

Bijlage D - Programma van eisen 220026SDD (v1.0)

Het programma van eis maakt deel uit van de aanbestedingsstukken en beschrijft de minimeisen van de opdracht. Er kan niet worden afgeweken van deze minimeisen: niet bij inschrijving en niet in de uitvoering, tenzij nieuwe wet- en regelgeving anders gebiedt. Indien een inschrijving hieraan niet blijkt te voldoen volgt uitsluiting van de aanbestedingsprocedure. Vragen over het programma van eisen worden gesteld via de nota van inlichtingen. Eventuele nota(s) van inlichtingen gaan boven het gestelde in dit document. Door in te schrijven op de aanbesteding garandeert inschrijver deze eisen gelezen en begrepen te hebben, en aan deze eisen te voldoen.

Nr	Programma van eisen
1	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer is bereid en in staat om een breed assortiment plafondliften en toebehoren te leveren, passend voor de vraag van Opdrachtgever en zo nodig individueel aan te passen aan individuele gebruikerseisen, bijvoorbeeld bijzondere maatvoeringen voor volwassenen, kinderen en obese cliënten.
1.2	De Opdrachtnemer verzorgt de volgende werkzaamheden: • het leveren, installeren en gebruiksklaar opleveren van nieuwe plafondliften op basis van koop (plafondliften worden in bruikleen gegeven aan de cliënt van de Opdrachtgever), inclusief eventuele opties. • Alle bijkomende bouwtechnische aanpassingen die door een door Opdrachtgever aan te stellen aannemer worden uitgevoerd vallen onder een coördinatieplicht van de Opdrachtnemer. • het in voorkomende gevallen demonteren, her-installeren en gebruiksklaar opleveren van bestaande plafondliften, oorspronkelijk geleverd en geïnstalleerd door Opdrachtnemer; • het in voorkomende gevallen demonteren van bestaande plafondliften, oorspronkelijk geleverd en geïnstalleerd door Opdrachtnemer, en afvoer/hergebruik door Opdrachtnemer (eigendom vervalt na demontage om niet aan Opdrachtnemer); • het onderhoud van door Opdrachtnemer gedurende de raamovereenkomst geleverde en geïnstalleerde plafondliften.
2	Functionele eisen
2.1	De te leveren plafondliften moeten kwalitatief geschikt zijn voor passend, degelijk en langdurig gebruik, passend voor het doel van het gebruik door cliënt en de verwachte intensiteit en duur van het gebruik.
2.2	De plafondlift wordt geleverd voor alle voorkomende plafondconstructies in woningen, waarvan het plafond aan het Bouwbesluit voldoet.
2.3	De plafondliften voldoen aan wettelijke Nederlandse en Europese criteria ten aanzien van veiligheid.

2.4	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen zijn, waar nodig, zichtbaar en in de Nederlandse taal opgesteld.
2.5	Opdrachtnemer houdt zich, indien van toepassing, aan het vigerende Landelijke Bouwbesluit en het Handboek voor de Toegankelijkheid.
2.6	Uitgangspunt voor nieuwe plafondliften is een technische gebruiksduur van minimaal 12 jaar. Opdrachtgever verwacht dat gebruikte plafondliften die bij en van Opdrachtgever geïnstalleerd worden, zodanig gecontroleerd, onderhouden, gerepareerd en/of gereviseerd zijn, dat ze gedurende de technische levensduur bij normaal gebruik probleemloos blijven functioneren.
2.7	Alle te leveren plafondliften zijn voorzien van een noodbediening, om in geval van een storing de cliënt te kunnen laten zakken.
2.8	Het ontwerp en de constructie van de plafondlift is zodanig dat het minimaal aan de volgende eisen voldoet: • geluidsarm (binnen de wettelijke normen); • gelijkmatige beweging (gaat niet te snel en niet met schokken); • de bediening moet bereikbaar en bruikbaar zijn voor de cliënt en afgestemd worden op zijn beperkingen; • bij een storing moet de cliënt altijd zelfstandig of met hulp van een 3e uit de plafondlift kunnen komen; • in het ontwerp dient rekening te worden gehouden met de veilige wijze van evacuatie van de cliënt bij een calamiteit, zoals een brand; • de plafondlift wordt gebruiksklaar geleverd inclusief plaatsing en instructies; • indien nodig installeert de door Opdrachtgever aangewezen aannemer een stroomvoorziening voor de plafondlift conform de geldende normen.
2.9	Alle te leveren plafondliften en toebehoren voldoen aan de bepalingen : • CE markering • De plafondliften incl. accessoires (o.a. tilbanden) voldoen aan de EN 10535 • Veiligheidsvoorschriften • Overige wettelijke voorschriften
3	Doorlooptijden levering plafondliften
3.1	De levertijd van een plafondlift, inclusief de bouwkundige werkzaamheden, montage en het gebruiksklaar opleveren bedraagt maximaal 5 weken. De levertijd gaat in op het moment dat de Opdrachtgever de schriftelijk opdracht tot levering geeft. De doorlooptijd vanaf offerteaanvraag door contactpersoon van de Opdrachtgever tot gebruiksklare oplevering bij de cliënt is in totaal maximaal 8 weken (gerekend vanaf de verzenddatum van het offertezoek). In de zomervakantie- en kerstvakantieperiode wordt de levertijd met maximaal 2 weken verlengd.
3.2	In uitzonderingsgevallen en alleen na overleg met de Opdrachtgever en cliënt kan een afwijkende levertijd, voordat de werkzaamheden een aanvang hebben genomen, worden overeengekomen.

3.3	Het plaatsen c.q. aanbrengen en aansluiten van de voorzieningen dient te geschieden in overleg met de cliënt, eventueel door tussenkomst van Wmo consulent, op werkdagen tenminste tussen 08.00 uur en 18.00 uur.
3.4	Indien er sprake is van een onverwachte situatie (tussen moment van opdracht en levering van de plafondlift) waardoor afgezien wordt van de levering van de plafondlift, neemt Opdrachtgever de kosten die zijn gemaakt tussen het afgeven van de opdracht en de realisatie daarvan, afhankelijk van het stadium van de productie, op zich. De aantoonbaar werkelijk gemaakte kosten, die niet op een andere wijze kunnen worden terugverdiend, kunnen dus worden doorberekend aan Opdrachtgever.
3.5	Bij dreigende overschrijding van de afgesproken levertijd, in geval van overmacht of andere omstandigheden bij de cliënt, meldt de Opdrachtnemer dit direct aan de cliënt en schriftelijk aan de Opdrachtgever (via email). Daarbij licht de Opdrachtnemer de oorzaak en de consequenties van de dreigende vertraging toe.
4	Kwaliteit van levering
4.1	Bij elke aflevering vindt mondelinge instructie plaats over het gebruik, onderhoud en bediening door de Opdrachtnemer aan de cliënt en in voorkomend geval ook de mantelzorger. De cliënt ontvangt Nederlandstalige documentatie en een Nederlandstalige gebruiksaanwijzing over de plafondlift. De cliënt wordt geïnformeerd over de servicedienst en ontvangt zowel mondelinge als schriftelijke informatie over het telefoonnummer/ alarmnummer voor het melden van correctief onderhoud.
4.2	Inschrijver biedt nazorg. Een maand na levering neemt de ondernemer telefonisch contact op met de cliënt en gaat na of de plafondlift aan de verwachtingen voldoet. Zo nodig verhelpt de ondernemer eventuele problemen en/of geeft aanvullende instructie.
4.3	Opdrachtnemer laat de locatie waar de voorziening is gerealiseerd bezemschoon achter en neemt eventueel verpakkingsmateriaal mee.
5	Garantie
5.1	Opdrachtnemer geeft een all-in garantie op de geleverde plafondliften inclusief bouwtechnische werkzaamheden, voor een duur van 2 (twee) jaar. De garantie gaat in op het moment van de gebruiksklare oplevering. Na die 2 (twee) jaar zijn de garantievoorwaarden van de fabrikant eventueel nog onverkort van toepassing.
5.2	De garantie op alle plafondliften houdt minimaal in dat de geleverde voorziening: - voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de voorziening verwacht mag worden en voldoet aan de door de Aanbestedende dienst verstrekte productomschrijving; - veilig is en blijft; - voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen;

	- bij gebreken gerepareerd wordt op volledige kosten van de Opdrachtnemer. Er kunnen gedurende de garantieperiode geen additionele kosten worden gedeclareerd. De plafondliften zijn en blijven veilig en voldoen aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen, ook na de voornoemde garantieperiode.
5.3	De Opdrachtnemer garandeert kosteloos een omruilgarantie van 3 maanden als blijkt dat de geleverde plafondlift, en/of onderdelen daarvan, niet voldoen of wanneer de cliënt niet in staat blijkt de plafondlift te kunnen gebruiken op basis van fysieke beperkingen of een technisch aspect. Wanneer blijkt dat de Opdrachtgever een verkeerde indicatie heeft gesteld komen de kosten voor rekening van de Opdrachtgever.
5.4	De Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan de plafondlift gedurende de periodes dat Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de beschikking heeft over de voorziening. Dit is tijdens transport en opslag tot aan de daadwerkelijke oplevering.
5.5	De Opdrachtnemer is te allen tijde aansprakelijk voor schade aan de woning (en / of de reparatie hiervan), die is ontstaan als gevolg van de uitgevoerde werkzaamheden door (of namens) de Opdrachtnemer.
5.6	Wanneer door een installatie van een plafondlift een gevaarlijke situatie dreigt te ontstaan voor de Wmo-client of medegebruikers van de betreffende woning, neemt de Opdrachtnemer direct contact op met de Opdrachtgever.
5.7	Meerkosten voor verwijderen en afvoeren van asbest zijn voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Opdrachtgever verhaalt deze kosten dan bij cliënt.
5.8	Wanneer er onderhoud of een reparatie heeft plaatsgevonden, geldt er op de uitgevoerde werkzaamheden ook twee (2) jaar garantie.
6	Keuring, onderhoud en reparatie van plafondliften
6.1	Gedurende de garantieperiode zoals bedoeld onder punt 5.1 zijn alle kosten voor keuringen, onderhoud en reparatie voor rekening en risico van Opdrachtnemer, evenals voor gebreken die zich gedurende deze periode al voordeden, maar voortduren of terugkeren door onvoldoende herstel. De kosten dienen in de prijs die Opdrachtnemer aanbiedt naar aanleiding van een aanvraag voor een Nadere Opdracht eenheidsprijzen te zijn verdisconteerd. Uitzondering op deze garantiebepaling zijn kosten van onderhoud, reparatie of vervanging naar aanleiding van oneigenlijk gebruik of aan cliënt toerekenbare schade.
6.2	De Opdrachtnemer beschikt gedurende de contractduur, voor alle door hem geleverde en geïnstalleerde plafondliften die uit deze Raamovereenkomst voortkomen over onderdelen en componenten, om preventief onderhoud, reparaties en storingen snel en adequaat uit te voeren respectievelijk te verhelpen.

6.3	Tenminste 10 werkdagen voorafgaand aan de jaarlijkse keuring en het preventieve onderhoud maakt Opdrachtnemer in overleg met de cliënt hiervoor een afspraak. Hierbij geeft de Opdrachtnemer minimaal aan welk dagdeel van de betreffende dag (met een marge van maximaal 2 uur) men langskomt.
6.4	Keuring en onderhoud dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de wereldwijde norm NEN en ISO 10535 (eisen en beproevingsmethoden voor het tillen en verplaatsen van gehandicapten) en de hiervan afgeleide nationale norm NEN 7506 (voor het gebruik en onderhoud van tilliften).
6.5	De uitvoering van onderhoudswerkzaamheden dient te allen tijde overeenkomstig de voorwaarden van de fabrikant plaats te vinden. Opdrachtnemer garandeert dat zij altijd de actuele voorschriften van de fabrikant bij de uitvoering van het onderhoud zal opvolgen.
6.6	De Opdrachtnemer is verplicht en in staat om een signaalfunctie te vervullen als het gaat om zaken als buitenproportionele slijtage van plafondliften, oneigenlijk gebruik en/of onveilig gebruik. Zodra de Opdrachtnemer dit opmerkt, meldt deze dit aan de Opdrachtgever.
6.7	Eventuele zaken die onder de geldende garantievoorwaarden, dan wel redelijkerwijs onder coulance gerepareerd of vervangen dienen te worden, zullen door Opdrachtnemer niet separaat gefactureerd worden.
6.8	De Opdrachtnemer overlegt met de cliënt over de spoedeisendheid van een reparatie. In noodsituaties is er sprake van een calamiteit. Hiervan is sprake als: • De plafondlift niet meer functioneert en de cliënt op dat moment hangt in de plafondlift. • Een situatie waarin een cliënt geen noodzakelijk gebruik kan maken van de plafondlift. Onder noodzakelijk gebruik valt in ieder geval: een situatie waarbij er voor de cliënt een probleem gaat ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, medicijngebruik, toiletgebruik en van en naar bed). • Ook een situatie waarin het gebruik van de plafondlift noodzakelijk is omdat een derde afhankelijk is van cliënt, wordt als calamiteit aangemerkt. Als voorbeeld kan hierbij genoemd worden een baby die in een ruimte is en waar de cliënt voor verantwoordelijk is.
6.9	Als er sprake is van een calamiteit moet de Opdrachtnemer uiterlijk twee uur na melding ter plaatse zijn en aanvangen met het verhelpen van de storing, waarbij de werkzaamheden onafgebroken voortgezet zullen worden totdat de storing is verholpen.
6.10	Storingen, niet zijnde calamiteiten, die vóór 12.00 uur zijn gemeld, moeten dezelfde dag vóór 18.00 uur verholpen zijn. Storingen die na 12.00 uur zijn gemeld, moeten uiterlijk de volgende werkdag verholpen zijn. Hiervan kan uitsluitend worden afgeweken indien de cliënt een later tijdstip wenst.
6.11	Als de cliënt sterk afhankelijk is van de plafondlift, maar op het moment van storing niet in de plafondlift hangt, moet de Opdrachtnemer uiterlijk vier uur na storingsmelding ter plaatse zijn en aanvangen met het verhelpen van de storing, waarbij de werkzaamheden onafgebroken voortgezet zullen worden totdat de storing is verholpen.

6.12	Opdrachtnemer laat cliënt of verzorger van cliënt een bewijs ondertekenen voor de uitvoer van de keuring / het onderhoud en/of de reparatie.
6.13	Het verhelpen van een storing ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om in dat jaar preventief onderhoud te verrichten. Indien de laatste preventieve onderhoudsbeurt langer dan 9 maanden geleden heeft plaatsgevonden, kan eventueel, in overleg met de cliënt, het preventief onderhoud tegelijkertijd met het verhelpen van de storing plaatsvinden.
6.14	De verplichting van de Opdrachtnemer met betrekking tot het onderhoud start na plaatsing en oplevering van de plafondlift en stopt automatisch na demontage en afvoeren van de plafondlift uit de betreffende woning.
6.15	Indien de plafondlift niet tijdig kan worden gerepareerd voorziet Opdrachtnemer cliënt van een vervangende tillift. Dit mag een verrijdbare tillift zijn, met als voorwaarde dat deze voldoet aan de Zorgplicht.
7	Nadere Opdracht - offerte aanvraagproces
7.1	Voor iedere nieuwe plafondlift die onder de scope van de Raamovereenkomst valt, wordt bij de raamcontractant een offerte uitgevraagd door middel van toezending van een offerteaanvraag. De offerte van raamcontractant wordt beoordeeld op basis van de in het contract behorende en bij deze aanbesteding afgesproken tarieven voor de indicatiegroepen.
7.2	Uiterlijk binnen 5 werkdagen na het versturen van de offerteaanvraag door de contactpersoon aan de Opdrachtnemer zal door Opdrachtnemer een afspraak voor een passing bij de cliënt zijn gemaakt. Opdrachtnemer spant zich in om deze afspraak binnen 5 werkdagen te laten plaatsvinden en communiceert met de contactpersoon van de Opdrachtgever indien dit niet is gelukt.
7.3	Voordat Opdrachtnemer langsgaat bij de cliënt wordt de afspraak hierover van tevoren telefonisch of schriftelijk gemaakt (dit geldt voor alle bezoeken aan de cliënt en niet alleen bij de passing en inmeting). Hierbij geeft de Opdrachtnemer minimaal aan welk dagdeel van de betreffende dag (met een marge van maximaal 2 uur) deze langs zal komen. Opdrachtnemer draagt bij passen en inmeten zorg voor de communicatie met de cliënt en alle andere betrokkenen, ook bij afzeggingen en/of wijzigingen van datum en/of tijdstip.
7.4	Opdrachtnemer voert zelfstandig het passen en inmeten van de plafondliften uit, uitgezonderd incidentele situaties waarbij de Opdrachtgever/medewerkers van Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen derden, aanwezig wensen te zijn (denk aan ergotherapeuten of verzorgenden). Of situaties waarbij bij het voor Opdrachtgever niet duidelijk is voor welke indicatiegroep gekozen moet worden.
7.5	Uiterlijk binnen 5 werkdagen na de passing bij de cliënt levert de Opdrachtnemer de offerte incl. uitvoeringstekening aan bij de contactpersoon van Opdrachtgever. De offerte is gebaseerd op de indicatiegroepen met vaste prijzen.
7.6	Een offerte voldoet minimaal aan de volgende eisen: • offertedatum + offertenummer + cliëntnummer SDD;

	• NAW gegevens cliënt (installatie-adres); • een beschrijving van de voorgestelde indicatiegroep(en) met een beschrijving van de te leveren plafondlift inclusief een beschrijving van opties en andere toebehoren; • Uitvoeringstekening inrichting; • bevat een prijsaanbieding voor levering, installatie en gebruik gereede oplevering van een plafondlift, inclusief prijzen voor onderhoud en bijkomende werkzaamheden, zoals een offerte van de aangestelde aannemer die de bouwkundige aanpassingen gaat verrichten.
7.7	Als uit de passing door de Opdrachtnemer blijkt dat er bouwkundige aanpassingen noodzakelijk zijn om een plafondlift te kunnen plaatsen, neemt de Opdrachtnemer contact op met de door Opdrachtgever aangestelde aannemer. De Opdrachtnemer verzoekt de aannemer een offerte te doen en voegt deze offerte toe aan de bij 7.6 genoemde gegevens. Opdrachtnemer moet op verzoek van de Opdrachtgever eventuele bouwtekeningen e.d. kunnen overleggen aan de Opdrachtgever.
7.8	Wanneer de bouwkundige aanpassingen dusdanig groot zijn of er meerdere alternatieven mogelijk zijn om de bouwkundige aanpassing uit te voeren, wenst de Opdrachtgever eerder betrokken te worden. Pas na overeenstemming met de Opdrachtgever wordt er een offerte gedaan.
7.9	Voor de prijsaanbieding van een Opdrachtnemer na een uitvraag voor een Nadere opdracht gelden de volgende prijsbepalingen: a. Alle aangeboden prijzen zijn gebaseerd op de prijzen die zijn vastgesteld binnen de indicatiegroepen binnen deze raamovereenkomst, vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, met zowel prijzen inclusief als exclusief BTW. b. De indicatiegroep prijs betreft een totale koop prijs voor de levering, installatie en gebruiksgereede oplevering van een plafondlift, inclusief instructie cliënt, pas- en afstelkosten. Deze koop prijs is verder inclusief alle kosten zoals: kosten voor administratie, materiaalkosten, reis- en verblijfkosten, transportkosten, voorrijdkosten, belastingen, heffingen, kosten voor overleg, voorschouw en inmeetkosten, offertekosten, arbeidsloon, verwijderingsbijdragen, loodtoeslag, opslag, gebruik apparatuur, factuurkosten, kosten calamiteitenregeling, verpakkingskosten, overhead, etc. c. All-in onderhoudskosten voor plafondliften behorende bij de indicatiegroep zoals bepaald in deze raamovereenkomst zijn verder inclusief, maar niet uitsluitend de kosten voor: preventief onderhoud, correctief onderhoud binnen de garantietermijnen, calamiteiten onderhoud, jaarlijkse keuringen, gereedschappen en verbruiksmaterialen, voorrijden, reiskosten, arbeidsloon, beheren en verzekeren voor de duur van 3 t/m 10 jaar. De tilbanden vallen buiten de all-in onderhoudskosten. d. Aangeboden prijzen zijn in beginsel niet hoger dan die bij de aanbestedingsprocedure weergegeven.
8	Service- en dienstverlening

8.1	Bruikleenverklaring: De Opdrachtnemer laat een bruikleenverklaring in tweevoud door de cliënt ondertekenen en laat één exemplaar achter bij de cliënt. De Opdrachtnemer archiveert één exemplaar in het eigen systeem. De Opdrachtgever kan op verzoek de bruikleenverklaring inzien.
8.2	Opleverbewijs: De Opdrachtnemer laat, nadat de plafondlift volledig gebruiksklaar is geïnstalleerd, het opleverbewijs (gereed melding) ondertekenen door de cliënt en zendt deze maandelijks digitaal aan de Opdrachtgever. Het opleverbewijs wordt na het afsluiten van het contract in nader overleg met de Opdrachtgever opgesteld.
8.3	Bereikbaarheid algemeen: De Opdrachtnemer fungeert als eerste contactpersoon voor de cliënt van de plafondlift voor het stellen van vragen over reparaties, levertijden, klachten etc.
8.4	Dagelijkse bereikbaarheid: De Opdrachtnemer is dagelijks bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 uur en tot 17.00 uur.
8.5	Bereikbaarheid storingen: De Opdrachtnemer heeft een cliëntvriendelijke (storing-)service en garandeert dat de afdeling 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief feestdagen) direct telefonisch bereikbaar is (tegen maximaal het lokale tarief). Het is niet toegestaan gebruik te maken van een voice response systeem.
8.6	Reactietijd calamiteiten: De Opdrachtnemer garandeert dat de reactietijd bij calamiteiten maximaal 2 uur is. Hiermee wordt bedoeld dat binnen 2 uur een reparateur aanwezig is bij de cliënt. De reparatie vindt onafgebroken plaats. Wat onder een calamiteit wordt verstaan kan worden teruggelezen in 6.9 van dit Programma van Eisen.
8.8	Personeel: Opdrachtnemer garandeert dat alle personen die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht en rechtstreeks contact hebben met de cliënt (zowel verkoopadviseurs, monteurs als bijv. telefonistes), geen waardeoordeel hebben over de 'voorziening' en geen toezeggingen doen aan de cliënt. Zij adviseren en ondersteunen de cliënt onpartijdig. Alle medewerkers die bij de cliënt thuis komen kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens Opdrachtnemer. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de cliënt adequaat en met respect te woord te staan en te helpen. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding en zijn in staat de cliënt in goed Nederlands te woord te staan.
9	Managementinformatie

9.1	De Opdrachtnemer levert binnen 4 weken na afloop van ieder contractjaar aan de Opdrachtgever de managementgegevens digitaal aan. Hieraan zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden. Welke gegevens exact in het overzicht dienen te worden opgenomen en volgens welk format zal tijdens de implementatiefase worden vastgesteld. De volgende informatie moet in ieder geval aangeleverd kunnen worden door Opdrachtnemer. • Geplaatste en geïnstalleerde plafondliften (nieuw); • Herverstekte plafondliften; • Aantal aanpassingen aan de geleverde plafondlift na gebruiksklare oplevering; • Aantal calamiteiten en de doorlooptijd van melding tot reparatie; • Aantal benodigde correctieve onderhoudsreparaties en de reparatietijden; • Omzet gedeclareerd per maand, onderverdeeld in leveringsdeel en onderhoudsdeel; • Cliëntnummer Wmo + N.A.W. gegevens van de cliënt waar voorziening is geplaatst; • Levertijd gemeten tussen opdrachtverlening en gebruiksklare oplevering bij de ; • Overzicht van overschrijding levertijd met motivering redenen; • Overzicht van de aantallen plafondliften in onderhoud; • Overzicht van de aantallen ontvangen klachten, termijn van afhandelen en de wijze waarop de klacht is opgelost.
9.2	Klachten: De Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenprocedure voor de cliënt en de Opdrachtgever. Een klacht wordt als volgt gedefinieerd: De bij de Opdrachtnemer en/of de rechtstreeks door Wmo-client aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers. Onder klachten wordt ook verstaan onjuiste bejegening en/of onzorgvuldigheid van de Opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. De Opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de cliënt of telefonisch opgelost worden, worden in de klachtenadministratie opgenomen. De uitkomsten van de klachten worden eveneens in de klachtenadministratie geregistreerd. In principe worden klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na melding. Opdrachtnemer stuurt binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst van de klacht aan, met een voorstel voor een oplossing en termijn van afhandeling. Bij overschrijding van de vastgestelde termijn van 20 werkdagen voor de afhandeling, zonder dat Opdrachtnemer voor deze overschrijding een grondige reden kan aandragen, behoudt Opdrachtgever zich voor om een waarschuwing te geven aan Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt na het krijgen van de waarschuwing een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Bij een positieve beoordeling krijgt de Opdrachtnemer twee maanden de gelegenheid om de verbeterpunten uit te voeren en de

	afhandelingstermijn weer op afgesproken niveau terug te brengen en dit te borgen voor de vervolgperiode. Wanneer er na het inzetten van het verbeterplan weer een overschrijding plaatsvindt, volgt er door de Opdrachtgever een opgelegde sanctie. De Opdrachtgever bepaalt de zwaarte van de sanctie. <table><tr><td>Oorzaak / reden</td><td>Maximale sanctie</td><td>Duur van de sanctie</td></tr><tr><td>1^{ste} overschrijding</td><td>Waarschuwing</td><td>Realisatie verbeterplan 2 maanden</td></tr><tr><td>2^{de} overschrijding</td><td>Contractontbinding</td><td>definitief</td></tr></table> Gedurende de contractperiode vinden er op vastgestelde tijden monitorgesprekken plaats tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tijdens deze gesprekken komen de vastgestelde KPI's zoals bepaald in de SLA aan de orde.	Oorzaak / reden	Maximale sanctie	Duur van de sanctie	1 ^{ste} overschrijding	Waarschuwing	Realisatie verbeterplan 2 maanden	2 ^{de} overschrijding	Contractontbinding	definitief
Oorzaak / reden	Maximale sanctie	Duur van de sanctie								
1 ^{ste} overschrijding	Waarschuwing	Realisatie verbeterplan 2 maanden								
2 ^{de} overschrijding	Contractontbinding	definitief								
10	Meldcode									
10.1	Op 1 juli 2013 is de Wet verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden. Dit betekent dat alle instellingen en zelfstandige beroepskrachten werkzaam in de gezondheidszorg, onderwijs (inclusief leerplicht), kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, justitie en politie verplicht zijn om over een meldcode te beschikken. Van Opdrachtnemer verwachten wij dat deze zich conformeert aan hetgeen de Wet verplichte Meldcode verlangt. De exacte afspraken hoe de meldcode toe te passen zal onderdeel zijn van de te maken afspraken met de gegunde partij.									
11	Cliënttevredenheidsonderzoek (KTO)									
11.1	Naast de wens dat Inschrijver in het kader van cliëntgerichtheid een cliënttevredenheidsonderzoek uitvoert (Zie wens 3, in paragraaf 4.6 van de aanbestedingsleidraad), wil de Opdrachtgever de mogelijkheid open houden ook zelf een Cliënttevredenheidsonderzoek uit te voeren. De Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking. In het geval een KTO wordt uitgevoerd, bestaat de scoringstabel uit 3 mogelijkheden: • Goed • Voldoende • Onvoldoende De Opdrachtnemer scoort bij een uitgezet onderzoek minimaal de score: voldoende.									

12	Juridische eisen
12.1	Het indienen van een Inschrijving houdt in dat door Inschrijver onvoorwaardelijk met de bepalingen, eisen en voorwaarden van dit Aanbestedingsdocument, de Bijlagen, de Nota('s) van inlichtingen, de concept Raamovereenkomst en Algemene Inkoopvoorwaarden wordt ingestemd.
12.2	Op de Raamovereenkomst zijn de Algemene Inkoopvoorwaarden van de Drechtsteden van toepassing. Leverings-, betalings- en/of andere algemene voorwaarden - hoe dan ook genaamd- van Inschrijver worden uitdrukkelijk niet geaccepteerd.
12.3	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de procedurevoorschriften zoals opgenomen in dit Aanbestedingsdocument en gaat met deze voorschriften onverkort akkoord.
12.4	Inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de beoordelingsmethodiek zoals opgenomen in dit Aanbestedingsdocument en gaat met deze procedure onverkort akkoord.
12.5	Inschrijver verklaart en is verplicht vertrouwelijk om te gaan met alle informatie die aan de Inschrijver als gevolg van deze aanbestedingsprocedure of de uitvoering van de Opdracht wordt verstrekt. De Opdrachtnemer neemt hierbij geheimhouding jegens derden in acht.
12.6	Indien er onduidelijkheid of verschil van mening is over de uitleg van een onderwerp inzake de Raamovereenkomst, zal voor de beantwoording van het betreffende vraagstuk gekeken worden naar de volgende documenten in aflopende volgorde van belangrijkheid: a. De Raamovereenkomst (Bijlage D); b. De Nota('s) van inlichtingen, behorende bij het Aanbestedingsdocument; c. Het Aanbestedingsdocument "Plafondliften"; d. De Algemene voorwaarden (Bijlage E); e. De Inschrijving van Opdrachtnemer.

Ondertekening:

Inschrijver / Combinant 1

Op: dag maand jaar
Te: plaats
Door, naam en voorletters, functie
als rechtsgeldig vertegenwoordiger van
onderneming

Handtekening:

Combinant 2

Op: dag maand jaar
Te: plaats
Door, naam en voorletters, functie
als rechtsgeldig vertegenwoordiger van
onderneming

Handtekening:

