

Programma van Eisen

Kleine Woningaanpassingen WMO

Programma van Eisen Kleine woningaanpassingen

Dossiernr. 2023-199

CPV code 4400000-0 en 45300000

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad

Bezoekadres: Stadhuisplein 100

1506 MZ ZAANDAM

Postadres: Postbus 2000

1500 GA ZAANDAM

© Gehele of gedeeltelijke overneming of reproductie van de inhoud van dit document, op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende is verboden, behoudens de beperkingen bij de wet gesteld. Het verbod betreft ook gehele of gedeeltelijke bewerking

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
2	Doel	4
2.1	Proces van het verstrekken van woningaanpassingen	4
2.2	Ontwikkelingen in de toekomst (scope van de opdracht).....	6
3	Beschrijving van opdracht	7
3.1	Eigenaarschap kleine woningaanpassingen en garantie	7
4	Programma van Eisen.....	9
4.1	Algemene eisen	9
4.2	Eisen m.b.t Woningaanpassingen	10
4.3	Eisen m.b.t personeel.....	10
4.4	Dienstverlening	11
4.5	Kwaliteit en klantvriendelijkheid.....	12
4.6	Reparatie, service, onderhoud en garantie.	13
4.7	Eisen m.b.t herverstreking en duurzaamheid	16
4.8	Facturatie en prijzen	16
4.9	Administratie	19
4.10	Klachten en meldingen	19
4.11	Privacy, informatiebeveiliging en archivering	20
4.12	Klanttevredenheidsonderzoek.....	22
4.13	Managementinformatie en voortgang	23
5	Resultaten en verantwoording	24
6	Sturingsinformatie	25
6.1	Sturing op kwantiteit en kosten.....	27

1 Inleiding

Op grond van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (hierna: Wmo) heeft de gemeente een taak om voorzieningen te treffen waarmee de inwoner zo lang mogelijk in eigen woonomgeving kan blijven wonen als deze te maken krijgt met lichamelijke, psychische of geestelijke beperkingen. De Wmo biedt voorliggende voorzieningen, dienstverlening in Wmo-maatwerkarrangementen en diverse verstrekkingen. Een woningaanpassing kan één van de mogelijke oplossingen voor de inwoner zijn.

De WMO woningaanpassingen kent twee vormen: Complexe en Kleine woningaanpassingen. De laatste kenmerkt zich als de scope van deze aanbesteding.

Voor u ligt het Programma van Eisen van de aanbesteding “Kleine Woningaanpassingen Wmo”. De opdracht voor de Kleine woningaanpassingen bestaat uit standaardproducten die opgenomen zijn in Productenlijst ‘Kleine Woningaanpassingen WMO’ (hierna: de Productenlijst) die als bijlage onderdeel uitmaakt van de aanbestedingsstukken. De door opdrachtnemer te verstrekken woningaanpassing omvat de leveringen, plaatsingen en onderhoud van gebruiksklare kleine woningaanpassingen, zoals uitgesplitst in de Productenlijst. Daarnaast behelst dit Programma van Eisen kaders en randvoorwaarden voor meerwerk die onlosmakelijk verbonden zijn aan de standaardproducten uit de Productenlijst.

Dit document geeft de kaders, randvoorwaarden en eisen die van toepassing zijn op de kleine woningaanpassingen. In dit Programma van Eisen wordt dezelfde begripsbepaling gehanteerd als in de Offerteleidraad.

Inschrijver dient te voldoen aan het gestelde in dit Programma van Eisen. Indien inschrijver niet kan voldoen, wordt hij zonder vergoeding van kosten uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure.

2 Doel

Met de opdracht wil de gemeente Zaanstad bereiken dat inwoners met de aan hen versterkte kleine woningaanpassingen zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Het uitgangspunt is dat gezocht wordt om vanuit een klantvriendelijke manier naar een passende oplossing, die aansluit bij de persoonlijke (leef)situatie de behoeften van de inwoners. De grondslag voor het verstrekken van de woningaanpassingen is geregeld in de Wmo, de verordening maatschappelijke ondersteuning 2020 gemeente Zaanstad. Deze kunt u vinden op de website www.overheid.nl.

2.1 Proces van het verstrekken van woningaanpassingen

Inwoners met een ondersteuningsvraag op het gebied van wonen, welzijn of zorg melden zich bij het Sociale Wijkteam (SWT) van de gemeente Zaanstad. Zaanstad heeft in totaal elf SWT's. Een inwoner met een hulpvraag op het gebied van de Wmo heeft altijd een integraal gesprek met een medewerker van het SWT. Er wordt onderzoek gedaan naar de huidige situatie, de belemmeringen die ervaren worden en de gewenste situatie. Of de Wmo-voorziening noodzakelijk is, beslist de SWT-medewerker zelf. De SWT-medewerker kan ten alle tijden Adviseurs Uitvoering raadplegen voor advies. Ook wordt er bij een hulpvraag bekeken of er algemene voorzieningen zijn waar de inwoner gebruik van kan maken. Pas als dit onvoldoende uitkomst biedt, komt de inwoner in aanmerking voor een individuele Wmo-maatwerkvoorziening in de vorm van een woningaanpassing.

Realiseren van de woningaanpassing door opdrachtnemer

De medewerker van het SWT besluit of een inwoner in aanmerking komt voor een maatwerkvoorziening in de vorm van een woningaanpassing en registreert deze woningaanpassing in het gemeentelijk Wmo registratiesysteem. Het SWT verstrekt een opdracht waarin een globaal eisenpakket is opgenomen op basis van de woningaanpassingen uit de Productenlijst aan de opdrachtnemer om de woningaanpassingen te leveren en te plaatsen. De gemeente zal nader bepalen over de vorm van deze opdrachtverwerking, dit kan het MO platform zijn of via een e-mail. Het MO platform is momenteel in ontwikkeling en zal door de gemeente ter beschikking gesteld worden aan de opdrachtnemer gedurende de implementatieperiode.

De opdrachtnemer neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de opdracht van het SWT telefonisch contact op met de cliënt. Vervolgens gaat de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen altijd op huisbezoek bij de cliënt en beoordeelt of de voorziening technisch geleverd kan worden en specificeert de voorziening conform de categorieën van de Productenlijst. De opdrachtnemer neemt de volledige verantwoordelijkheid in de vertaling van de opdrachtoomschrijving van de SWT's naar de goedkoopste vorm van woningaanpassingen. Binnen dezelfde categorie kan de opdrachtnemer een product toevoegen. Betreft het een andere categorie, dan moet er een nieuw opdrachtformulier opgevraagd worden bij het SWT. De cliënt en de SWT's wordt ontzorgd door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zorgt voor het hele aanpassingstraject, inclusief eventuele verwijdering van bestaande elementen en afvoer van afval.

Indien de opdrachtnemer inhoudelijke vragen heeft m.b.t. tot de opdracht, dan kan er contact worden opgenomen met de regisseur van het SWT, die de opdracht heeft gegeven.

In het geval de opdrachtnemer algemene vragen heeft naar aanleiding van de opdracht of er zijn problemen met de uitvoering, dient de opdrachtnemer hierover te communiceren met de Adviseur Uitvoering van de gemeente.

Er zijn een aantal Adviseurs Uitvoering aangesteld die vragen kunnen beantwoorden van de opdrachtnemer of verduidelijking kunnen geven over de opdracht die is verstrekt.

Opdrachtnemer neemt in ieder geval contact op met de Adviseur Uitvoering in de volgende gevallen:

- A. Op basis van zijn ervaring en expertise adviseert de opdrachtnemer een voorziening uit een andere categorie van de Productenlijst te verstrekken; Dit om de belemmering voor de inwoner weg te nemen; of
- B. Op basis van zijn ervaring en expertise adviseert de opdrachtnemer om een voorziening te verstrekken met een meerwerk-voorziening (< € 600) buiten de Productenlijst om de belemmeringen voor de inwoner weg te nemen;
- C. Wanneer de meerwerkkosten (onlosmakelijk verbonden aan Productenlijst WMO) van een voorzieningen boven € 600 komen;
- D. Er is naast de categorie, die al is aangegeven ook een product nodig uit een andere categorie;
- E. De Opdrachtnemer en de cliënt komen en de cliënt er samen niet uit;
- F. In geval van reparatie, schade of vervanging door onoordeelkundig of intensief gebruik door de cliënt.
- G. In geval van vervanging van een woonvoorziening na verstreken garantietermijn van 48 maanden

In de bovenstaande gevallen kan de voorziening slechts geplaatst worden na schriftelijk akkoord (opdrachtgeving) van de Sociale Wijkteams.

De Adviseur Uitvoering zorgt ervoor dat de regisseur van het SWT op de hoogte blijft van alle feiten en beslissingen die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht.

Met de specificatie van de voorziening conform de categorieën van Productenlijst door de opdrachtnemer wordt duidelijk welke precieze voorziening er nodig is. Indien de opdrachtnemer op

basis van zijn expertise adviseert voor een voorziening uit een andere categorie, informeert de Opdrachtgever, naast de Adviseur Uitvoering ook de regisseur van de SWT en zal Opdrachtnemer slechts na schriftelijk akkoord (opdrachtgeving) een voorziening uit een andere categorie plaatsen. De opdrachtnemer kan in complexe zaken altijd de expertise van de Adviseur Uitvoering inroepen. Als tijdens het huisbezoek blijkt dat de woningaanpassing conform de Productenlijst “Kleine Woningaanpassingen Wmo” en aangegeven categorieën geleverd kan worden kan de woningaanpassing direct gerealiseerd worden.

Nadat de woningaanpassing volledig gebruiksklaar is geïnstalleerd, laat de opdrachtnemer de cliënt tekenen voor oplevering volgens afspraak. De opdrachtnemer archiveert het door de cliënt ondertekende document en zorgt ervoor dat dit document te allen tijde op verzoek van de gemeente kan worden overgelegd.

De opdrachtnemer meldt de oplevering van de woningaanpassing aan de gemeente door middel van een digitale factuur. Binnen vijf werkdagen na het melden van de levering aan de Gemeente, neemt Opdrachtnemer contact op met de cliënt over het leveringsproces, of de woonvoorziening bevalt en of de instructie voldoende is geweest om het Wmo-woonvoorziening geheel zelfstandig te gebruiken. Opdrachtnemer stuurt na gereedmelding van de woningaanpassing binnen 30 dagen een digitale factuur in een door de gemeente voor te schrijven format, die geautomatiseerd verwerkbaar is (denk aan excel, csv of pdf).

2.2 Ontwikkelingen in de toekomst (scope van de opdracht)

Historie

Hieronder wordt in een tabel over de jaren 2019 t/m 2022 informatie verstrekt voor zover beschikbaar. Het gaat om de volgende informatie die gebaseerd is op de scope van de opdracht:

- Totaalomzet 2019, 2020, 2021 en t/m 3^e kwartaal van 2022. De totaalomzet wordt in bandbreedtes weergegeven.
- Aantal verstrekkingen over de jaren 2019, 2020, 2021 en derde kwartaal 2022.

Aan de genoemde aantallen en omzetten kunnen geen rechten worden ontleend voor de toekomst.

Jaartal	Aantal kleine woningaanpassingen
2019	372
2020	286
2021	240
2022	346

De opgave van gemeente op het gebied van maatschappelijke ondersteuning neemt de komende jaren flink toe door verdere vergrijzing en de doorzettende trend van extramuralisering. Senioren en mensen met een beperking blijven steeds langer zelfstandig wonen. Door deze ontwikkelingen neemt de behoefte aan ondersteuning, waaronder het treffen van woonvoorzieningen/aanpassingen, naar verwachting toe. Gemeente Zaanstad verwacht dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst het aantal aanvragen met ca. 5-10% per jaar zal stijgen. Dit percentage is indicatief; er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Wanneer de gemeente tijdens de looptijd van het raamcontract geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de uitvoering het contract van de kleine woningaanpassingen, kan de gemeente genooddaakt zijn binnen het huidige contract aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij onder andere aan veranderende wet- en regelgeving en financieringsbeleid rond de kleine woningaanpassingen. Daarnaast behoudt de gemeente zich het recht voor om het beleid te wijzigen

wat eventueel van invloed kan zijn op het verstrekken van bepaalde woonvoorzieningen en op de samenstelling van het standaard leveringsassortiment. Indien er aanpassingen worden toegevoegd aan de Productielijst kleine woningaanpassingen in de verordening, worden hiervoor marktconforme tarieven afgesproken. De gemeente behoudt zich het recht voor nieuwe aanpassingen bij een andere partij te contracteren als zij tot de conclusie komt dat het aanbod van de gecontracteerde partij niet marktconform is.

Uiteraard vinden veranderingen binnen het contract altijd plaats na overleg met de opdrachtnemer die een redelijke termijn zal krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te kunnen voeren.

Een andere ontwikkeling betreft dat met de inwerkingtreding van de Raamovereenkomst (per 1 juli 2023), ook een nieuw gemeentelijk Wmo registratiesysteem wordt ingevoerd voor Wmo-verstrekingen. Het streven is om implementatie van dit systeem medio april 2023 af te ronden. Opdrachtnemer van deze aanbesteding dient aangesloten te worden op dit gemeentelijk Wmo registratiesysteem. De winnende inschrijver wordt hierover nader geïnformeerd na de definitieve gunning.

3 Beschrijving van opdracht

De gemeente is voornemens één partij te contracteren voor het leveren en aanbrengen van kleine woningaanpassingen (maatwerkvoorzieningen), zoals vermeld in de Productenlijst of buiten de Productenlijst (meerwerk), in de situaties, zoals beschreven in hoofdstuk 2.1

Binnen deze raamovereenkomst geldt geen afnamegarantie en is het volume afhankelijk van het aantal beschikkingen die door de SWT's worden afgegeven.

De opdracht bestaat uit:

1. Leveren en aanbrengen van kleine woningaanpassingen zoals vermeld in bijlage I "Kleine Woningaanpassingen Wmo:
Groep 1. Toiletvoorzieningen;
Groep 2. Beugels;
Groep 3. Badkamervoorzieningen
Groep 4. Drempelaanpassingen;
Groep 5. Deuren (inclusief onderhoud, reparatie en aansluiting)
Groep 6. Stalling scootersafes.
2. Preventieve onderhoud, reparaties en vervanging aan (elektrische) voorzieningen zoals in de Productenlijst "Kleine Woningaanpassingen Wmo" is weergegeven;
3. Verplichte veiligheidsinspectie en onderhoud aan elektrische deurdrangers en sproei-föhninstallaties die door de opdrachtnemer zijn geplaatst conform NEN 16005;
4. Meerwerk, onlosmakelijk verbonden met het leveren en aanbrengen van een product binnen de aanbesteding:
Dit bestaat uit materiaalkosten, uurtarief en voorrijtarief voor het aanbrengen/installeren van voorzieningen in het kader van meerwerk.

3.1 Eigenaarschap kleine woningaanpassingen en garanties

De woningaanpassingen met een waarde gelijk of lager dan €600,- wordt na het plaatsen van de woonaanpassing en het ondertekenen van het meldingsformulier door de cliënt, in eigendom van de huurder/eigenaar verstrekt.

Het eigendomsrecht op de woonaanpassingen met een waarde hoger dan €600,- blijft bij de opdrachtnemer. Woningaanpassingen die zijn geplaatst voor 1 juli 2023, worden niet door opdrachtnemer ingenomen tenzij een cliënt hierom verzoekt. De kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Eigenaarschap kleine woningaanpassingen collectieve ruimten

Kleine woningaanpassingen (zoals een deurdranger) in gemeenschappelijke ruimtes worden na het verhuizen of overlijden van de gebruiker niet verwijderd. Vanaf dat moment is de woningbouwcorporatie of Vereniging van eigenaren verantwoordelijk voor het beheer (onderhoud en reparatie).

Garantieperiode voorzieningen in eigendom van inwoner/huurder

De opdrachtnemer garandeert voor voorzieningen die niet in bruikleen zijn verstrekt gedurende tenminste 48 maanden na gereedmelding dat de cliënt is voorzien van een woningaanpassing. Gedurende garantietermijn van 48 maanden kunnen er geen kosten voor bijvoorbeeld aanpassingen, reparatie of vervanging, voor de cliënt c.q. de gemeente worden gedeclareerd.

Garantieperiode voorzieningen in bruikleen

Op de voorzieningen die in bruikleen aan cliënten worden verstrekt is een garantietermijn van 7 jaar na gereedmelding van toepassing. De opdrachtnemer garandeert dat de cliënt is voorzien van een woningaanpassingen en er gedurende ten minste 7 jaar geen kosten (voor bijvoorbeeld aanpassingen, reparatie of herstel van de technische kwaliteit) bij de cliënt c.q. de gemeente worden gedeclareerd. Woningaanpassingen die binnen 48 maanden na gereed melding vervangen moeten worden, dienen door Opdrachtnemer kosteloos te worden vervangen. Indien de garantietermijn van 48 maanden is verstreken, kan de voorziening slechts vervangen worden na schriftelijk akkoord van Adviseurs uitvoering van de gemeente.

Garantieperiode herverstrekte voorzieningen

Indien Opdrachtnemer een product op basis van zijn advies en expertise herverstrekt, geeft hij daarop een garantie van ten minste drie (3) jaar na datum gereedmelding van het betreffende product. Deze garantie houdt in het geheel op eigen kosten herstellen van gebreken en het onderhouden van een product gedurende deze garantieperiode. Het vervangen van een product valt hier niet onder.

De rechten en plichten van Partijen met betrekking tot garanties zijn nader beschreven in de Raamovereenkomst.

Het hergebruik van voorzieningen

Het hergebruik van voorzieningen wordt door de gemeente aangemoedigd in verband met het circulair maken van voorzieningen. Voorzieningen die kunnen worden hergebruikt dienen zo veel mogelijk te worden herverstrekt. De opdrachtnemer kan met eigenaren van woonvoorzieningen afspraken maken over het weghalen van voorzieningen om deze te hergebruiken, zolang de kwaliteit is geborgd. De voorzieningen boven de € 600 dient de Opdrachtnemer te verwijderen en her te verstrekken. De opdrachtnemer bepaalt waar de voorziening wordt herverstrekt.

Indien de voorzieningen in combinatie van categorieën boven € 600 komen, verwachten we van de opdrachtnemer een proactieve houding voor herverstreken van deze voorzieningen.

4 Programma van Eisen

4.1 Algemene eisen

Nummer	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende wet- en regelgeving. De gerealiseerde woningaanpassing dient te voldoen aan alle vigerende nationale en Europese wet- en regelgeving.
2.	De werkzaamheden en de wijze van uitvoering van de werkzaamheden worden conform de geldende branche-certificeringen en/of wettelijke voorschriften uitgevoerd.
3.	De woningaanpassingen moeten - voldoen aan de eisen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen zoals vermeld in de Offerteleidraad en hetgeen Opdrachtnemer daarover in zijn eigen offerte heeft opgenomen. - toepasbaar zijn en functioneren in de specifieke situatie van de cliënt en - voldoen aan zowel het Bouwbesluit (inclusief de opvolger hiervan onder de Omgevingswet: Besluit Bouwwerken leefomgeving (Bbl) als het Handboek voor Toegankelijkheid.
4.	Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber die zijn vastgelegd in de TPAS (Timber Procurement Assessment System), waarbij geldt dat het voldoet aan ten minste 7 van de 9 principes voor duurzaam bosbeheer (sustainable forest management). Een overzicht met goedgekeurde certificatiesystemen is te vinden op de website: http://www.tpac.smk.nl/170/about/judgements.html
5.	Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente voor alle aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de opdracht en het gebruik van hetgeen krachtens de overeenkomst is gerealiseerd c.q. geleverd, indien dit gebruik tot een schade leidt en de kans op deze schade door een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst tijdens de Opdrachtnemer is vergroot. De Opdrachtnemer informeert de gemeente onverwijld indien zich aanspraken van derden als bedoeld in de vorige volzin voordoen of dreigen voor te doen. De Opdrachtnemer sluit hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering af. Dit in aanvulling op het bepaalde met betrekking tot deze kwestie in de Algemene inkoopvoorwaarden diensten en leveringen gemeente Zaanstad 2018 (hierna: de Algemene inkoopvoorwaarden).
6.	Met inachtneming van artikel 7 van de Algemene voorwaarden zal Opdrachtnemer slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente een onderaannemer inschakelen. Opdrachtnemer is volledig aansprakelijk voor de in te zetten onderaannemers en hij staat ervoor in dat de onderaannemers voldoen aan alle eisen, zoals genoemd in het Programma van Eisen en dat ze alle verplichtingen uit hoofde van de raamovereenkomst en verwerkersovereenkomst nakomen.

4.2 Eisen m.b.t Woningaanpassingen

Nummer	Omschrijving
7.	Woningaanpassingen mogen alleen geleverd worden na opdrachtgeving door het SWT.middels een opdrachtformulier met hierin genoemd een categorie en een globale omschrijving van het eisenpakket.
8.	De woningaanpassing die wordt verstrekt is vanuit klantgerichtheid de langdurigste, goedkoopste en toekomstgerichte oplossing voor de cliënt, met de beste prijs- kwaliteitsverhouding.
9.	Woningaanpassingen die buiten de Productenlijst (meerwerk) worden geleverd, dienen altijd middels een gespecificeerde offerte aan de adviseurs uitvoering van de gemeente voor akkoord voorgelegd te worden. De betreffende woningaanpassing kan slechts worden geleverd, na schriftelijk akkoord (opdrachtgeving) van de gemeente. Deze aanpassingen (meerwerk) dienen op basis van een reële marktconforme kostprijs aan de gemeente geoffreerd te worden.
10.	Na het aflopen van de Raamovereenkomst blijven de bepalingen van de Raamovereenkomst van kracht. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Raamovereenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval doch niet uitsluitend afspraken m.b.t. privacy, geheimhouding en lopende garanties op geplaatste aanpassingen (hoofdstuk 3.1), etc.
11.	Als een voorziening in bruikleen wordt verstrekt laat de Opdrachtnemer de bruikleenovereenkomst in tweevoud door de cliënt ondertekenen en laat één exemplaar achter bij de cliënt.

4.3 Eisen m.b.t personeel

Nummer	Omschrijving
12.	Alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer (inclusief onderaannemers) t.b.v. de uitvoering van deze opdracht dienen: - klantvriendelijk te zijn; - verstaanbaar Nederlandse taal te spreken; - professioneel en met respect de cliënt en diens woning te behandelen. Daarnaast dienen werknemers die bij de cliënt thuiskomen voor werkzaamheden (levering, plaatsing, onderhoud, reparatie of advies) zich te kunnen legitimeren als werknemer van Opdrachtnemer.
13.	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, onverlet het bepaalde in artikel 6.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden. Bij medewerkers die per 1 juli 2023 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 geldige 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.
14.	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 de gemeente. In de Wmo doelgroep kunnen specifieke omgangsvormen noodzakelijk zijn. Het is noodzakelijk dat de medewerkers van de opdrachtnemer bij machte zijn om met al deze specifieke doelgroepen binnen de Wmo om te gaan.
15.	Opdrachtnemer dient de arbeidsnormen van de ILO (Internationale arbeidsorganisatie) ten aanzien van het in te zetten personeel en materialen toe te passen. Dit houdt onder meer in, geen gedwongen arbeid, geen kinderarbeid, vrijheid van vereniging en gezonde en veilige arbeidsomstandigheden.
16.	Opdrachtnemer kan tijdens contacten met cliënten tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buitenproportionele slijtage van woonvoorzieningen, oneigenlijk of geen gebruik, et cetera. Een actieve signaalfunctie richting de gemeente is hierbij noodzakelijk. Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen deze signaalfunctie tijdig en adequaat uitvoeren middels een mail aan de betrokken adviseur Uitvoering en contractmanager.

4.4 Dienstverlening

Nummer	Omschrijving
17.	Opdrachtnemer fungeert als aanspreekpunt voor cliënt. Opdrachtnemer beschikt hiertoe over een (service-)vestiging in Nederland en een vast telefoonnummer (geen betaalnummer) en een e-mailadres voor het beantwoorden van vragen door cliënten over o.a. reparaties onder garantie, levertijden, instructies. Opdrachtnemer is hiervoor gedurende werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar. Cliënten worden persoonlijk te woord gestaan. D.w.z. geen voicemail of telefoonservice. Een beperkt keuzemenu met eenmaal een keuze is toegestaan. Meer dan één keuzemoment is niet toegestaan. Opdrachtnemer beschikt over een spoedtelefoonnummer dat bereikbaar is in geval van een noodgeval. Dit spoedtelefoonnummer is 24/7 bereikbaar.
18.	Opdrachtnemer neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de opdracht van het SWT telefonisch contact op met de cliënt. Vervolgens gaat de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen altijd op huisbezoek bij de cliënt en beoordeelt of de voorziening technisch geleverd kan worden en specificeert de voorziening conform de categorieën van de Productenlijst.

	Na het uitvoeren van het huisbezoek realiseert Opdrachtnemer de aanpassingen binnen de volgende termijnen: • Levering zonder maatwerk: maximaal 20 werkdagen na het huisbezoek; • Levering met maatwerk, (fabrieksaanpassingen): maximaal 35 werkdagen na het huisbezoek; • Spoed: dezelfde dag anders maximaal 1 werkdag na het huisbezoek. Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar oordeel het SWT, bij een cliënt in een acute situatie een woningaanpassing gerealiseerd moet worden. Voor spoedopdrachten gelden geen aparte prijzen. Overschrijding van levertijden: • Overschrijding van de levertijden worden schriftelijk aan de cliënt en aan de Gemeente (SWT's en Adviseur uitvoering) doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. Opdrachtnemer draagt zorg om zowel cliënt als Gemeente proactief te informeren in dit kader en bij eventuele wijzigingen hierin • Indien levering en plaatsing van Woningaanpassingen, onderhoud en/of reparaties niet binnen de gestelde levertijd is uitgevoerd en/of het werk is volgens de Gemeente niet naar behoren uitgevoerd, heeft de Gemeente na ingebrekestelling en een verstreken hersteltermijn het recht een andere partij in te schakelen om het werk uit te voeren/te herstellen. De kosten hiervan komen voor rekening van de Opdrachtnemer. Inname bruikleenvoorziening: binnen 5 werkdagen na opdracht van de afdeling Voorzieningen dient de voorziening die volgens Opdrachtnemer kan worden herverstrekt of in bruikleenvoorziening is verstrekt te worden opgehaald bij de cliënt.
19.	Opdrachtnemer voorziet elk woonvoorziening (nieuw of herverstrekt) van een uniek identificatienummer en een logboek. Deze informatie is 24/7 digitaal beschikbaar. Dit logboek bevat minimaal: - Cliëntnummer (huidig en evt. voorgaand); - categorie voorziening; - merk/ type; - maatvoering (zitbreedte, zitdiepte, zithoogte); - (standaard en individuele) aanpassingen; - bouwjaar & bouwmaand; - datum eerste inzet (wanneer bekend); - correctief en preventief onderhoud: datum, werkzaamheden etc.; - bijzonderheden.

4.5 Kwaliteit en klantvriendelijkheid

Nummer	Omschrijving
20.	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar te zijn en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.

21.	Indien van toepassing, is de gebruiksaanwijzing in de Nederlandse taal opgesteld. Het taalniveau van deze gebruiksaanwijzing is niveau B1. Deze gebruiksaanwijzing wordt aan de cliënt verstrekt. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de cliënt de instructie en het onderhoud begrijpt.
22.	Bij oplevering van de woningaanpassing krijgt de cliënt, indien nodig, mondelinge instructie over het gebruik en onderhoud van de woningaanpassing zo nodig op een later moment een aanvullende instructie.
23.	Opdrachtnemer zorgt voor het afvoeren van rest- en verpakkingsmaterialen en laat de woning in de bestaande indeling en zoveel mogelijk stofvrij achter.
24.	Opdrachtnemer informeert de cliënt zowel mondeling als schriftelijk over het telefoonnummer/alarmnummer voor het melden van storingen en benodigde reparaties en de bereikbaarheid.
25.	Opdrachtnemer draagt zorg voor workshop of presentatiemiddagen aan medewerkers van het SWT's. Alle trainingen worden in het Nederlands aangeboden.
26.	Wanneer de woningeigenaar extra wensen heeft die aanvullend zijn op de geïndiceerde woningaanpassing dan heeft de woningeigenaar de mogelijkheid om middels bijbetaling van de meerkosten deze extra wensen voor eigen rekening te realiseren. Opdrachtnemer brengt deze meerkosten rechtstreeks in rekening bij de woningeigenaar of huurder.

4.6 Reparatie, service, onderhoud en garantie.

Nummer	Omschrijving
27.	Alle door Opdrachtnemer te leveren nieuwe Wmo-woonvoorzieningen, al dan niet met aanpassingen en/of persoonsgebonden maatwerk, hebben bij aflevering een minimale technische levensduurgarantie van 7 jaar. Gedurende deze termijn van 7 jaar, voldoet de woningaanpassing: - aan de eigenschappen die redelijkerwijs verwacht mogen worden, en - aan de door Opdrachtnemer verstrekte productomschrijving. De woningaanpassing is en blijft veilig en voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen, ook na de voornoemde levensduurgarantie. Garantie op producten die <i>niet in bruikleen</i> worden verstrekt Opdrachtnemer garandeert gedurende ten minste 4 jaar na datum gereedmelding dat de cliënt is voorzien van een woningaanpassing en dat er gedurende 4 jaar geen kosten (voor bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, aanpassingen, onderhoud, reparatie, vervanging of herstel van de technische kwaliteit van een voorziening) bij de cliënt c.q. de gemeente worden gedeclareerd, tenzij de medische indicatie van de cliënt aantoonbaar wijzigt.

	Garantie op producten die <i>in bruikleen worden verstrekt</i> Opdrachtnemer garandeert gedurende ten minste 7 jaar na datum gereedmelding dat cliënt is voorzien van een woningaanpassing en dat er gedurende deze periode geen kosten voor aanpassing, onderhoud, reparatie of herstel van technische kwaliteit bij de cliënt c.q de opdrachtgever worden gedeclareerd. In bruikleen verstrekte woningaanpassingen die binnen 48 maanden na gereedmelding wegens gebrek vervangen moeten worden, dienen kosteloos door Opdrachtnemer te worden vervangen. Indien de garantietermijn van 48 maanden is verstreken, kan de voorziening slechts vervangen worden na schriftelijk akkoord (opdrachtgeving) van de Sociale Wijkteams. Garantie op herverstrekte producten Opdrachtnemer geeft garantie van ten minste 3 jaar na datum verstrekking op de (her)verstrekte woonvoorzieningen. De herverstrekte woonvoorzieningen moeten ten minste 3 jaar voldoen: - aan de eigenschappen die redelijkerwijs verwacht mogen worden, en - aan de door Opdrachtnemer verstrekte productomschrijving. Indien deze herverstrekte voorziening voortijdig (eerder dan na 3 jaar) vervangen moet worden vanwege intensief gebruik, volgt overleg met de Gemeente. Indien er naar het oordeel van de Gemeente sprake is van het intensief gebruik, dan komen alle kosten i.v.m. vervanging van deze voorziening voor rekening van de Gemeente. Indien Opdrachtnemer een product op basis van zijn advies en expertise herverstrekt, geeft hij daarop een garantie van ten minste drie (3) jaar na datum gereedmelding van het betreffende product. Deze garantie houdt in: het geheel op eigen kosten herstellen van gebreken en het onderhouden van een product gedurende deze garantieperiode. Het vervangen van een product valt hier niet onder. De afgegeven garanties blijven ook na het verstrijken van de contractperiode van kracht. Deze garantie is uitsluitend van toepassing bij normaal gebruik van de Woningaanpassing, dat wil zeggen gebruik voor het doel waarvoor de aanpassing bestemd is. Onoordeelkundig gebruik van een product door de cliënt zal door Opdrachtnemer worden gemeld aan de gemeente. Indien de gemeente na de melding constateert dat de schade is ontstaan door onoordeelkundig gebruik (hieronder valt: vernieling en ongeluk) worden reparaties aan de woonvoorziening door de opdrachtnemer uitgevoerd en zullen de kosten van de reparatie in rekening worden gebracht bij de gemeente. Opdrachtnemer rapporteert hierover aan de gemeente en stelt hiervoor een aparte factuur op en neemt dit op in de managementinformatie. Bij eerdere vervanging wegens intensief gebruik heeft de woonvoorziening in beginsel zijn doel bereikt en wordt Opdrachtnemer niet gehouden aan de garantiebepaling en liggen de kosten bij de Gemeente. Echter, bij discussie of twijfel beslist de Gemeente of er sprake is van intensief gebruik, en behoudt zij het recht voor om externe expertise in te zetten.
28.	Na de beëindiging van de Raamovereenkomst, loopt de garantietermijn op de geplaatste woonvoorzieningen door. Alle verplichtingen van Opdrachtnemer die daaruit voortvloeien blijven ook na de beëindiging van de Raamovereenkomsten bestaan.

	Wanneer Opdrachtnemer inschat dat kosten voor reparatie en/of onderhoud de kosten van levering en aanbrenging van een nieuwe woningaanpassing overschrijden, dient Opdrachtnemer in overleg te treden met de gemeente en na goedkeuring de woningaanpassing te vervangen.
29.	Als een woonvoorziening eerder dan na 7 jaar wordt vervangen vanwege technische noodzaak, of intensief gebruik vindt overleg plaats met de gemeente. Na het verlopen van de technische levensduur wil de Gemeente woonvoorzieningen zo lang mogelijk in gebruik houden, in het kader van duurzaamheid. Hierbij wordt wel rekening gehouden met economische levensvatbaarheid: kostbare reparaties inclusief materiaal en arbeidsloon boven > € 600,- (excl. BTW) worden altijd uitgevoerd na toestemming van de Adviseur Uitvoering en opdrachtgeving door de SWT's van de gemeente, voordat overgegaan wordt tot vervanging of reparatie.
30.	Opdrachtnemer geeft garantie van ten minste 3 jaar na datum verstrekking op de (her)verstrekte woonvoorzieningen. De herverstrekte woonvoorzieningen moeten ten minste 3 jaar voldoen: - aan de eigenschappen die redelijkerwijs verwacht mogen worden, en - aan de door Opdrachtnemer verstrekte productomschrijving. Indien deze herverstrekte voorziening voortijdig (eerder dan na 3 jaar) vervangen moet worden vanwege intensief gebruik, volgt overleg met de Gemeente. Indien er naar het oordeel van de Gemeente sprake is van het intensief gebruik, dan komen alle kosten i.v.m. vervanging van deze voorziening voor rekening van de Gemeente.
31.	Voor reparaties gelden de volgende levertijden: • Voor normale, niet spoedeisende reparaties (waar afhankelijkheid ADL: Algemene Dagelijkse levensverrichtingen van de klant niet in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 3 werkdagen. • Voor spoedeisende reparaties (waarbij afhankelijkheid van ADL van de klant in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 24 uur. In noodgevallen, bij afhankelijkheid van de klant van het ADL, dient Opdrachtnemer z.s.m. maar in ieder geval binnen 4 uur na melding aanwezig te zijn en de reparatie uit te voeren.
32.	Indien de afgesproken standaard of afwijkende reparatietermijn (tijdstip) niet haalbaar is, rust er een actieve meldingsplicht op voor de Opdrachtnemer richting de inwoner en naar de gemeente.
33.	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan de woonvoorziening gedurende de periodes dat Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de beschikking heeft over de voorziening. Dit is tijdens transport en opslag tot aan de daadwerkelijke oplevering.
34.	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde servicetermijnen zoals opgenomen in hoofdstuk 5.

4.7 Eisen m.b.t herverstreking en duurzaamheid

Nummer	Omschrijving
35.	De voorzieningen uit de Productenlijst boven de € 600 of in combinatie (per categorie) boven € 600 dient de opdrachtnemer te verwijderen en her te verstrekken. Opdrachtnemer bepaalt waar het wordt herverstrekt. Opdrachtnemer dient de volgende eisen te hanteren voor herverstreken van gebruikte producten. Een product dient te voldoen aan alle hieronder genoemde criteria: 1. Visueel als nieuw: schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en ontsmet; 2. Technisch in normale staat: regulier onderhouden, voldoen aan de gestelde technische eisen; 3. Met een verwachte technische inzetduur van minimaal drie jaar; 4. Compleet geleverd conform opdracht; 5. Conform de eisen van het standaard leveringsassortiment
36.	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.
37.	Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig verwijderen van woningaanpassingen en opdrachtnemer herstelt de eventuele schade die is ontstaan tijdens de (de)montage van de woningaanpassing. Het gaat hier 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.

4.8 Facturatie en prijzen

Nummer	Omschrijving
38.	Opdrachtnemer hanteert voor alle woningaanpassingen benoemd in de Productenlijst "Kleine Woningaanpassingen Wmo" all-in prijzen. Dit betekent alle werkzaamheden, die verricht moeten worden om het product aan te brengen of de materialen die hiervoor nodig zijn, vallen onder de all-in prijs. All-in betekent inclusief in ieder geval kosten voor: - cliënt gesprek (huisbezoek aan cliënt om de opdracht nader te specificeren); - montage; - bevestigingsmiddelen; - arbeid; - toeslagen; - voorrijdkosten; - het halen en brengen van producten uit de lijst met een kostprijs hoger dan € 600 in verband met mogelijk hergebruik. (Scootersafe, elektrische deuropeners, spoel föhn installaties en spreek- luisterverbinding); - reparatie, onderhoudskosten van de elektrische producten gedurende technische levensduur; - eventuele reparatiekosten voor alle producten; - alle werkzaamheden, die verricht moeten worden om het product aan te brengen of de materialen die hiervoor nodig zijn.

	Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen. (Uitzonderingen zijn: het leveren van meerwerk conform de voorwaarden zoals beschreven in dit Programma van Eisen; of indien er naar het oordeel van de Gemeente sprake is van, intensief gebruik of onoordeelkundig gebruik). In het Prijzenformulier geeft inschrijver zijn prijzen aan voor deze aanbesteding. De prijs in het Prijzenformulier is leidend voor de facturatie. Meerwerk Indien het bij realiseren van een product uit de Productielijst noodzakelijk is, dat er een andere aanpassing die onlosmakelijk verbonden is met het betreffende product, moet worden aangebracht om het betreffende product functioneel te maken, mag er voor meerwerk-aanpassing een bedrag van maximaal €600 als meerprijs worden berekend. Deze bedragen worden bij het verwerken van de factuur getoetst en alleen betaald als aan de voorwaarden is voldaan. Voorbeeld: Een spatscherf tussen douche föhn installatie en wasmachine. De overeengekomen prijzen en tarieven zijn vast gedurende de looptijd van de overeenkomst. De prijzen en tarieven mogen jaarlijks per 1 januari, na voorafgaande toestemming van gemeente en voor het eerst op 1 januari 2024, geïndexeerd worden. Een eventuele indexering vindt plaats met ten hoogste het CBS-indexcijfer consumentenprijzen; prijsindex 2015=100 <i>“alle bestedingen OF categorie onderhoud en reparatie van de woning”</i>, op peildatum september van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de indexatie toegepast wordt.
39.	Opdrachtnemer benoemt uiterlijk bij aanvang van de contractperiode een contactpersoon voor de Gemeente inzake de facturering en informatievoorziening. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor de Gemeente voor alle zaken die met de facturering te maken hebben.
40.	De gemeente verwerkt op dit moment de indicatiestelling en cliëntenadministratie in een daartoe ingericht registratiesysteem, genaamd Wmo4Gem. Momenteel loopt een implementatietraject voor de vervanging van dit systeem naar het nieuwe registratiesysteem, genaamd MO Platform. De gemeente streeft ernaar om het implementatietraject op 1 april 2023 met succes af te ronden. Indien het MO Platform met succes is geïmplementeerd, dan zal het facturatieproces per ingangsdatum van het contract (1 juli 2023) in MO Platform worden afgehandeld. Opdrachtnemer is bereid om per ingangsdatum van het contract via MO Platform te factureren. Opdrachtnemer krijgt daartoe inloggegevens ter beschikking. Opdrachtnemer is bereid om éénmalig in een twee uur durende sessie geïnstrueerd te worden over hoe deze MO Platform moet gebruiken om te factureren. Indien de implementatie van MO Platform niet voor ingangsdatum van het contract wordt afgerond, wordt Opdrachtnemer tijdig hierover geïnformeerd. Opdrachtnemer is bereid om gedurende de afronding van het implementatietraject te factureren door middel van een e-mailprogramma. De gemeente verstrekt hiervoor tijdig alle benodigde instructies. Er wordt van Opdrachtnemer verwacht dat deze omschakelt van factureren via e-mailprogramma naar factureren via MO Platform op het

	moment dat het implementatietraject alsnog succesvol is afgerond. Om deze omschakeling te realiseren, krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn. De gemeente zal tijdig alle benodigde instructies met betrekking tot één van de facturatielijzen aan de Opdrachtnemer verstrekken. De vastgestelde werkwijze wordt vastgelegd in het administratieve handboek.
41.	Facturatie vindt plaats na gereedmelding van de woonvoorziening. De digitale factuur dient in een door de gemeente (op dit moment is dat MO-Platform) voor te schrijven format dat geautomatiseerd verwerkbaar is (bijv. excel, csv pdf) te worden verzonden.
42.	Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een geldige/juiste factuur. Overschrijding van de betalingstermijn door de Gemeente, of niet betaling door de Gemeente van facturen op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid of ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestatie geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen. De Gemeente controleert de factuur en betaalt alleen die factuurregels die correct zijn.
43.	Binnen deze Overeenkomst zijn er 2 factuurstromen die elk apart gefactureerd moet worden door de Opdrachtnemer: - Geleverde en geïnstalleerde Wmo-voorziening uit Productenlijst; - Meerwerkkosten: kosten die onlosmakelijk verbonden zijn met het leveren en aanbrengen van een product uit de Productielijst; In de definitieve werkafspraken wordt vastgelegd welke gegevens exact moeten worden aangeleverd.
44.	In aanvulling op het bepaalde in artikel 11 van de Algemene inkoopvoorwaarden, moet op de factuur (of als bijlage) in ieder geval worden weergegeven: - Cliëntnaam; - BSN; - Prijs / tarief; - Bedrag inclusief BTW; - BTW; - Productcode of productnaam en omschrijving; - Start periode en einde periode; - Start contract en einde contract; - Debit/ credit; - Kenmerk woonvoorziening met melding toewijdsnummer (collectieve ruimte / woning; - Kenmerken van meerwerk bij woningaanpassingen in combinatie met noodzakelijke werkzaamheden om de voorziening te realiseren; - Toewijdsnummer per product, start periode, einde periode, start contract, einde contract.

4.9 Administratie

Nummer	Omschrijving
45.	Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij periodieke elektronische bestandsvergelijking via door de Gemeente nader te bepalen systematiek met de Gemeente mogelijk is.
46.	In verband met de veilige uitwisseling van persoonsgegevens dient Opdrachtnemer te kunnen communiceren met de Gemeente via de dienst Zorgmail of een vergelijkbare dienst. De keuze van de Gemeente is hierin leidend. De inrichting en afstemming van de communicatie met de Gemeente dient per ingang van de overeenkomst rond te zijn.
47.	Dossiers dienen altijd volledig te zijn. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers en overige derden vormt dit onderdeel van het dossier.

4.10 Klachten en meldingen

Nummer	Omschrijving
48.	De Gemeente 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 hem of bij de gemeente worden gemeld.
49.	Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure en administratie. Alle klachten, ook klachten die direct door de cliënt of telefonisch worden gemeld en/of opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie. Daarin is minimaal opgenomen: - de datum van binnenkomst van de klacht (= moment van melding van de klacht door cliënt); - de aard van de klacht; - de wijze van afhandeling richting klager; - de genomen procesverbeteringen (indien van toepassing); - de datum van afhandeling van de klacht (= moment dat klacht van de cliënt duurzaam is opgelost). Klachten en/of onvolkomenheden dienen binnen de termijn die Opdrachtnemer in zijn klachtenreglement hanteert te worden afgehandeld, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen vanaf de datum van binnenkomst.
50.	Opdrachtnemer heeft een actieve informatieplicht naar cliënten over de klachtenprocedure bij de eerste kennismaking.
51.	De Gemeente sturen bij haar binnengekomen klachten direct door naar de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rekent voor het afhandelen van deze klachten geen aanvullende kosten voor.

52.	De Gemeente ontvangt elk kwartaal een rapportage waarin overzicht van de inhoud en status van de klachten. Elke klacht heeft een eigen nummering. In dat overzicht komt aan de orde: - het aantal klachten; - de doorlooptijd tot afhandeling; - de aard van de klachten; - en de afhandeling daarvan. De contractmanager bepaalt het moment waarop de intensiteit van rapportages wordt verlaagd (alleen een halfjaar- en een jaarrapportage).
53.	Bij terugkerende klachten eist de Gemeente van Opdrachtnemer een verbeterplan. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de Gemeente. Bij goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn om invulling te geven aan het verbeterplan. Leidt het verbeterplan na het verstrijken van de redelijke termijn niet tot aantoonbare verbetering, dan is Opdrachtnemer zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en kan Gemeente juridische maatregelen nemen.

4.11 Privacy, informatiebeveiliging en archivering

Nummer	Omschrijving
54.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
55.	De Opdrachtnemer werkt, indien nodig of gewenst, mee aan het uitvoeren van een DPIA.
56.	Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de AVG aangemerkt. In verband met de verwerkersverantwoordelijkheid van beide Partijen voor het verwerken van persoonsgegevens, zullen Partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden na de gunning vastleggen in een privacy convenant. Het privacy convenant is als bijlage aan deze aanbesteding toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met Opdrachtnemer worden gesloten.
57.	Ingeval van verwerking van persoonsgegevens hebben personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van Opdrachtnemer, evenals Opdrachtnemer zelf, een geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht. De medewerkers van de Opdrachtnemer tekenen hiertoe een geheimhoudingsverklaring.
58.	Geheimhouding blijft ook van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst.
59.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van Opdrachtgever,

	te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
60.	Opdrachtnemer voldoet, indien nodig en/of gewenst, gedurende de uitvoeringsfase van de opdracht aan de normen van ISO -certificering op het gebied van kwaliteitsmanagement en informatiebeveiliging.
61.	Opdrachtgever is, indien nodig, bevoegd eisen te stellen aan de door Opdrachtnemer te nemen beveiligingsmaatregelen, waaronder door Opdrachtnemer zo nodig op de geleverde producten en/of diensten toe te passen maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO).
62.	Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens op eerste verzoek van de Opdrachtgever, doch uiterlijk na het einde van de overeenkomst, kosteloos aan de Opdrachtgever (terug) overdragen of vernietigen.
63.	Opdrachtnemer heeft maatregelen getroffen dat de gegevens / data van cliënten en de Opdrachtgever niet in handen van derden komen en maakt de maatregelen, indien nodig en/of gewenst, inzichtelijk.
64.	Opdrachtnemer bewaart de dossiers overeenkomstig de in artikel 5.3.4 Wmo 2015 gestelde termijn. Vernietiging voor het einde van deze termijn anders dan op grond van de Wmo 2015, ontoegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van dossiers door Opdrachtnemer gebeurt in samenspraak met Opdrachtgever.
65.	Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer zorg voor de overdracht in goede, geordende en toegankelijke staat van de lopende dossiers, aan de organisatie die Opdrachtgever aanwijst. Bij beëindiging van de bedrijfsvoering draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat ook de gesloten dossiers in overeenstemming met de Wmo 2015 in goede, geordende en toegankelijke staat bewaard blijven.
66.	Na verstrijken van de geldende wettelijke termijnen is Opdrachtnemer verplicht om persoonsgegevens zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 2 maanden te vernietigen, of van identificeerbare kenmerken te ontdoen, zodat zij niet langer zijn te herleiden tot een individuele persoon. Hiervan kan de Opdrachtnemer, indien nodig en/of gewenst een bewijs overleggen.
67.	Opdrachtnemer garandeert dat het eigen administratie- en of registratiesysteem gedurende de contractperiode voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Om aan de wettelijke eisen te voldoen zal Opdrachtnemer het administratie- en of registratiesysteem, indien nodig, op eigen kosten doorontwikkelen.
68.	Opdrachtnemer heeft geen kopieën van productiedata en persoonsgegevens, behalve voor continuïteitsdoeleinden ("backup").
69.	Beveiligingsincidenten en andere calamiteiten die impact hebben op de beschikbaarheid van de aanbestede diensten en leveringen moeten uiterlijk binnen

	4 uur na het incident/calamiteit door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden gemeld.
70.	Opdrachtnemer is, indien nodig en/of gewenst, verplicht om mee te werken aan audits van de Opdrachtgever.
71.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
72.	De Opdrachtnemer werkt, indien nodig of gewenst, mee aan het uitvoeren van een DPIA.
73.	Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de AVG aangemerkt. In verband met de verwerkersverantwoordelijkheid van beide Partijen voor het verwerken van persoonsgegevens, zullen Partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden na de gunning vastleggen in een privacy convenant. Het privacy convenant is als bijlage aan deze aanbesteding toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met Opdrachtnemer worden gesloten.

4.12 Klanttevredenheidsonderzoek

Nummer	Omschrijving
74.	Binnen vijf werkdagen na levering en installatie van de Wmo-voorziening neemt Opdrachtnemer contact op met de Cliënt of de Wmo-voorziening bevalt en of de instructie voldoende is geweest om de Wmo-voorziening geheel zelfstandig te gebruiken.
75.	Opdrachtnemer voert ten minste eenmaal per twee jaar (éérste keer rond het eind van het eerste contractjaar) op eigen kosten een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uit. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt door een onafhankelijk onderzoeksbureau verricht en in afstemming met de Gemeente. De onderzoeken en metingen van klanttevredenheid bepalen voor een deel het waardeoordeel over de uitvoering van de overeenkomst. De Gemeente kan mogelijke vragen aanleveren die als uitgangspunt gebruikt kunnen worden bij het uit te voeren tevredenheidsmeting door de Opdrachtnemer. Het resultaat van de tevredenheidsmeting geeft informatie over de verrichte diensten, processen, kwaliteit van de woningaanpassing. Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het cliënttevredenheidsonderzoek.
76.	De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet Opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek toekomen aan de Gemeente. Hieraan zijn voor de Gemeente geen kosten verbonden.
77.	Opdrachtnemer verleent kosteloze medewerking aan het twee jaarlijkse (wettelijk verplichte) cliënt ervaringsonderzoek Wmo van de Gemeente.

4.13 Managementinformatie en voortgang

Nummer	Omschrijving
78.	Opdrachtnemer levert uiterlijk binnen 3 weken na definitieve gunning een implementatieplan op. Opdrachtnemer wordt verzocht om op maximaal 3 pagina's A4 (minimaal lettergrootte 10) te beschrijven hoe Opdrachtnemer zich gaat voorbereiden om vanaf de ingangsdatum van het contract volledig operationeel te zijn. Belangrijke onderdelen zijn: - planning, mijlpalen en doorlooptijden; - betrokken personen, namen en functies; - eventuele risico's; - wijze en frequentie van communicatie met Opdrachtgever en cliënten; - afspraken over overleg en communicatie. In het plan staat tevens concreet beschreven welke inspanning (en op welke momenten) van Opdrachtgever wordt verwacht.
79.	Minimaal twee keer per jaar (of zo vaak als één van de partijen noodzakelijk acht) vinden er voortgangsoverleggen plaats tussen Opdrachtnemer en de Gemeente. Deze zijn gericht op de uitvoering van de overeenkomst, evaluatie van de dienstverlening en samenwerking. De Gemeente verwacht een initiërende en proactieve inzet van de Opdrachtnemer bij de uitvoering van deze opdracht. De voortgangsoverleggen vinden altijd plaats met een vaste contactpersoon en/of diens plaatsvervanger. Hiervoor rekent de Opdrachtnemer geen kosten.
80.	Opdrachtnemer levert minimaal vier keer per jaar digitaal een voortgangsrapportage aan de gemeente aan. Hiervoor rekent de Opdrachtnemer geen kosten. In de definitieve werkafspraken wordt vastgelegd welke gegevens exact moeten worden aangeleverd. De volgende informatie moet in ieder geval aangeleverd worden door Opdrachtnemer: De door Opdrachtnemer gerealiseerde woningaanpassingen bestaande uit specificatie volgens de Productenlijst "Kleine Woningaanpassingen Wmo" van het aantal gerealiseerde woonvoorzieningen, uitgesplitst naar: - naam cliënt en cliëntnummer; - adres cliënt; - datum opdrachtverstrekking; - datum oplevering; - totale kosten per productgroep, per plaatsingsjaar; - totale kosten reparaties per producttype, per plaatsingsjaar; - herverstrekkingspercentage en/ of aantal voorzieningen die zijn herverstrekt; - overzicht van doorlooptijden en overschrijding doorlooptijden met motivering van de afwijkingen (per maand); - prijs met nummer van de betreffende woningaanpassing overeenkomstig de Productenlijst "Kleine Woningaanpassingen Wmo";

	- specificatie van het aantal reparaties, onderhoud en vervanging op de onderdelen; - overzicht in aantal onoordeelkundig en intensief gebruik; - overzicht van meerwerk-woonvoorzieningen ; - een actueel overzicht van binnengekomen klachten, waarbij aangegeven de status van afhandeling en de oplossingen die zijn geboden (zie verdere eisen onder hoofdstuk 4,10 Klachten en meldingen, eis 36); - een actueel overzicht van de voortgang van de invulling van de verplichtingen ten aanzien van Social return, zie hiervoor hoofdstuk 5; - Rapportage Tijdens deze voortgangsgesprekken worden de vastgestelde KPI's doorgenomen.
81.	Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatief te tonen, onder andere op het gebied van: 1. Tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en de samenwerking; 2 als bij Opdrachtnemer bekend is dat een woonvoorziening door een inwoner voor langere tijd niet gebruikt wordt; 3. Onoordeelkundig en intensief gebruik van woonvoorzieningen tijdig bij de gemeente melden. 4. Optimalisatie hervestrekkingen.

5 Resultaten en verantwoording

Per contractjaar beoordeelt de gemeente in het laatste voortgangsoverleg van het lopende contractjaar de door de opdrachtnemer uitgevoerde opdracht, mede aan de hand van de aangeleverde voortgangsrapportage. Voor deze raamovereenkomst wordt een vaste contractmanager en een vaste plaatsvervanger beschikbaar gesteld, die de voortgangsgesprekken met de opdrachtnemer voeren. De beoordeling vindt plaats op basis van:

- de voortgangsrapportages;
- het naleven van de ambities die ten behoeve van de gunningscriteria is aangeleverd;
- het voldoen aan de KPI's;
- het naleven van de jaarlijkse social return-verplichting van 1% van de opdrachtwaarde;
- de thema's: kwaliteit van de voorziening, termijnen en cliënttevredenheid.
- oordelen van SWT's en Adviseurs Uitvoering;
- meldingen, signalen en klachten.

Voorafgaand aan de beoordeling van de opdrachtnemer worden de casemanagers van SWT, Adviseurs Uitvoering en medewerkers van de afdeling Voorzieningen bevroegd op hun oordeel op de geleverde kwaliteit van de dienstverlening. De Gemeente gaat uit van goede bereikbaarheid, korte termijnen, transparantie en goede communicatie.

Indien dienstverlening van de opdrachtnemer door de Gemeente als onvoldoende wordt beoordeeld, wordt dit besproken tijdens de voortgangsoverleggen. Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan de contractuele afspraken kan dit leiden tot sancties zoals opgenomen in artikel 4 in de Overeenkomst Kleine Woningaanpassingen.

Uiterlijk 6 maanden voor het verstrijken van de initiële looptijd van 3 jaar en voor het verstrijken van de eerste verlengingstermijn van 1 jaar, bericht de contractmanager schriftelijk of de raamovereenkomst wordt verlengd of niet. Indien geen verlenging plaats vindt, wordt gemotiveerd aangegeven waarom de raamovereenkomst niet wordt verlengd.

6 Sturingsinformatie

De gemeente wil de kwaliteit van de dienstverlening inzichtelijk maken met sturingsinformatie en kritische prestatie indicatoren (KPI's). De KPI's worden gebaseerd op voorwaarden uit de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving van de opdrachtnemer. De lijst van sturingsinformatie en KPI's is een dynamisch document. Opdrachtnemer en gemeente stellen na gunning gezamenlijk aanvullende KPI-resultaten vast. Tijdens de voortgangsgesprekken worden de vastgestelde KPI's besproken. Opdrachtnemer dient zich te committeren aan de hieronder genoemde en de gezamenlijk nog vast te stellen KPI's.

Kwaliteit	Indicator
Clienttevredenheid	Opdrachtnemer voert tweejaarlijks een cliënttevredenheidsonderzoek uit. Bij de medewerkers van het SWT, toezichthouders en de afdeling Voorzieningen wordt voordat de voortgangsoverleggen plaatsvinden, informatie opgevraagd over de kwaliteit van de dienstverlening van de opdrachtnemer. <u>Indicatoren</u> - Resultaten cliënttevredenheidsonderzoek van opdrachtnemer en onafhankelijke onderzoeksbureau; - Binnengekomen klachten bij SWT, Adviseurs Uitvoering en afdeling Voorzieningen; - Contact tussen SWT en opdrachtnemer; - Geregistreerde calamiteiten volgens calamiteitenprotocol - Eventueel rapport van de inspectie.
Klachten	Het aantal gegronde klachten door cliënten per half jaar mag niet meer bedragen dan 2% van het aantal afgegeven adviezen per half jaar. Deze klachten dienen binnen 15 werkdagen afgehandeld te zijn richting de cliënt. <u>Indicatoren</u> - Het aantal gegronde klachten - Afhandelingstermijn(KPI). - Contactmoment met de cliënt na vijf werkdagen van de levering van de woningaanpassingen.
Kwaliteit woningaanpassing	De afdeling audit voert jaarlijks een controle uit op de rechtmatigheid van de verstrekte voorziening, levering van de voorziening na vertaling en specificering van opdracht door SWT's, levering conform Productenlijst "Kleine Woningaanpassingen". Het foutpercentage van deze audit mag niet hoger zijn dan 1% van de gefactureerde opdracht. Op verzoek verricht de toezichthouder van de gemeente inspecties.

	<u>Indicatoren</u> - Contactmoment met de cliënt na vijf werkdagen van de levering van de woningaanpassingen. - Uitslag onderzoeksresultaten audit gemeente Zaanstad; - Eventueel uitgevoerde inspectie door de toezichthouder van de gemeente.
Termijnen	Bij de uitvoering van de opdracht neemt Opdrachtnemer de volgende leverings-, reparatie, klachtenafhandelingstermijnen in acht: Voor de doorlooptijden voor de levering van de woningaanpassingen gelden de volgende levertijden: - Contact met de cliënt over te realiseren woonaanpassing binnen 5 werkdagen na ontvangst van de opdracht van SWT; - Binnen 5 werkdagen op huisbezoek bij de cliënt na telefonisch contact met de cliënt. Na het uitvoeren van huisbezoek levert en plaats Opdrachtnemer de voorzieningen binnen de volgende termijnen: - Levering zonder maatwerk: maximaal 20 werkdagen na het huisbezoek; - Levering met maatwerk, (fabrieksaanpassingen): maximaal 35 werkdagen na het huisbezoek; - Spoed: dezelfde dag anders maximaal 1 werkdag na het huisbezoek Binnen 5 werkdagen na het melden van de levering cliënt opbellen voor een nazorggesprek, zoals beschreven in hoofdstuk 2.1 van het Programma van Eisen. 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 3 werkdagen; - Voor spoedeisende reparaties (waarbij afhankelijkheid van ADL van de klant in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 24 uur; - In noodgevallen, bij afhankelijkheid van de klant van het ADL, dient Opdrachtnemer z.s.m. maar in ieder geval binnen 4 uur na melding aanwezig te zijn en de reparatie uit te voeren. Voor herverstreking geldt de volgende levertijd: - Binnen 5 werkdagen na opdracht van de afdeling Voorzieningen dient de voorziening die volgens Opdrachtnemer kan worden herverstrekt of in bruikleenvoorziening is verstrekt te worden opgehaald bij de cliënt.

	Voor Klachten en meldingen geldt de volgende levertijd: - Klachten en/of onvolkomenheden dienen uiterlijk binnen 15 werkdagen vanaf de datum van binnenkomst van klacht. De daadwerkelijke levertijden dienen voor ten minste 95% overeen te komen met de overeengekomen levertijden. Vier keer per jaar dient opdrachtnemer een voortgangsrapportage in te dienen.
--	--

6.1 Sturing op kwantiteit en kosten

De kleine woningaanpassingen worden verstrekt zodat inwoners zo lang mogelijk zelfstandig thuis kunnen blijven wonen. Het uitgangspunt is dat gezocht wordt naar een passende oplossing voor het probleem dat de cliënt ondervindt. De woningaanpassing die wordt verstrekt dient toekomstgericht te zijn met de beste prijs-en kwaliteitverhouding.

De sturing op kwantiteit en kosten gebeurt aan de hand van gegevens die voornamelijk uit het gemeentelijk registratiesysteem zullen worden verzameld. Bij een onverklaarbare stijging van de gemiddelde prijs van voorziening wordt de opdrachtnemer verzocht een verklaring te geven over de stijging van deze kosten. Indien de opdrachtnemer geen verklaring kan geven wordt de toezichthouder van de gemeente verzocht onderzoek te doen naar deze prijsstijging. De Gemeente behoudt zich het recht voor om door eigen medewerkers of in te huren derden steekproefcontroles te houden naar de kwaliteit van de uitvoering en te onderzoeken of de Opdrachtnemer op een juiste wijze uitvoering geeft aan de leveringen en diensten van de Wmo-voorzieningen, zoals weergegeven in deze aanbesteding.

Opdrachtnemer werkt mee aan de controles dan wel onderzoeken door toezichthouder, zijn het toezicht op kwaliteit, op rechtmatigheid en calamiteiten of incidenten. De Opdrachtnemer is verplicht om bij de toezichthouder de calamiteiten en incidenten te melden conform de Wmo 2015. De Gemeente kan daarop nader onderzoek verrichten waaraan Opdrachtnemer onvoorwaardelijk aan dient mee te werken.

Indien uit het inspectierapport blijkt dat de opdrachtnemer niet altijd de meeste toekomstgerichte oplossing met de beste kwaliteitsverhouding versterkt wordt, kan de Gemeente de Opdrachtnemer sanctioneren.