

Concept Programma van Eisen woningaanpassingen

Minimumeisen standaardwoningaanpassingen

In dit hoofdstuk zijn de minimumeisen opgenomen die aan de gevraagde dienstverlening worden gesteld. Doel is dat de cliënt een adequate en doelmatige woonvoorziening krijgt geleverd. De kwaliteit van de voorziening dient te blijken uit het voldoen aan de hieronder gestelde eisen.

Nr.	Omschrijving
	Productgroepen
1.	De opdrachtnemer moet de producten die vermeld staan op het tarievenblad (bijlage F) Leveren tegen de geoffeerde all-in prijzen. De geoffeerde prijzen zijn per stuk, tenzij anders aangegeven.
2.	Productgroepen 1,2 en 3 Voor productgroepen 1, 2 en 3 geldt dat alle geleverde producten ten minste geschikt zijn voor gebruikers van maximaal 125 kilogram. Wanneer de eindgebruiker zwaarder is dan 125 kilogram en/of de standaard voorziening niet volstaat wordt een offerte uitgebracht voor een geschikt middel.
3.	Productgroep 4 Bij de drempelaanpassingen geldt dat de opdrachtnemer een bij de situatie passende oplossing moet leveren. Opdrachtgever dient te leveren wat nodig is om de toegankelijkheid van de woning te garanderen. Bij een drempelhulp buitenshuis dient u bijvoorbeeld in de ene situatie een enkelzijdige en in een andere situatie een naar beide zijden schuin aflopende oprit aan te brengen. Een schegplaat waarbij niet alle zijden schuin aflopend zijn, behoort niet tot de mogelijkheden. Voor het verwijderen van de drempel (plus afwerking) geldt dat deze zich meestal buiten en soms binnen bevindt. De afwerking dient zo te zijn dat ongehinderd en veilig gebruikgemaakt kan worden van de woning en de oplossing er verzorgd uitziet.
4.	Productgroep 5 Het omdraaien van de draairichting van de deuren is afhankelijk van de situatie. De oplossing moet per situatie passend zijn. Indien nodig dienen hang- en sluitwerk en vreesleuven opnieuw geplaatst te worden, dit is bij de prijs inbegrepen.
5.	Productgroep 7 Bij productgroep 7 gaat het om ca. 294 (Diemen: 126, Uithoorn: 137, Ouder-Amstel; 31) deuopeners die in het verleden zijn geplaatst en waarvoor onderhoud, reparatie en spoedhulp bij storingen vereist zijn. Opdrachtgever zal na gunning zorgen voor een overzicht van de benodigde cliënt- en/of adresgegevens. Er is geen overzicht beschikbaar van het type en de leeftijd van de deuopeners. De prijs betreft alleen het jaarlijks onderhoud en spoedhulp bij storingen. Voor reparatie van de bestaande deuopeners wordt een offerte aangeleverd.
6.	Productgroep 8

	Bij productgroep 8 dient u een standaarduurtarief inclusief voorrijkosten op te geven. Dit standaarduurtarief dient u bij uw offertes te hanteren.
	Product specifieke eisen
7.	De te leveren woonvoorzieningen dienen voorzien te zijn van de CE-markering (en komen voor op de lijsten van de met TNO-keurmerk goedgekeurde aanpassingen, dan wel een gelijkwaardig keurmerk);
8.	De voorziening moet functioneren in de specifieke situatie van de cliënt, rekening houdend met zowel het Bouwbesluit als het Handboek voor Toegankelijkheid;
9.	De werkzaamheden en de wijze van uitvoering van de werkzaamheden worden conform de geldende branche-certificeringen uitgevoerd;
10.9	De woningaanpassingen voldoen aan de wettelijke criteria voor verstrekking van voorzieningen op het gebied van doelmatigheid, functionaliteit en zijn het goedkoopst adequaat;
11.1	Opdrachtgever stimuleert hergebruik van materialen. Een hergebruikte voorziening of onderdelen hiervan worden altijd eerst ingezet voordat over wordt gegaan tot het plaatsen van een nieuwe voorziening.
12.1	Opdrachtnemer levert her te verstrekken voorzieningen of nieuwe woningaanpassingen na opdracht uit het standaardpakket conform de gestelde functionele eisen op basis van koop.
13.1	Als opdrachtgever daartoe verzoekt dienen onder dit programma van eisen gerealiseerde drempelhulpen te worden verwijderd door opdrachtnemer. In het geval een onder dit programma van eisen gerealiseerde drempelhulp verwijderd moet worden, vervalt het eigendom van de drempelhulp aan de opdrachtnemer.
14.1	Een her te verstrekken voorziening is te beschouwen als nieuw in de zin van deze overeenkomst; is technisch in uitstekende staat en is visueel, los van kleine gebruikssporen die op het eerste oog niet waarneembaar zijn, niet van nieuw te onderscheiden. De voorziening ziet er bij levering schoon en verzorgd uit.
15.1	Opdrachtnemer biedt in iedere specifieke situatie de goedkoopst passende minst belemmerende oplossing.
16.1	Opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om in incidentele situaties een woningaanpassing bij een andere leverancier aan te schaffen dan bij opdrachtnemer.
	Veiligheidseisen
17.1	De in te zetten producten dienen in ieder geval te voldoen aan wettelijke Nederlandse en Europese criteria ten aanzien van veiligheid.
18.1	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar te zijn en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
19.1	De gebruiksaanwijzing, indien van toepassing, wordt aan de cliënt verstrekt. Deze is in het Nederlands en in begrijpelijke taal opgesteld, zodat de voorziening goed en veilig kan worden gebruikt.

20-1	Indien nodig wordt bij oplevering van de aanpassingen of aflevering van de voorziening een mondelinge instructie over gebruik en onderhoud gegeven.
21-2	Indien asbest aangetroffen wordt door de Opdrachtnemer is hij verplicht de Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. Daarbij dient de Opdrachtnemer te handelen volgens de wettelijke afspraken rondom asbest. De Opdrachtgever zal dan een beslissing nemen over de te nemen vervolgstappen.
	Garantie, reparaties en beschadigingen
22-2	Opdrachtnemer garandeert dat de cliënt wordt voorzien van een adequate voorziening.
23-2	Opdrachtnemer garandeert gebruik te maken van gekwalificeerd (onderhouds)materiaal.
24-2	Gedurende de eerste 24 maanden (garantieperiode) na levering worden er geen kosten (voor bijv. aanpassingen, reparaties of herstel van de geleverde kwaliteit) gedeclareerd. Dit geldt niet als de beperkingen en/of omstandigheden van de cliënt aantoonbaar zijn gewijzigd en er daardoor aanpassingen of aanvullende voorzieningen nodig zijn.
25-	Garantie op uitvoering van de werkzaamheden wordt geboden conform de branchevoorschriften.
26-2	Schade ontstaan door werkzaamheden van Opdrachtnemer (of door hen ingehuurd derden) worden op kosten van Opdrachtnemer hersteld. Opdrachtnemer sluit hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering af.
27-2	Reparaties dienen uiterlijk binnen twee werkdagen na een telefonische of digitale melding van het gebrek te worden verricht.
28-2	In geval van spoed- of noodgevallen dient de Opdrachtnemer binnen maximaal 8 uur, na melding door Opdrachtgever of cliënt, tot reparatie over te gaan. In principe verzoekt Opdrachtgever om reparaties, maar als er een spoed- of noodgeval is buiten kantooruren of wanneer hier specifieke afspraken over zijn gemaakt (bijvoorbeeld bij elektrische deuropeners) kan de cliënt ook zelf een verzoek tot reparatie doen; Spoed- en noodgevallen vormen een uitzondering en dienen inbegrepen te zijn in de opgegeven tarieven.
29-2	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan de voorziening gedurende de periodes dat de Opdrachtnemer de beschikking heeft over de voorziening. Bijvoorbeeld tijdens reparatie of vervoer c.q. opslag in eigen depot.
	Offerte en opdracht
30-2	De opdrachtgever voert zelf de indicatiestelling voor woningaanpassingen uit. De opdrachtnemer selecteert op basis daarvan de goedkoopst passende voorziening.
31-2	Offertes dienen voor Opdrachtnemer binnen uiterlijk 10 werkdagen na aanvraag via email aan Opdrachtgever te worden verzonden. Op de offerte moet minimaal worden vermeld: - Offertedatum en offertenummer - NAW gegevens cliënt, inclusief identificatienummer (niet zijnde BSN nummer)

	- Productspecificatie - Prijs inclusief en exclusief BTW - Vermelding of het een herverstreking betreft en datum eerste verstrekking - Verwachte levertijd - Indien wordt afgeweken van de offerteaanvraag, motivatie van de gekozen oplossing.
32.3	Bij een opdracht volgens Tarievenblad (bijlage aanbestedingsdocument) is het ter beoordeling van Opdrachtnemer of een huisbezoek bij de cliënt al dan niet noodzakelijk is.
33.3	Bij aanvraag offerte moet de Opdrachtnemer situatie altijd ter plekke bij de cliënt bekijken en opnemen alvorens een offerte op te stellen.
34.3	Indien Opdrachtgever hier om vraagt gaat Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever bij cliënt op huisbezoek om mogelijke oplossingen te inventariseren.
35.3	Wanneer het (in uitzonderlijke omstandigheden) niet mogelijk is om binnen 10 werkdagen een offerte aan Opdrachtgever te verzenden informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever hier tijdig over; onder vermelding van de reden van vertraging en de datum waarop de offerte kan worden verwacht.
36.3	Opdrachtnemer zorgt voor een digitale informatievoorziening (een web-based klantenportaal) waar in de volgende gegevens staan: - o wanneer de offerteaanvraag is ontvangen; • of en wanneer een huisbezoek is gepland, - o wanneer opdrachtgever de offerte kan verwachten (en indien dit langer duurt dan afgesproken, de reden voor vertraging;) - o leverdatum; - o afspraken met de cliënt; - o klachtenregistratie.
37.3	Het webbased klantenportal dient gebruiksvriendelijk en up-to-date te zijn.
	Levering en plaatsing
38.3	De te leveren en plaatsen woningaanpassing zal de meest kostenefficiënt mogelijke oplossing zijn. Opdrachtnemer zal daartoe, direct na gunning tijdens de werkafspraken, nader prestatieafspraken overeenkomen met betrekking tot de inzet van herverstekkingen.
39.3	De levering en plaatsing van een woningaanpassing of woonvoorziening dient binnen maximaal 15 werkdagen na ontvangst van de (digitale) opdracht te starten. Deze termijn geldt ook voor vakantieperiodes. Dit geldt voor zowel voorzieningen waarover vaste prijsafspraken zijn gemaakt als voor voorzieningen waarvoor eerst een offerte is opgevraagd.
40.3	Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht name van de van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving waaronder NEN 1010, Bouwbesluit en Arbo-wetgeving.
41.3	Het plaatsen c.q. aanbrengen en aansluiten van de aanpassingen dient te geschieden in overleg met de cliënt op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur.

42-4	Opdrachtnemer zorgt voor het afvoeren van afval en laat de ruimte waar de voorziening is geplaatst of die is aangepast netjes achter.
43-4	In uitzonderingsgevallen en na overleg met de Opdrachtgever en Cliënt kan een afwijkende levertijd, voordat de werkzaamheden een aanvang hebben genomen, worden overeengekomen.
44-4	Levering dient - zonder berekening van meerkosten- aan huis te geschieden. Bij vervanging, waartoe Opdrachtgever opdracht geeft, dient de oude aanpassing kosteloos retour te worden genomen.
45-4	Bij een annulering van een opdracht tot het realiseren van een woningaanpassing (nog voordat de woningaanpassing daadwerkelijk is geplaatst en er wel al werkzaamheden zijn verricht) kan opdrachtnemer de reeds gemaakte kosten factureren bij opdrachtgever. De opdrachtnemer dient de kosten te onderbouwen.
	Bereikbaarheid/service
46-4	Alle communicatie tussen opdrachtnemer en opdrachtgever verloopt via portaal en/of via e-mail. Opdrachtnemer maakt een voor opdrachtgever herkenbaar e-mailadres aan.
47-4	Opdrachtnemer beschikt over één vast aanspreekpunt per opdrachtgever met betrekking tot het object van de onderhavige aanbesteding.
48-4	Opdrachtnemer fungeert als eerste aanspreekpunt voor de cliënt. Opdrachtnemer beschikt hiertoe over een (service-)vestiging in Nederland en een vast telefoonnummer (geen betaalnummer!) voor het stellen van vragen door cliënten over bijv. reparaties onder garantie, leveringstermijnen, instructies, Opdrachtnemer is op de aangegeven locatie gedurende werkdagen van 8.3000 uur - 17.00 uur bereikbaar.
49-4	Met betrekking tot de elektrische deuropeners biedt Opdrachtnemer 7 dagen per week een 24-uur service.
50-4	Opdrachtnemer geeft vanaf het eerste contact aan cliënt aan op welke wijze hij bereikbaar is (welk telefoonnummer) en welke specifieke dienstverlening men kan verlenen.
51-4	Voorafgaand aan de levering en aanbrenging van een woningaanpassing bevestigt Opdrachtnemer de leveringsdatum (telefonisch of digitaal) aan de cliënt.
52-5	Cliënten worden op vriendelijke wijze in het Nederlands te woord gestaan door Opdrachtnemer.
	Klachtenprocedure
53-5	Opdrachtnemer beschikt over een protocol voor het afhandelen van klachten. In dit protocol staat beschreven wat minimaal uitgevoerd moet worden voor een adequate afhandeling van een klacht.

54-5	In het protocol staan tenminste beschreven: • wijze van registreren; • bevestiging ontvangst klacht en terugrapportage aan klager • wijze van afhandelen; • maximale termijnen (maximaal 10 werkdagen); • maatregelen ter voorkoming van herhaling van klachten.
55-5	De Opdrachtnemer dient aan te geven hoe lang de maximale doorlooptijd en afhandeling van een klacht is, hoe men de klacht administratief gezien verwerkt c.q. bewaakt, hoe men evalueert of de klachtenafhandeling naar tevredenheid verloopt en bovenal welke oplossingsmaatregelen men kan treffen om de klant tevreden te stellen.
	Registratie gegevens en privacy
56-5	Registratie van de gegevens van de cliënten van standaardwoningaanpassingen dient door Opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de cliënt in gevaar brengt) deze voorzieningen onmiddellijk terug zijn te halen.
57-5	Met in acht name van de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) draagt de Opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de cliënt die bij hem geregistreerd staat. Deze gegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige opdracht.
58-5	De gegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de cliënt inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.
	Standaardlijst
59-5	Aan de producten zoals vermeld op Tarievenblad kunnen, alleen na toestemming van de Opdrachtgever, gedurende de looptijd van het contract nieuwe voorzieningen worden toegevoegd of afgevoerd. Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer de cliënt de mogelijkheid te bieden om, indien de cliënt dit wenst, een duurdere uitvoering te leveren. Opdrachtnemer kan bij Opdrachtgever alleen de prijs van het standaardproduct factureren. De meerprijs van de duurdere uitvoering moet de Opdrachtnemer factureren bij de cliënt.
	Managementinformatie
60-5	Opdrachtnemer dient over een adequate bedrijfsadministratie te beschikken waarmee tijdig, juist en volledig de gevraagde gegevens kunnen worden geleverd.
61-5	De Opdrachtnemer is gehouden om elk kwartaal per gemeente de hieronder genoemde algemene gegevens betreffende het afgelopen kwartaal aan Opdrachtgever digitaal te verstrekken. • Overzicht van gerealiseerde woningaanpassingen per werkadres inclusief de opdracht datum en datum van realiseren; • Overzicht nog te realiseren (in uitvoering) woningaanpassingen;

	• Overzicht overschrijding levertijden + opgave redenen; • Overzicht van klachten inclusief doorlooptijden en geboden oplossingen.
62-6	De Opdrachtnemer is gehouden om elk jaar per gemeente de hieronder genoemde gegevens aan Opdrachtgever digitaal te verstrekken: • Specificatie uitstaande aanpassingen per plaatsingsjaar; • Aantallen uitstaande aanpassingen per productgroep; • Totale kosten per plaatsingsjaar, per productgroep en per woningaanpassingen; • Totale kosten reparatie en onderhoud, per jaar, per productgroep; • Aantal storingen binnen het contract en buiten het contract per identificatienummer; • Aantal onderhoudsbeurten per identificatienummer; • Aantal reparaties per identificatienummer.
63-6	De benodigde managementinformatie wordt digitaal geleverd. Mocht tijdens de contractperiode blijken dat de onder eis 61 genoemde gegevens niet voldoende informatie opleveren, dan kunnen er in overleg met de opdrachtnemer aanvullende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de informatievoorziening.
64-6	Gedurende de contractperiode zal tenminste éénmaal per jaar (of zoveel vaker als één van de partijen het nodig acht) overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de opdrachtnemer en de opdrachtgever. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod (basis is het contract en de management rapportage) en worden klachten of onvolkomenheden besproken en naar ieders tevredenheid afgehandeld.
	Eisen personeel
65-6	Het personeel beschikt over een adequate opleiding of aantoonbare competenties om de beoogde werkzaamheden goed uit te voeren. Gedurende de gehele contractperiode garandeert de Opdrachtnemer bij vervanging cq. uitbreiding van personeel minimaal een gelijk deskundigheidsniveau;
66-6	Het personeel van Opdrachtnemer dat bij de cliënt thuis komt voor advies of onderhoud kan zich legitimeren en kan aantonen dat zij werken namens Opdrachtnemer;
67-6	Het personeel dat de Opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de cliënt heeft geen waardeoordeel over de woningaanpassingen en doen geen toezeggingen aan de cliënt. Zij adviseren en ondersteunen de cliënt onpartijdig.
68-6	Het personeel is vriendelijk en hulpvaardig en staat de cliënt adequaat te woord.
69-6	Het personeel beschikt over een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
70-6	Het personeel stelt zich coöperatief op wanneer Opdrachtgever en medewerker van Opdrachtnemer samen een situatie bij een cliënt bekijken om oplossingsrichtingen te onderzoeken.

	Facturering en administratie
71.6	De Opdrachtnemer dient aantoonbaar te zorgen voor een deugdelijke, geautomatiseerde administratie van de door de Opdrachtgever nader te bepalen factuurgegevens ten aanzien van aantallen en bedragen van leveringen en (her)verstrekkingen.
72.7	Betaling geschiedt aan de hand van de door de opdrachtnemer ingediende facturen, onder voorbehoud van goedkeuring van de levering, plaatsing, de factuur en afleverbewijs. De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: - NAW gegevens cliënt inclusief identificatienummer; - Type woningaanpassing conform specificaties tarievenblad; - Offertedatum; - Opdrachtdatum; - Uitvoeringsdatum.
73.7	Betaling van de koopprijs: 100% na ontvangst van de factuur en opleveringsbewijs. Deze factuurinformatie dient digitaal, binnen 30 dagen na oplevering, in een standaard format te worden aangeleverd.
74.7	Verwerking van de facturen en betaling vindt plaats volgens de inkoopvoorwaarden van de gemeenten.
75.7	Als opdrachtgever op enig moment overgaat tot het gebruik van iWmo (digitaal berichtenverkeer) of een ander facturatiesysteem dient de opdrachtnemer het facturatieproces, in overleg, hierop aan te passen.
	Onderhoud en reparatie
76.7	Indien door de Opdrachtgever nodig geacht, dient de Opdrachtnemer onderhoud en reparaties te verzorgen aan alle aanpassingen, ook die door vorige contracthouders zijn aangebracht en in de woningen van de cliënten zijn aangebracht. Opdrachtnemer voert deze uit tegen het standaarduurtarief. Het standaard uurtarief dient aangeboden te worden in bijlage Tarievenblad woningaanpassingen; Het onderhoud van de bestaande elektrische deuropeners dient plaats te vinden tegen het bij productgroep 7 geoffreerde tarief.
77.7	Voor elke geleverde deuropener gaat automatisch na afloop van de garantieperiode van 24 maanden een all-in onderhoudscontract voor een periode van 1 jaar in, welke telkens stilzwijgend tegen dezelfde voorwaarden wordt verlengd tot maximaal de looptijd van de raamovereenkomst. Een all-in onderhoudscontract betreft preventief en correctief onderhoud (inclusief voorrijkosten, arbeidskosten en onderdelen).
78.7	Het all-in onderhoudscontract op elektrische deuropeners eindigt binnen 1 maand na opdracht tot inname van de deuropener.
79.7	Wanneer de Opdrachtnemer inschat dat kosten voor reparatie en/of onderhoud de kosten van de levering en aanbrenging van een nieuwe aanpassing overschrijden, dient Opdrachtnemer in overleg te treden met de Opdrachtgever en na goedkeuring een nieuwe aanpassing aan te brengen.

	Werkwijze
80-7	Opdrachtgever geeft digitaal opdracht tot het leveren of plaatsen van een woonvoorziening conform de door de Opdrachtnemer geoffreerde tarieven of vraagt een offerte voor betreffende aanpassing of voorziening op. De opdrachtgever beschrijft in de opdracht of offerteaanvraag zo duidelijk mogelijk de situatie, het probleem dat opgelost moet worden en eventuele bijzonderheden. Indien van toepassing worden ook overwogen oplossingsrichtingen en maatvoeringgegevens beschreven.
81-7	Opdrachtnemer gaat na een offerte aanvraag van Opdrachtgever (en bij opdracht die op het tarievenblad voorkomen en waarbij een huisbezoek is gevraagd) bij cliënt op huisbezoek voor opname van de situatie.
82-8	Opdrachtnemer biedt binnen 10 werkdagen een offerte aan Opdrachtgever. Wanneer dit niet haalbaar is stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever daar tijdig van op de hoogte, onder vermelding van reden van vertraging en de datum waarop de offerte alsnog wordt verwacht.
83-8	Opdrachtnemer is telefonisch of digitaal bereikbaar voor vragen over de offerte of overleg over oplossingsrichtingen.
84-8	Zodra Opdrachtnemer vertraging in de doorlooptijd als bedoeld in eis 39 voorziet, stelt Opdrachtnemer de Opdrachtgever en de cliënt daar tijdig van op de hoogte.
85-8	Opdrachtnemer meldt wanneer werkzaamheden gereed zijn aan de Opdrachtgever zodat – na eventuele controle door de Opdrachtgever - de factuur binnen gestelde termijn kan worden betaald;
86-8	Opdrachtnemer stelt een vaste contactpersoon ter beschikking;
	Tekortkoming
87-8	Indien levering en plaatsing niet binnen maximaal 15 werkdagen na ontvangst van de digitale opdracht starten, heeft de Opdrachtgever het recht een andere partij in te schakelen om de opdracht uit te voeren. De gehele kosten hiervan komen voor rekening van de Opdrachtnemer;
88-8	Indien het werk naar mening van de Opdrachtgever niet naar behoren is uitgevoerd, stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer in de gelegenheid om herstelwerkzaamheden uit te voeren. Indien Opdrachtnemer herhaaldelijk verzuimt het niet naar behoren uitgevoerd werk te herstellen, behoudt Opdrachtgever het recht een andere partij in te schakelen om het niet naar behoren uitgevoerde werk te herstellen. De kosten hiervan komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
89-8	Opdrachtgever behoudt zich het recht om de woningaanpassingen te laten beoordelen door een bouwdeskundige. Alvorens een andere partij ingeschakeld wordt, zal de Opdrachtgever eerst in overleg treden met de Opdrachtnemer;
90-8	Indien in geval van spoed- of noodgevallen de Opdrachtnemer niet binnen maximaal 8 uur, na melding door Opdrachtgever of cliënt, tot reparatie overgaat, heeft Opdrachtgever het recht een andere partij in te schakelen om de reparatie uit te voeren. De gehele kosten hiervan komen voor rekening van de Opdrachtnemer;

91.9	Indien Opdrachtnemer de opdracht niet conform Programma van Eisen uitvoert heeft Opdrachtgever het recht een direct opeisbare boete op te leggen van €250,00 per gebeurtenis. Alvorens de boete op te leggen zal Opdrachtgever eerst in overleg treden met de Opdrachtnemer.
	Implementatie
92.9	Opdrachtnemer werkt proactief mee aan de implementatie van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer legt na de gunning nadere procedurele afspraken vast in een werkafsprakenboek. Opdrachtnemer werkt daarnaast mee aan eventuele implementatie overleggen. De maximale duur van de implementatie is één maand (zie Aanmeldingsdocument).
93.9	Opdrachtnemer verzorgt per ingangsdatum van de raamovereenkomst volledig operationeel de gevraagde leveringen van woningaanpassingen.
	Prijs
94.9	De prijs van een te leveren woningaanpassing is inclusief alle kosten, waaronder selectiekosten, noodzakelijke accessoires, leveringskosten. Daarnaast geldt een onderhoudsprijs (all-in). Te factureren bedragen zijn gelijk aan geoffreerde bedragen.