemer stelt in voorkomende gevallen Opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte. Als een signaal aan Opdrachtgever wordt afgegeven over een individuele niet-geanonimiseerde klant, dan informeert Opdrachtnemer de betrokken klant daarover.
13.	Opdrachtnemer heeft tevens een actieve signaalfunctie richting Opdrachtgever met betrekking tot vervuiling en werkt conform de meldcode Huiselijk geweld en kindermishandeling.
14.	Vanaf het eerste contactmoment stelt Opdrachtnemer de klant schriftelijk op de hoogte over de wijze waarop zij bereikbaar is en welke service c.q. diensten er (aanvullend) worden of kunnen worden geleverd. Indien dit voor de klant mogelijk is mag u dit per e-mail met de klant afstemmen.
15.	Opdrachtnemer fungeert als eerste contactpunt voor klanten met betrekking tot het stellen van vragen en is op werkdagen minimaal van 8:30 tot 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar. Het kan hierbij gaan om vragen over reparaties onder garantie, instructie, levertijd en eventueel andere van belang zijnde vragen. Opdrachtnemer onderzoekt en ondervraagt en zal dit conform de overeenkomst oplossen.
16.	Klanten worden bij telefonisch contact, tegen lokaal tarief, op een klantvriendelijke wijze, correct en in de Nederlandse taal door een medewerker van Opdrachtnemer te woord gestaan. Dit houdt o.a. in dat hierbij geen gebruik mag worden gemaakt van een zogenaamde virtuele medewerker (computer). Een kort keuzemenu is toegestaan, mits de cliënt wel uiteindelijk een medewerker aan de lijn kan krijgen.
17.	Opdrachtnemer beschikt over een spoedtelefoonnummer dat bereikbaar is in geval van een noodgeval. Dit spoedtelefoonnummer is 24/7 bereikbaar.
18.	Opdrachtnemer houdt op haar website een Q&A bij, met daarin een overzicht van de meest gestelde vragen met bijbehorende antwoorden over woningaanpassingen.
19.	Opdrachtnemer maakt gebruik van een (telefoon)registratiesysteem om (service)verzoeken van klanten te registreren, waarmee dergelijke verzoeken bij vervolgcontacten direct opvraagbaar zijn.

3. Dienstverlening	
20.	Bij plaatsing van de woningaanpassing verstrekt Opdrachtnemer aan de klant (en/of eventuele huisgenoten/-eigenaren) een aflevermap met minimaal de volgende items: • een gebruiksaanwijzing in de Nederlandse taal (indien van toepassing); • een instructie over het gebruik en onderhoud van de voorziening in de Nederlandse taal. • Informatie betreffende telefonische bereikbaarheid (servicenummer). • Een klanttevredenheidsformulier met antwoordenveloppe van Opdrachtnemer. Alle schriftelijke informatie dient begrijpelijk en goed leesbaar te zijn voor de doelgroep.
21.	Opdrachtnemer voert één keer per twee jaar (éérste keer rond het eind van het eerste contractjaar) een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit, dit kan zowel schriftelijk als per telefoon plaatsvinden, Opdrachtnemer mag ook aantonen dat dit onderzoek voor de certificering al wordt uitgevoerd. Het onderzoek wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde. De kosten van dit KTO is voor rekening van Opdrachtnemer. De uitkomsten van het onderzoek worden gedeeld met Opdrachtgever. Op het moment van Inschrijving dient u een beschrijving in van de wijze waarop u omgaat met de uitkomsten uit klanttevredenheidsonderzoeken.

4. Service, garantie, onderhoud en reparatie	
1.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat gedurende de eerste 48 maanden na oplevering van een woningaanpassing, dat de klant is voorzien van een adequate woningaanpassing en er geen kosten voor aanpassing, onderhoud (correctief en preventief) of herstel van de technische kwaliteit worden gedeclareerd, tenzij de specifieke situatie van de klant aantoonbaar is gewijzigd of de indicatie is aangepast. In beide gevallen vindt overleg plaats met Opdrachtgever. Als na de eerste 48 maanden de reparatiekosten de restwaarde van de woningaanpassing overstijgen, dan wordt contact opgenomen met Opdrachtgever over reparatie/vervanging.
2.	Opdrachtnemer voert al het onderhoud (preventief en correctief) voor alle woningaanpassingen in het kader van deze aanbesteding uit (inclusief het huidige bestand). Hierbij vereist de aanbestedende dienst voor alle elektrische woningaanpassingen minimaal één keer per jaar een servicebeurt. Een reparatie wordt niet als preventief onderhoud aangemerkt (maar het kan wel worden gecombineerd.)
3.	Opdrachtnemer verricht alle onderhoud (zowel preventief als correctief), conform levertijden in eis 5.4. Indien een woningaanpassing niet binnen de gestelde termijn gerepareerd kan worden, dan verstrekt Opdrachtnemer de klant (indien noodzakelijk) een vervangende woningaanpassing die qua functionaliteit gelijkwaardig is.

4.	Indien Opdrachtnemer van mening is dat de reparatiekosten niet voor zijn rekening zijn, dan treedt Opdrachtnemer voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden in overleg met Opdrachtgever.
5.	Blijkt tijdens de werkzaamheden dat er asbest in de woning aanwezig is, dan dient Opdrachtnemer dit te melden bij Opdrachtgever en de klant. Werkzaamheden worden gestaakt totdat het asbest door de eigenaar van de woning is verwijderd.

5. Levertijden	
1.	Na ontvangst van de Opdracht tot levering dient Opdrachtnemer zo snel mogelijk over te gaan tot levering van de woningaanpassing. Levertijden vanaf aanvraag generale machtiging of naar aanleiding van Opdracht na offerte: • Bouwkundige standaard Woningaanpassingen binnen 25 werkdagen. • Niet bouwkundige standaard Woningaanpassingen binnen 12 werkdagen. De levertijd gaat in op 1 werkdag na verzending van de leveringsopdracht door Opdrachtgever.
2.	Aan Opdrachtnemer verwijtbare vertragingen betreffen vertragingen die niet veroorzaakt zijn door de client of de Gemeente. Indien te laat wordt geleverd en de levertijd minus de niet verwijtbare vertraging langer is dan de afgesproken norm levertijd, dan registreert Opdrachtnemer dat de woningaanpassing of deuropener verwijtbaar te laat is geleverd. Dit wordt gerapporteerd in de kwartaalrapportage.
3.	Indien een woningaanpassing of deuropener verwijtbaar te laat is geleverd, kan Opdrachtgever de volgende boete heffen voor elke dag vertraging tot aan het moment van levering: • €25,00 per dag vertraging voor niet bouwkundige aanpassingen; • €50,00 per dag vertraging voor bouwkundige aanpassingen.
4.	Voor reparaties gelden de volgende levertijden: • Voor normale, niet spoedeisende reparaties (waar afhankelijkheid ADL van de klant niet in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 72 uur. • Voor spoedeisende reparaties (waarbij afhankelijkheid van ADL van de klant in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 24 uur. Buiten kantoortijden mag Opdrachtnemer in geval de woningaanpassing ouder is dan 48 maanden, zelf beslissen wat het best passend is, reparatie of vervanging. • In noodgevallen, bij afhankelijkheid van de klant van het ADL, dient Opdrachtnemer z.s.m. maar in ieder geval binnen 2 uur na melding aanwezig te zijn en de reparatie uit te voeren.

5. Levertijden	
5.	Bij het niet, niet tijdig, niet volledig of niet correct aanleveren van de managementinformatie zoals omschreven in eis 6.3 kan Opdrachtgever een boete opleggen van € 500,- per kwartaal. Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit hoofde van deze artikelen deels is nagekomen, dan heeft Opdrachtgever de bevoegdheid de boete naar evenredigheid te matigen. De boete ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn plicht alsnog zo spoedig mogelijk de volledige en correcte rapportage aan te leveren.

6. Onderhoud en reparaties huidige woningaanpassingen	
1.	Opdrachtnemer dient, indien nodig, onderhoud (preventief en correctief) te verrichten aan de voorzieningen die door de vorige Opdrachtnemer(s) of door Opdrachtnemer onder de voorgaande Raamovereenkomst zijn verstrekt en die in de woningen van de klanten zijn aangebracht.
2.	Indien een woningaanpassing in bruikleen is verstrekt en Opdrachtgever het eigendom heeft, kan Opdrachtnemer de onderhoudskosten (Preventief en correctief) bij Opdrachtgever in rekening brengen conform ingediende prijzen op het Prijzenblad. Is de woningaanpassing niet in bruikleen (bijvoorbeeld in het geval van deurverbreding) verstrekt, dan dient eerst in overleg te worden getreden met Opdrachtgever ter bepaling voor wiens rekening de onderhoudskosten zijn. . Dit kan gaan om Opdrachtgever of de klant.
3.	Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, stelt Opdrachtnemer alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de werkzaamheden.
4.	Alle gegevens die Opdrachtnemer met betrekking tot de overeenkomst in haar bezit heeft, worden op eerste verzoek direct aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

7. Tarieven	
1.	De levering, plaatsing en onderhoud van de woningaanpassingen geschiedt tegen de door Opdrachtnemer in het Prijzenblad (Bijlage 5) ingediende prijzen.
2.	Als een standaardwoningaanpassing niet passend blijkt, zal Opdrachtnemer een offerte sturen naar Opdrachtgever voor de niet standaardwoningaanpassing. Hierin wordt uitgegaan van de standaard (bij inschrijving ingediende prijs) met daarbij de meerkosten. Het staat Opdrachtgever vrij de niet-standaardwoningaanpassingen door derden uit te laten voeren.

7. Tarieven	
3.	Offertes dienen door Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen na aanvraag aan Opdrachtgever te worden verzonden. Op de offerte zullen in ieder geval de volgende gegevens worden vermeld: • offertedatum + offertenummer; • NAW gegevens cliënt; • productspecificaties en bijbehorende artikelnummers/artikelcode; • werkzaamheden; • prijzen inclusief BTW (materiaal, arbeid, opslagpercentages en eventueel andere kosten); • verwachte levertijd.
4.	Met ingang van 1 maart 2024 is prijsindexering op basis van de door het CBS bekend gemaakte CPI “huishoudens” toegestaan (2015=100). Deze indexering is gebaseerd op het jaar lopend van augustus tot augustus voorafgaand aan 1 januari van dat jaar. Opdrachtnemer kan na afloop van het eerste contractjaar jaarlijks een indexeringsverzoek indienen bij Opdrachtgever. De indexeringsaanvraag dient uiterlijk op 1 januari voorafgaand aan de indexering te zijn ingediend bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient in de aanvraag voor indexering te motiveren waarom indexering van de tarieven noodzakelijk is. Opdrachtgever zal deze aanvraag beoordelen. Pas na akkoord van Opdrachtgever zal de indexering door Opdrachtnemer worden doorgevoerd.
5.	De prijzen die Inschrijver invult in het Prijzenblad (Bijlage 5) zijn "all-in". Dit betekent dat alle kosten van Opdrachtnemer hierin inbegrepen dienen te zijn. Toelichting De all-in prijs per standaard woningaanpassing moet worden aangeboden inclusief de kosten voor inmeet- en afstelkosten, (eventueel alle latere) accessoires en aanpassingen, aanleggen elektra en/of water, alle materialen, onderdelen, gebruiksklare kosten, demonteren, inmeten, voorrijden, arbeidsloon, levering, plaatsing, keuring, instructie Cliënt, nazorg, opties, eventuele aan te brengen stroomvoorzieningen, veegschoon opleveren en alle andere voorkomende kosten. Opdrachtnemer brengt geen aparte kosten voor een standaard woningaanpassing in rekening maar verwerkt deze kosten in de prijs. Niet in de prijzen opgenomen kosten zullen niet worden vergoed.
6.	Indien er wegens onvoorziene omstandigheden een woningaanpassing geannuleerd wordt zullen hiervoor de tot dan toe gemaakte uitvoeringskosten in rekening gebracht mogen worden. De materialen die nog niet bij de klant zijn geleverd of geplaatst brengt u niet in rekening.

8. Rapportage en monitoring	
1.	Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan als aanspreekpunt voor de contractmanager(s) van Opdrachtgever.
2.	Opdrachtnemer stelt na gunning in overleg met Opdrachtgever een werkafsprakenboek op voor de uitvoering van de Opdracht.
3.	Gedurende looptijd van de overeenkomst zal tenminste eenmaal per half jaar, of vaker als een van de partijen nodig acht, overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod (basis is het contract en de managementrapportage) en worden klachten of onvolkomenheden besproken.
4.	Opdrachtnemer levert per kwartaal, binnen 21 kalenderdagen na afloop van het kwartaal, per gemeente, een rapportage aan met daarin: 1) NAW gegevens klant, incl. het gebruikersnummer; 2) aantal leveringen uitgesplitst per artikelnummer, kosten per levering (met artikelnummer(s)) en gedeclareerd per maand; 3) aantal reparaties en levertijd uitgevoerde reparaties overschrijding verwijtbaar of niet verwijtbaar aan bestaande voorzieningen; 4) Aantal uren arbeid (indien van toepassing) per levering; 5) levertijd per levering, overschrijding verwijtbaar of niet verwijtbaar met bijbehorende reden; 6) aantal ingediende klachten en resultaat van afhandeling; 7) aantal hergebruikte elektrische voorzieningen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen het format van de rapportage met elkaar af bij de start van de Overeenkomst.
5.	Elke deelnemende gemeente ontvangt van Opdrachtnemer slechts de managementinformatie aangaande diens inwoners. Servicepunt71 ontvangt van Opdrachtnemer de gegevens van de gemeente Leiden, Leiderdorp, Oegstgeest en Zoeterwoude.
6.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de monitoring en het bijbehorende boetesysteem zoals nader toegelicht in hoofdstuk 1.5 van de Aanbestedingsleidraad.
7.	Indien te laat wordt geleverd of gerepareerd en de levertijd/ reparatietijd minus de niet verwijtbare vertraging langer is dan de norm, dan registreert Opdrachtnemer dat de voorziening verwijtbaar te laat is geleverd/gerepareerd en de bijbehorende reden hiervan.

8. Rapportage en monitoring	
8.	Mocht informatie gedurende de Raamovereenkomst er aanleiding toe geven (bijvoorbeeld indien Opdrachtgever het vermoeden heeft dat Opdrachtnemer het maatschappelijk belang, gemeentelijk belang dan wel het belang van de cliënt schaadt), kan zij op basis van dit vermoeden een onderzoek (laten) starten. Op basis van de voortgang en/of uitkomst van dit onderzoek heeft Opdrachtgever de mogelijkheid deelname aan deze overeenkomst op te schorten. De kosten voor zo'n onderzoek komen in principe voor rekening van Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek blijkt dat er verwijtbare tekortkomingen aan de orde zijn. Opdrachtnemer verleent optimaal en kosteloos medewerking aan aangekondigde en onaangekondigde onderzoeken (inclusief bestandsaanlevering, inzage in de financiële administratie, werkbezoeken, audits etc.) die door of namens Opdrachtgever worden ingezet. Het kan hier bijvoorbeeld gaan om toezicht in het kader van rechtmatigheid en fraude. Toezicht kan worden ingezet op basis van signalen, maar ook preventief. Indien er verbeterpunten blijken dan start de verbeterprocedure zoals omschreven in paragraaf 1.5 van de Aanbestedingsleidraad. Het is mogelijk dat de rapporten van de toezichthouders openbaar gemaakt worden en worden gedeeld met bijvoorbeeld andere gemeenten.

9. Verwijderen van woningaanpassingen	
1.	Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig verwijderen van woningaanpassingen en brengt de locatie kosteloos in de oude staat terug. Opdrachtnemer herstelt de schade die is ontstaan tijdens de (de)montage van de woningaanpassing. Het gaat hier sec om het afdichten/afsmeren van boorgaten. Hier vallen geen bouwkundige herstelwerkzaamheden onder zoals bijvoorbeeld het terugplaatsen van muurtjes en kozijnen, schilderwerkzaamheden en het vervangen van tegels. Dit geldt ook voor elektrische woningaanpassingen die door de vorige Opdrachtnemer(s) of door Opdrachtnemer onder de voorgaande Raamovereenkomst zijn verstrekt en die in de woningen van de klanten zijn aangebracht. Opdrachtnemer neemt al het bijbehorende afval mee en laat de locatie waar de woningaanpassing is verwijderd bezemschoon achter. Ook bij installatie-werkzaamheden netjes werken en netjes achterlaten.
2.	Indien nodig zal Opdrachtnemer, in opdracht van Opdrachtgever, de verwijderde woningaanpassing kosteloos afvoeren.

10. Privacy	
1.	De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is van toepassing. In de Verwerkersovereenkomst zijn de wederzijdse verwachtingen en verplichtingen vastgelegd (Bijlage 2b).
2.	Opdrachtnemer voldoet aan de Wetgeving Meldplicht Data Lekken. Opdrachtnemer rapporteert op de in de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 2b) afgesproken wijze en binnen de afgesproken termijn indien zich onregelmatigheden hebben voorgedaan of verlies van gegevens heeft plaatsgevonden.
3.	Met in acht name van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) waarborgt Opdrachtnemer de bescherming van privacy van de gebruikers. Opdrachtnemer verwerkt de gegevens die verkregen worden met de werkzaamheden in het kader van de overeengekomen levering. De gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet gebruikt voor andere doeleinden.
4.	Opdrachtnemer geeft klanten te allen tijde gratis inzagerecht in de bij Opdrachtnemer over de betreffende klant opgeslagen persoonsgegevens en past zo nodig de gegevens aan indien de betreffende gegevens onjuistheden bevatten.
5.	Registratie van klanten, die in het bezit zijn van een of meer woningaanpassingen, dient door Opdrachtnemer op dusdanige wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten, bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de klant in gevaar brengt, deze voorzieningen onmiddellijk zijn te traceren. Op verzoek van Opdrachtgever wordt deze informatie direct aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

11. Klachtenprocedure	
1.	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goed werkende klachtenregistratie en klachtenafhandelingsprocedure. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de klachten die telefonisch aan hem gemeld worden, als voor de klachten die schriftelijk bij zichzelf of bij Opdrachtgever worden gemeld.
2.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van klachten en beschikt over een toegankelijke klachtenprocedure, welke voldoet aan de in de branche geldende eisen. • Opdrachtnemer kent aan elke klacht (zowel mondeling als schriftelijk) een uniek nummer toe en registreert de datum van ontvangst. Dit geldt zowel voor de klachten die telefonisch ingediend worden, als de klachten die schriftelijk bij Opdrachtnemer of Opdrachtgever worden ingediend. • Klachten dienen binnen 2 weken (schriftelijk of digitaal) te worden afgehandeld. Telefonische klachten dienen in eerste instantie direct te worden opgelost dan wel afgehandeld. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de telefonische klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld en als zodanig te worden geregistreerd.

11. Klachtenprocedure	
3.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure. Opdrachtnemer dient de klachtenprocedure in te dienen tijdens de Inschrijving.
4.	De klachtenprocedure van Opdrachtnemer dient geïntegreerd te zijn in de bedrijfsvoering. Hiermee wordt bedoeld dat de klachtenprocedure onderdeel is van het bedrijfsproces waardoor een bepaalde klacht structureel wordt besproken, opgelost en (interne) maatregelen worden genomen ter voorkoming van soortgelijke klachten.
5.	Op verzoek van de betrokken gemeente stuurt Opdrachtnemer een kopie van de klacht per email door. Desgewenst stuurt Opdrachtnemer (per email) ook een kopie van de brief door waarin de klacht wordt afgehandeld.

12. Duurzaamheid	
1.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van duurzaam materiaal en dat materialen zo veel mogelijk worden hergebruikt.