

Bijlage E Programma van Eisen (PvE)

1. Algemene afspraken

1.1 Eigendom.

- Alle door u te leveren trapliften worden eigendom van de gemeente. De Opdrachtgever geeft de trapliften in bruikleen aan de desbetreffende inwoner.
- Wanneer de inwoner van een traplift deze niet langer nodig heeft ontstaat er voor de opdrachtnemer de plicht tot terugname van de traplift. In het geoffreerde tarief verdisconteert u de prijs van terugname van de gebruikte trapliften.
- U gaat ermee akkoord dat het eigendom van de traplift in uw eigendom overgaat, op het moment dat u fysiek begint met de demontage van de traplift.
- Indien inwoner de traplift niet meer kan gebruiken en achterblijvende partner of inwonende de traplift blijft gebruiken, wordt de bruikleenovereenkomst na overleg met opdrachtgever omgezet en wordt het onderhoudscontract door opdrachtnemer omgezet op naam van de achterblijvende inwoner.

1.2 Goedkoopst adequaat

Een traplift wordt verstrekt op basis van de huidige wet- en regelgeving (voldoend aan het bouwbesluit) goedkoopste, meest adequate oplossing. Adequaaf is hier synoniem aan functioneel. De expertise ligt bij de opdrachtnemer. Inwoner en eventuele huisgenoten moeten zich op een veilige en afdoende wijze kunnen verplaatsen via de trap in de eigen woonsituatie.

2. Kwaliteitseisen

2.1. Technische kwaliteitseisen.

- De trapliften dienen te voldoen aan alle meest recente vigerende nationale- en relevante Europese regelgeving, voorschriften, uitvoeringsbesluiten en NEN –EN / ISO / CE / EMC normen.
- Het ontwerp en de constructie van de trapliften is zodanig dat het gebruik eenvoudig is, conform gangbare en vergelijkbare trapliften.
- De indicaties en markeringen op de traplift moeten eenduidig zijn en door de inwoner als logisch worden ervaren.

2.2. Kwaliteitseisen aan installatie en oplevering

Opdrachtnemer levert hergebruikte of nieuwe trapliften na opdracht uit het standaardpakket conform de gestelde functionele eisen op basis van koop met onderhoud voor 8 jaren. Dit is na de 2 jaar garantie na plaatsing. De geoffreerde prijs betreft een gemiddelde van een nieuwe en hergebruikte traplift. De opdrachtnemer bepaalt of er een nieuwe of hergebruikte traplift wordt geplaatst.

Per type traplift uit het standaardpakket van de gemeenten geeft u vooraf aan welke traplift u uit uw assortiment aanbiedt.

De traplift voldoet te allen tijde aan de geldende normen, wet- en regelgeving zoals in de branche van toepassing zijnde en volgen het meest recente bouwbesluit.

- De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen staan waar nodig zichtbaar vermeld in de Nederlandse taal of in symbolen.
- U voorziet elke traplift van een uniek en makkelijk leesbaar identificatienummer.
- De opdrachtnemer garandeert een minimale inzetbaarheid van een hergebruikte of nieuwe traplift voor 10 jaar.
- U kunt 15 jaar na levering onderdelen en accessoires, of minimaal vergelijkbare alternatieven, naleveren.
- U levert eveneens de bijbehorende accessoires, zoals accu's, veiligheidsgordels, sleutelschakelaars en materialen voor aanpassingen

- Opdrachtnemer garandeert gebruik te maken van gekwalificeerd (onderhouds)materiaal.

De volgende taken worden door de opdrachtnemer verricht bij het plaatsen van een (hergebruikte) traplift:

- Opdrachtnemer maakt binnen 5 werkdagen na een digitale opdracht door opdrachtgever met de inwoner een afspraak voor de passing en het inmeten van de trap. Vervolgens maakt opdrachtnemer na ontvangst order een afspraak voor plaatsing en plaatst binnen 20 werkdagen op de afgesproken datum en tijdstip;
- Opdrachtnemer installeert een stroomvoorziening. Als dat om technische reden niet mogelijk blijkt verzorgt de gemeente de stroomvoorziening na melding leverancier. Leverancier heeft meldingsplicht;
- Als er een bouwkundige aanpassing noodzakelijk is om plaatsing traplift mogelijk te maken meldt opdrachtnemer dit bij opdrachtgever. Opdrachtgever draagt zorg voor de noodzakelijke bouwkundige aanpassing;
- Opdrachtnemer verplaatst of demonteert indien nodig de trapeuning en bergt deze in de woning van de inwoner.
- Opdrachtnemer laat een bruikleenovereenkomst in 2-voud door inwoner ondertekenen en archiveert de bruikleenovereenkomst in het eigen systeem;
- Opdrachtnemer laat de locatie waar de traplift is geplaatst bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee;
- Om de tevredenheid te toetsen van de inwoner neemt opdrachtnemer twee weken na gebruiksklare oplevering contact op met betrokkene. Opdrachtnemer verhelpt eventuele problemen en geeft zo nodig aanvullende instructie en maakt hier een notitie van in een digitaal dossier;
- Bij verstrekking van een hergebruikte traplift draagt u – voor zover noodzakelijk – zorg voor schoonmaak, revisie, vervanging van onderdelen, onderhoud en in bruikbare staat brengen (zo goed als nieuw) van de traplift.

2.3. Levertijd

U voldoet vanaf de dag afspraak/inmeten aan de minimumeisen qua offertetijd en levertijd aan de volgende tijden:

Type (standaardpakket, spil- en muurzijde) generale machtiging

Tijd in werkdagen na afspraak:	Offertetijd	Levertijd
Type I Trap recht	10	20
Type II Trap met bocht boven	10	20
Type III Trap met bocht beneden	10	20
Type IV Trap met 2 bochten	10	20
Type V Trap met bordes in bocht	10	20
Type VI trap met breed bordes	10	20
Type VII Trap met bordes in 2 bochten	10	20
Type VIII Wenteltrap	10	20

Onder een bocht wordt verstaan: een hoek tussen 1 tot en met 90 graden.

Trapliften uit het standaard pakket moeten belastbaar zijn tot maximaal 125 kg lichaamsgewicht.

U garandeert dat overschrijding van de levertijden schriftelijk aan de inwoner wordt doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. Schriftelijke rapportage vindt ook plaats aan opdrachtgever.

2.4. Kwaliteitseisen aan oplevering bij de inwoner

De opdrachtnemer verricht de volgende taken bij de oplevering van een (hergebruikte) traplift:

- opdrachtnemer geeft duidelijke instructie aan de inwoner over het gebruik van de (trap)lift door de werkzaamheden voor te doen en de inwoner het te laten doen;
- opdrachtnemer overhandigt de Nederlandstalige inwonershandleiding en neemt de inhoud met de inwoner door;
- de opdrachtnemer informeert de inwoner zowel mondeling als schriftelijk over wat te doen bij storingen, het service-/ telefoonnummer, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden.

2.5. Kwaliteitseisen ten aanzien van verwijderen traplift

De trapliften worden gekocht. In het geval dat een onder deze overeenkomst geplaatste hergebruikte of nieuwe traplift uit een woning verwijderd moet worden vervalt het eigendom van de traplift aan de opdrachtnemer. Opdrachtgever geeft de opdrachtnemer de opdracht tot verwijderen. Binnen 5 werkdagen neemt opdrachtnemer contact op met de achterblijver en/of huiseigenaar en demontage van de traplift vindt binnen 10 werkdagen plaats. De verwijderingskosten zijn voor kosten opdrachtnemer.

Inname trapliften:

- Opdrachtgever geeft opdracht tot het verwijderen van een traplift uit het woonhuis van een inwoner;
- Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig verwijderen van een traplift uit een woonhuis, voert herstelwerkzaamheden uit, die samenhangen met de installatie en demontage van de traplift, zodat de woning in fatsoenlijke staat wordt teruggebracht. Bouwkundige aanpassingen zijn daarvan uitgesloten. Indien gewenst wordt deze procedure gedeeld met opdrachtgever;
- Opdrachtnemer neemt al het afval mee en laat de locatie waar de traplift is verwijderd bezemschoon achter;
- Gedemonteerde delen, denk hierbij aan bijvoorbeeld een trapeuning, worden teruggeplaatst na demontage, behalve in de situatie waarin inwoner de trapeuning niet heeft bewaard.

3. Prijs en indexatieafspraken

3.1. Prijs

De prijsafspraken gelden voor nieuw te plaatsen (hergebruikte) trapliften.

3.2. Offreren tarieven

Zie tarievenblad bijlage F

3.3. Garantie (2 jaar all-in)

Opdrachtnemer garandeert een omruilgarantie van 3 maanden na gebruiksklare oplevering als blijkt dat de geleverde traplift niet voldoet.

De opdrachtnemer geeft voor een periode van minimaal 2 jaar direct na de gebruiksklare oplevering garantie op de hergebruikte/ nieuwe trapliften. Deze garantie houdt in dat de geleverde traplift:

- voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de voorziening verwacht mogen worden en voldoen aan de door de opdrachtgever verstrekte productomschrijving;
- veilig is en blijft;
- voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen;
- bij gebreken wordt gerepareerd op kosten van de opdrachtnemer;
- trapliften dienen een levensduur te hebben van minimaal 10 jaar;

- u verleent op alle door u geleverde trapliften minimaal 2 jaar garantie. De garantieperiode start bij gebruiksklare oplevering van de traplift;
- de garantie houdt minimaal in dat de geplaatste trapliften de eigenschappen hebben, die redelijkerwijs van een traplift verwacht mogen worden en voldoen aan de door de opdrachtnemer gegeven productomschrijving;
- de geplaatste trapliften veilig zijn en blijven én dat deze voldoen aan relevante wettelijke verplichtingen en andere relevante voorschriften van de overheid;
- u gedurende de garantietermijn gebreken aan een traplift verhelpt;
- alle tijdens de garantietermijn door u te maken kosten (arbeid & materialen) aan een traplift voor uw rekening zijn;
- u geeft een garantie van tenminste 12 maanden op reparaties en onderdelen.

3.4. *Eisen m.b.t. de vastgestelde tarieven.*

In het tarief voor trapliften zijn alle kosten in verband met de plaatsing inbegrepen, waaronder het bepaalde in dit programma van eisen. Zie 2.2.

3.5. *Onderhoud*

Opdrachtnemer biedt voor elke hergebruikte en nieuw geleverde traplift een all-in onderhoudscontract voor een periode van 4 jaar af te sluiten vanaf 2 jaar na plaatsing.

Het all-in onderhoudscontract vangt het eerste jaar aan op zijn vroegst op de einddatum van de garantieperiode.

Opdrachtnemer biedt voor elke (trap)lift die 6 jaar bij dezelfde inwoner operationeel is voor een periode van tenminste 4 jaar een jaarlijks standaard onderhoudscontract aan welke jaarlijks telkens stilzwijgend tegen dezelfde voorwaarden wordt verlengd. Het standaard onderhoudscontract vangt de eerste keer aan op de einddatum van het all-in onderhoudscontract. De opdrachtgever heeft tot 2 weken voor de start van het nieuwe onderhoudsjaar de mogelijkheid het standaard onderhoudscontract voortijdig te beëindigen.

Na afloop van de garantietermijn, gaat de onderhoudstermijn in op basis van een all-in tarief. In het all-in tarief voor onderhoud zijn alle kosten in verband met de uitvoering van het onderhoud inbegrepen, waaronder het bepaalde in dit programma van eisen en alle werkzaamheden (preventief en correctief) die aan een traplift kunnen plaatsvinden, ongeacht of dit binnen of buiten werkdagen of kantooruren wordt uitgevoerd. Buiten de aangeboden prijzen, mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht. Het all-in tarief voor onderhoud is o.a. inclusief:

- Onderdelen, loonkosten, voorrijkosten en alle overige kosten
- Periodieke preventieve onderhoudsbeurt, inspectie en keuring
- Correctief onderhoud inclusief onderdelen, loonkosten, voorrijkosten en alle overige kosten
- Kosten verwijderen traplift
- Herstellen van schade die is ontstaan als gevolg van het verwijderen van de traplift (bijvoorbeeld het dichten van boorgaten)

Opdrachtnemer is slechts gerechtigd om kosten voor correctief onderhoud door te belasten aan de inwoner, als er aantoonbaar sprake is van oneigenlijk gebruik, opzet dan wel grove nalatigheid. Indien deze situatie zich voordoet, verhaalt opdrachtnemer de kosten rechtstreeks bij de inwoner en informeert opdrachtgever vooraf hier schriftelijk over.

3.6. *Indexatie*

De raamovereenkomst stelt dat de prijs, maximaal eenmaal per kalenderjaar geïndexeerd mag worden conform de CBS consumentenindex met als peildatum september van het voorgaande jaar.

Dit geldt zowel voor het onderhoudscontract als de aanschaf tarieven.

Opdrachtnemer kondigt prijswijzigingen uiterlijk 2 maanden voor 31 december van het lopende jaar schriftelijk aan, welke vervolgens geaccordeerd worden door de Opdrachtgever, alvorens zij kunnen ingaan. Bij de aankondiging informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever over de hoogte van de geïndexeerde tarieven. De 1ste prijsindexering mag plaatsvinden op 1 januari 2025.

3.7. Offerte

Op verzoek van opdrachtgever brengt de opdrachtnemer vrijblijvend en kosteloos een gespecificeerde offerte voor het leveren en plaatsen van een traplift. Deze offerte houdt in ieder geval in:

- Koopprijs standaard (trap)lift;
- type traplift, opties en accessoires;
- prijs eventuele aanpassingen aan of ten behoeve van (trap)lift;
- omschrijving van eventuele noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden voor plaatsing van de (trap)lift;
- naam inwoner;
- door opdrachtgever aan te leveren BSN nummer;
- plaatsingsadres;
- leveringstermijnen;
- voorstel voor plaatsingsdatum.

3.8. Annuleren

Annuleringskosten

Indien er wegens onvoorziene omstandigheden een traplift onverhoopt geannuleerd wordt door Opdrachtgever, mag de opdrachtnemer kosten in rekening brengen wanneer aantoonbaar wordt gemaakt dat het om maatwerk levering ging.

Hierbij worden met de volgende tarieven gerekend:

- 0-10 werkdagen na opdracht – geen annuleringskosten
- 11-15 werkdagen na opdracht – 25% van de aanschafprijs
- 16-20 werkdagen na opdracht – 50% van de aanschafprijs

4. Service- en onderhoudseisen

4.1. Onderhoud

Het plannen van de afspraak voor het uitvoeren van onderhoud vindt plaats in overleg met de inwoner.

Het all-in onderhoudscontract betreft het al voorkomende onderhoud inclusief onderdelen,

Het standaard onderhoudscontract betreft alleen het voorkomende onderhoud, inclusief basis werkzaamheden zoals bv smeren enz. Moeten er onderdelen worden vervangen dan moet men dit eerst overleggen/offreren met de gemeente.

4.2. Calamiteiten en storingen

Uw serviceorganisatie is 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar. De wachttijd in geval van calamiteiten bedraagt maximaal 1 uur. Storingen/benodigde reparaties, waardoor de traplift niet meer gebruikt kan worden, die voor 12:00 uur worden gemeld, worden dezelfde dag voor 18:00 uur verholpen. In geval van meldingen na 12:00 uur worden deze meldingen voor 12:00 uur van de eerstvolgende dag verholpen.

Onder een calamiteit wordt in ieder geval verstaan: een situatie waarin een inwoner vast zit op een lift of dat de lift vast zit zonder dat de inwoner nog noodzakelijk gebruik kan maken van de lift. Onder noodzakelijk gebruik valt in ieder geval: een situatie waarbij er voor de

klant een probleem gaat ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, medicijngebruik).

5. Kwaliteitseisen ten aanzien van personeel

5.1. Contact met inwoner

- De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers met direct klantencontact dienen te beschikken over een VOG.
- Opdrachtnemer is cultuursensitief. Bij de benadering van inwoners wordt rekening gehouden met de religieuze- en of culturele achtergrond en of seksuele en of genderidentiteit van inwoners.
- Alle door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende om begrijpelijk te kunnen communiceren met de inwoner in woord en geschrift.
- Alle medewerkers die bij de inwoner thuis komen voor advies of onderhoud-kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw bedrijf.
- Inwoners worden op een klantvriendelijke wijze niet-geautomatiseerd door de medewerkers van de opdrachtnemer te woord gestaan. Vanaf het moment van inmeten stelt de opdrachtnemer de inwoner schriftelijk op de hoogte over de wijze waarop hij bereikbaar is en welke service respectievelijk diensten er worden verleend.

5.2. Educatie

U garandeert permanente educatie van medewerkers die werkzaam zijn voor/namens de gemeenten Bergen, Castricum, Heiloo en Uitgeest op het gebied van het aanmeten en onderhouden van trapliften. Dit betreft technische productinformatie en klantgerichtheid.

6. Communicatie

Contact inwoner

- U bent het eerste aanspreekpunt voor inwoners voor het stellen van vragen. Het kan hierbij gaan om vragen over reparaties, levertijd en eventueel andere van belang zijnde vragen.
- U bent minimaal 5 werkdagen per week van 9:00 uur tot 17:00 uur telefonisch bereikbaar voor inwoners voor vragen, klachten en opmerkingen omtrent het geleverde. Voor bereikbaarheid bij storingen zie paragraaf 4.2.
- U bent schriftelijk en per e-mail bereikbaar.

Overleg

Gedurende de contractperiode vindt ieder kwartaal overleg plaats tussen een vast aanspreekpersoon, met mandaat, van de opdrachtnemer en de contractmanager van de opdrachtgever. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod (basis is het contract, en de management rapportage), worden op hoofdlijnen klachten besproken en worden innovaties en landelijke uitdagingen besproken.

U informeert de gemeente tijdig en proactief over aanpassingen, innovaties en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.

Indien vastgesteld wordt dat er ongeoorloofd gebruik wordt gemaakt van de traplift of er sprake is van bijvoorbeeld buiten proportionele slijtage dan maakt opdrachtnemer dit kenbaar bij de opdrachtgever.

Opgeschaalde casuïstiek wordt direct besproken met de kwaliteitsmedewerker of de consulent van de opdrachtgever.

Privacy

Met in achtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) draagt de opdrachtnemer zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de inwoner

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. De gegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de inwoner inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.

7. Facturatie

De opdrachtnemer dient aantoonbaar te zorgen voor een deugdelijke, geautomatiseerde administratie van de door de opdrachtgever nader te bepalen gegevens ten aanzien van aantallen en bedragen van leveringen, data van reparatie.

Betaling geschiedt, binnen 30 kalenderdagen, aan de hand van de door de opdrachtnemer ingediende facturen, onder voorbehoud van goedkeuring van de levering, plaatsing.

De factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn:

- gemeente
- naam inwoner
- plaatsingsadres
- type traplift en individuele aanpassingen
- bedragen inclusief en exclusief BTW

Facturen voor het all-in kunnen jaarlijks op de eerste dag van het nieuwe kwartaal nadat het betreffende onderhoudscontract van kracht is, worden ingediend door middel van een gespecificeerde verzamelfactuur, met verrekening van de mutaties.

De factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn:

- gemeente
- naam inwoner
- soort onderhoud

Facturen voor het standaard onderhoudscontract kunnen jaarlijks op de eerste dag van het nieuwe kwartaal nadat het betreffende onderhoud heeft plaatsgevonden, worden ingediend door middel van een gespecificeerde verzamelfactuur, met verrekening van de mutaties (incl de kosten voor gebruikte onderdelen).

De factuur dient voldoende gespecificeerd te zijn:

- gemeente
- naam inwoner
- soort onderhoud incl of excl onderdelen en incl omschrijving onderdeel en kosten

Onderhoudscontracten van trapliften die zijn overgezet op naam van partner, hebben de juiste gegevens van de nieuwe inwoner, maar behouden wel de oorspronkelijke plaatsingsdatum.

Kosten die buiten de onderhoudscontracten vallen, kunnen elk kwartaal gefactureerd worden met vermelding van bovengenoemde specificatie.

8. Managementinformatie, klachten en klanttevredenheid

8.1. Managementinformatie

U gaat ermee akkoord dat u per kwartaal (uiterlijk de 10^{de} van de maand) een rapportage toestuurt per gemeente in excel vermeld met daarin:

Tab Installaties

- Naam en adresgegevens Wmo cliënt
- Soort (specificatie) traplift (nieuw of herbruik)(binnen kern assortiment of buiten)
- Opdrachtdatum
- Inmetingsdatum
- Installatiedatum traplift
- Bij overschrijdingen werkdagen de reden hiervan;

- Eventuele bouwkosten
- Factuurbedrag in en excl BTW

Tab Onderhoud en openstaandbestand

- Specificatie, aantal verstrekte middelen (incl informatie bij vervanging traplift)
- Soort onderhoudscontract en afloop datum
- Datum plaatsgevonden onderhoud per traplift
- Factuurbedrag

Tab Storingen en verwijdering

- Storing binnen het contract en buiten het contract incl NAW en soort traplift
- Storing binnen of buiten werktijd incl NAW en soort traplift
- Reactietermijn na melding
- Specificatie reparaties incl factuurbedrag

Tab Verwijderopdracht

- Verwijderingsdatumopdracht traplift en demontage datum, incl NAW gegevens, incl reden

Tab Klachten

- Gegevens indiener, datum melding, datum afgehandeld, onderwerp klacht, inhoud klacht, antwoord richting indiener, gegrond of ongegrond, opgelost naar tevredenheid indiener en opschaling nodig ja of nee.

Ieder kwartaal wordt toegevoegd aan de rapportage van het kwartaal ervoor waardoor er per kalenderjaar 1 document is.

8.2. Klachten

Doorlooptijd

De opdrachtgever hecht grote waarde aan een kwalitatief goed werkende klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure. De leverancier is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de klachten die telefonisch aan hem gemeld worden als voor de klachten die schriftelijk bij de opdrachtnemer of bij de opdrachtgever worden ingediend.

Een klacht kan betrekking hebben op zowel de producten als de diensten. Op de ontvangstdatum van de klacht wordt de klacht geregistreerd. Binnen 2 werkdagen wordt de klacht bevestigd (per post of digitaal) naar de cliënt. Schriftelijke klachten worden binnen uiterlijk twee weken schriftelijk afgehandeld. Telefonische klachten dienen direct te worden opgelost dan wel afgehandeld. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient de klacht conform de schriftelijke klachtenprocedure te worden afgehandeld. De doorlooptijd is o.a. mede afhankelijk van het type klacht.

Afhandeling

De klachtenregeling voldoet aan de volgende minimumeisen:

- Alle klachten, mondeling en schriftelijk en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden worden geregistreerd;
- Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor;
- De aangeklaagde mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt;
- De persoon die de klacht heeft ingediend ontvangt per e-mail dan wel schriftelijk een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden.
- Klachten worden volgens de wettelijke afspraken en bewaartermijnen door opdrachtnemer bewaard.

Indien een klacht naar het oordeel van de klant niet goed wordt afgehandeld wordt contact gezocht met de opdrachtgever (kwaliteitsmedewerker) om de casus door te nemen.

8.3. Klanttevredenheid (KTO)

De gemeente voelt zich verantwoordelijk voor klanttevredenheid. U gaat er daarom mee akkoord dat u elke 2 jaar zelf een klanttevredenheidsonderzoek uitvoert of laat uitvoeren naar uw prestaties onder de inwoners binnen de BUCH-gemeenten.

De Opdrachtgever krijgt vooraf inzicht in de vragen en kan in overleg maximaal twee vragen in overleg aan het onderzoek laten toevoegen. Deze rapportage wordt gedeeld met Opdrachtgever.

9. SROI

Van de opdrachtnemer wordt gevraagd om zich in te spannen om social returnkandidaten te plaatsen wanneer daar mogelijkheden voor zijn. Opdrachtnemer levert jaarlijks 2% van de aanneemsom geleverd is vanuit social return en bespreekt zijn plan van aanpak hiervan met het werkgeverspunt.

10. Overige dienstverlening

10.1. Aanvullende wensen inwoner

Indien de inwoner specifieke (persoonlijke) wensen (extra's, aanpassingen, ander type) heeft buiten het gestelde in het PvE (goedkoop adequaat) dan stelt opdrachtnemer waar mogelijk en uitvoerbaar de inwoner in de gelegenheid om deze wensen te realiseren.

De realisatie vindt plaats op basis van een duidelijke offerte en tegen betaling van de meerkosten door de inwoner. Deze meerkosten worden rechtsreeks aan de inwoner gefactureerd. Eventueel extra onderhoud komt ook ten laste van de inwoner. Er wordt altijd melding gemaakt aan opdrachtgever.

In bovenstaande gevallen is opdrachtgever geen partij in de aanvullende afspraken en de gevolgen die daar uitvloeien tussen opdrachtnemer en inwoner.