

Bijlage 3 Programma van Eisen Voorzieningen & Woningaanpassingen

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde dienstverlening worden gesteld. Doel is dat de cliënt een adequate en doelmatige Voorziening / Woningaanpassing krijgt geleverd.

De kwaliteit van de voorziening dient te blijken uit het voldoen aan de hieronder gestelde eisen.

Nr.	Onderwerp
1.	Productgroep: Toiletvoorzieningen, Badkamervoorzieningen (sanitair), keukens en Beugels/grepen
1.1	Alle geleverde producten dienen ten minste geschikt te zijn voor gebruikers van maximaal 125 kilogram. Wanneer de eindgebruiker zwaarder is dan 125 kilogram en de standaardvoorziening niet volstaat, dient een offerte te worden uitgebracht voor een geschikt middel.
2.	Productgroep: Drempelaanpassingen
2.1	Bij elke situatie dient een passende oplossing te worden geleverd waarbij de toegankelijkheid van de woning wordt garandeert. Bij een drempelhulp buitenshuis dient bijvoorbeeld in de ene situatie een enkelzijdige en in een andere situatie een naar beide zijden schuin aflopende oprit aan te worden gebracht. Een schegplaat waarbij niet alle zijden schuin aflopend zijn, behoort niet tot de mogelijkheden.
2.2	Bij het verwijderen van de drempel dient de afwerking zo te zijn dat ongehinderd en veilig gebruikgemaakt kan worden van de woning en de oplossing dient er verzorgd uit te zien. Dit kunnen zowel drempels buiten als binnen zijn.
2.3	Als Opdrachtgever daartoe verzoekt dienen onder dit Programma van Eisen gerealiseerde drempelaanpassingen te worden verwijderd door Opdrachtnemer. In het geval een onder dit Programma van Eisen gerealiseerde drempelaanpassing verwijderd moet worden, vervalt het eigendom van de drempelaanpassing aan de Opdrachtnemer.
3.	Productgroep: Deuren
3.1	De oplossing dient per situatie passend zijn. Bij het omdraaien van de draairichting van de deuren dienen, indien nodig, het hang- en sluitwerk en de vreesleuven opnieuw geplaatst te worden; dit is bij de prijs inbegrepen.
4.	Productgroep: Deuropeners
4.1	Bij deze productgroep deuropeners 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 deuropeners. De prijs betreft alleen het jaarlijks onderhoud en spoedhulp bij storingen. Voor reparatie van de bestaande deuropeners wordt een offerte aangeleverd.
5.	Productgroep: Trapliften
5.1	Voor alle voorkomende lichaamsmaten en een lichaamsgewicht tot 125 kilogram dient een traplift te kunnen worden geleverd, dus ook voor bijvoorbeeld kinderen. Bij een lichaamsgewicht boven 125 kilogram wordt een opdracht verstrekt op offertebasis. Dit kan ook aan een andere partij dan Contractant plaatsvinden.
5.2	Opdrachtnemer berekent voor noodzakelijke aanpassingen (zoals accessoires, standaard aanpassingen of maatwerk aanpassingen) van Trapliften die na ingangsdatum van deze Raamovereenkomst in gebruik zijn genomen en zijn herverstrekt geen kosten. Hierbij gaat het om aanpassingen die van dien aard zijn, dat ze logischerwijs voortvloeien uit de huidige beperkingen van de Cliënt (bijv. een progressief ziektebeeld). Bij een kind-voorziening mag groei in de lijn der verwachting liggen. Het gaat niet om aanpassingen die noodzakelijk zijn om een compleet andere beperking te compenseren of om de Traplift bruikbaar te maken voor een andere bewoner.
5.3	Opdrachtnemer is in staat om een uitgebreid assortiment aan trapliften met draaistoel te leveren. Opdrachtnemer dient ten minste de volgende categorieën trapliften te kunnen leveren: <ul style="list-style-type: none"> - Rechte traplift - Buitenbocht traplift - Binnenbocht traplift (spil) Indien geen rechte, buitenbocht- of binnenbochttraplift kan worden geleverd, maar er wel een andere passende voorziening in de markt beschikbaar is dan dient deze voorziening te worden geleverd. De

	eventuele meerkosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Als Opdrachtnemer aangeeft dat er geen passende voorziening in de markt beschikbaar is, dan dient dit onderbouwd te worden.
5.4	Het leveringsprogramma bevat minimaal (doch niet limitatief) navolgende fabrieksopties: <ul style="list-style-type: none"> a. Elektrisch inschuifbare of opklapbare uitloop; b. Verlengde railuitloop; c. Opklapbaar raildeel; d. Verticale stop; e. Veiligheidsgordels; f. Parkeerbocht (te plaatsen op diverse punten op de trap); g. Extra bedieningsunit voor begeleider; h. Draaibare zitting; Extra laadstation.
5.5	De Traplift mag de verkeersruimte om en op de trap niet worden belemmerd (de lift mag bijvoorbeeld het openen en sluiten van deuren niet belemmeren). Uitzondering hierop is een schuif- en/of klaprail die bij het in gebruik zijn van de Traplift tijdelijk een doorgang belemmerd.
6.	Scotmobiel stallingen
6.1	Een stalling voor scootmobiel is wind- en waterdicht, voorzien van een oplaadpunt en de ruimte (stalling of de tuin) is afsluitbaar. Niet alle woonsituaties zullen bovenstaande mogelijk maken. Uitzonderingen op bovenstaande zijn mogelijk in overleg met en na toestemming van Opdrachtgever.
7.	Maatwerk
7.1	Voor maatwerk dient een standaarduurtarief inclusief voorrijkosten op te worden geven. Dit standaarduurtarief dient u bij uw offertes te hanteren.
8.	Product specifieke eisen
8.1	De te leveren Voorziening dient te zijn voorzien van de CE-markering en komen voor op de lijsten van de met TNO-keurmerk goedgekeurde aanpassingen, dan wel een gelijkwaardig keurmerk.
8.2	De Voorziening dient te functioneren in de specifieke situatie van de cliënt, rekening houdend met zowel het Bouwbesluit als het Handboek voor Toegankelijkheid.
8.3	De Voorziening / Woningaanpassing dient te voldoen aan de wettelijke criteria voor verstrekking van voorzieningen op het gebied van doelmatigheid, functionaliteit
8.4	Opdrachtnemer levert een nieuwe of Her-inzetbare Voorziening / Woningaanpassingen na opdracht uit het standaard overeengekomen aanbod conform de gestelde functionele eisen op basis van koop. Voor Her-inzetbare Voorzieningen rekent Opdrachtnemer een lagere prijs dan de nieuwprijs zoals vastgesteld in Tarievenblad rekenen.
8.5	Een Her-inzetbare 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.
8.6	Opdrachtnemer biedt in iedere specifieke situatie de goedkoopste, best passende en minst belemmerende oplossing. Uitgangspunt hierbij is dat het toepassen van Her-inzetbare Voorzieningen dan wel Her-inzetbare Woningaanpassingen altijd overwogen dient te worden.
9.	Veiligheidseisen
9.1	De in te zetten producten dienen te voldoen aan wettelijke Nederlandse en Europese criteria ten aanzien van veiligheid.
9.2	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar te zijn en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
9.3	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.
9.4	Indien nodig wordt bij oplevering van de aanpassingen of aflevering van de voorziening een mondelinge instructie over gebruik en onderhoud gegeven.
9.5	Indien asbest aangetroffen wordt door Opdrachtnemer is hij verplicht Opdrachtgever hiervan op de hoogte te stellen. Daarbij dient Opdrachtnemer te handelen volgens de wettelijke afspraken rondom asbest.
9.6	Trapliften zijn en blijven veilig en voldoen aan geldende wet- en regelgeving incl. Bouwbesluit en hetgeen is bepaald in de relevante certificering van veiligheidsnormen (NEN-EN 81-40), de Richtlijn machines 2006/42/EG en eventuele wettelijke voorschriften en zijn voorzien van het CE-keurmerk of gelijkwaardig.

10.	Offerte en opdracht
10.1	Opdrachtgever voert zelf de indicatiestelling voor Voorziening / Woningaanpassingen uit.
10.2	<p>Offertes dienen door Opdrachtnemer uiterlijk binnen 10 (tien) werkdagen na aanvraag via e-mail aan Opdrachtgever te worden verzonden.</p> <p>Op de offerte moet minimaal worden vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Offertedatum en offertenummer • NAW gegevens cliënt, inclusief identificatienummer (niet zijnde BSN nummer) • Productspecificatie • Prijs inclusief en exclusief BTW • Vermelding of het een Her-inzetbare Voorziening betreft en datum eerste verstrekking • Verwachte levertijd • Indien wordt afgeweken van de offerteaanvraag, motivatie van de gekozen oplossing.
10.3	<p>Opdrachtnemer zorgt voor digitale informatieverstrekking waarin o.a. de volgende gegevens zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • wanneer de offerteaanvraag is ontvangen; • indien van toepassing wanneer een huisbezoek is gepland; • wanneer Opdrachtgever de offerte kan verwachten (en indien dit langer duurt dan afgesproken, de reden voor vertraging); • leverdatum; • afspraken met de cliënt; • klachtenregistratie.
10.4	Bij een opdracht volgens Tarievenblad (bijlage bij de overeenkomst) is het ter beoordeling van Opdrachtnemer of een huisbezoek bij de cliënt al dan niet noodzakelijk is. Voor een dergelijk huisbezoek worden geen kosten vergoed.
10.5	Bij aanvraag offerte dient Opdrachtnemer de situatie altijd ter plekke bij de cliënt te bekijken alvorens een offerte op te stellen. Voor een dergelijk huisbezoek worden geen kosten vergoed.
10.6	Indien Opdrachtgever hier om vraagt gaat Opdrachtnemer samen met Opdrachtgever bij cliënt op huisbezoek om mogelijke oplossingen te inventariseren. Voor een dergelijk huisbezoek worden geen kosten vergoed.
10.7	Wanneer het (in uitzonderlijke omstandigheden) niet mogelijk is om binnen 10 (tien) werkdagen een offerte te verzenden informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hier tijdig over; onder vermelding van de reden van vertraging en de datum waarop de offerte kan worden verwacht.
11.	Levering en plaatsing
11.1	De levering en plaatsing van een Woningaanpassing of Voorziening dient maximaal binnen 15 (vijftien) 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. In uitzonderingsgevallen en na overleg met Opdrachtgever en cliënt kan een afwijkende levertijd, voordat de werkzaamheden een aanvang hebben genomen, worden overeengekomen.
11.2	Zodra Opdrachtnemer vertraging in de doorlooptijd als bedoeld in eis 10.1 voorziet, stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever en de cliënt daar tijdig van op de hoogte.
11.3	Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van de van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving waaronder NEN 1010, Bouwbesluit en Arbo-wetgeving.
11.4	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 Opdrachtnemer factureren bij de cliënt.
11.5	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. Tenzij in overleg met cliënt anders wordt overeengekomen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste registratie van dergelijke afwijkingen.
11.6	Opdrachtnemer zorgt voor het afvoeren van afval en laat de ruimte waar de Voorziening is geplaatst of die is aangepast netjes achter.

11.7	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.
11.8	Opdrachtnemer verzorgt het verwijderen van trapliften conform de in bijlage X tarievenblad opgenomen prijs. Verwijdering is inclusief herstellen van montageschade aan de trap en/of muur en het terugplaatsen van een trapleuning (mits deze aanwezig is). Verwijdering van trapliften vindt plaats na afstemming met en goedkeuring van Opdrachtgever.
11.9	Voor trapliften geldt dat bij annulering van de Voorziening wegens onvoorziene omstandigheden kosten voor annulering door Opdrachtnemer de tot dan toe gemaakte kosten in rekening gebracht mogen worden aan Opdrachtgever.
12.	Garantie, reparaties, beschadigingen en onderhoud
12.1	Opdrachtnemer garandeert dat de cliënt wordt voorzien van een adequate voorziening. Adequaat is in ieder geval functioneel, veiligen goed functionerend.
12.2	Opdrachtnemer garandeert gebruik te maken van gekwalificeerd (onderhouds)materiaal.
12.3	Gedurende de eerste 24 maanden (garantieperiode) na levering worden er geen kosten (voor bijv. aanpassingen, reparaties of herstel van de geleverde kwaliteit) aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Dit geldt niet als de beperkingen en/of omstandigheden van de cliënt aantoonbaar zijn gewijzigd en er daardoor aanpassingen of aanvullende voorzieningen nodig zijn.
12.4	Garantie op uitvoering van de werkzaamheden wordt geboden conform de branchevoorschriften.
12.5	Schade ontstaan door werkzaamheden van Opdrachtnemer (of door hen ingehuurde derden) worden op kosten van Opdrachtnemer hersteld. Opdrachtnemer sluit hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering af.
12.6	Reparaties dienen uiterlijk binnen 2 (twee) werkdagen na een telefonische of digitale melding van het gebrek te worden verricht.
12.7	In geval van spoed- of noodgevallen dient Opdrachtnemer reparaties binnen maximaal 8 (acht) uur, na melding door Opdrachtgever of cliënt, te verrichten. 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.
12.8	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.
12.9	Indien door Opdrachtgever nodig geacht, dient Opdrachtnemer onderhoud en reparaties te verzorgen aan alle aanpassingen, ook die door vorige contracthouders, in de woningen van de cliënten zijn aangebracht. Opdrachtnemer voert deze uit tegen het standaarduurtarief voor maatwerk.
12.10	Het onderhoud van de bestaande elektrische deuropeners dient plaats te vinden tegen het bij productgroep Deuren geoffreerde tarief.
12.11	Op geplaatste trapliften dient onderhoud plaats te vinden, dit bestaat uit: <ul style="list-style-type: none"> • Het preventief onderhoud minimaal één keer per jaar; • Het eventuele correctief onderhoud; • Garantie op fabricage en constructiefouten. Minimaal 14 dagen voor het geplande uitvoeringsdatum van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring maakt Opdrachtnemer een afspraak met Cliënt. In overleg met Cliënt kan hiervan worden afgeweken.
12.12	Het onderhoud van de bestaande trapliften dient plaats te vinden tegen het bij productgroep trapliften geoffreerde tarief.
12.13	Voor elke geleverde deuropener en traplift 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 alle kosten waaronder maar niet limitatief voorrijkosten, arbeidskosten en onderdelen).
12.14	Het all-in onderhoudscontract op elektrische deuropeners eindigt binnen 1 maand na opdracht tot inname van de deuropener.
12.15	Wanneer Opdrachtnemer inschat dat kosten voor reparatie en/of onderhoud de kosten van de levering en aanbrenging van een nieuwe Voorziening / Woningaanpassing overschrijden, dient Opdrachtnemer in overleg te treden met Opdrachtgever en na goedkeuring een nieuwe aanpassing aan te brengen.
13.	Bereikbaarheid/service

13.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever verloopt via portaal en/of via e-mail. Opdrachtnemer maakt een voor Opdrachtgever herkenbaar e-mailadres aan.
13.2	Opdrachtnemer beschikt over één vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever met betrekking tot het object van de onderhavige aanbesteding.
13.3	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 en instructies. Opdrachtnemer is op de aangegeven locatie gedurende werkdagen van 8.00 uur - 17.00 uur bereikbaar.
13.4	Met betrekking tot de elektrische deuropeners en trapliften biedt Opdrachtnemer 7 dagen per week een 24-uur service.
13.5	Opdrachtnemer geeft vanaf het eerste contact bij cliënt aan op welke wijze hij bereikbaar is (welk telefoonnummer) en welke specifieke dienstverlening hij kan verlenen.
13.6	Voorafgaand aan de levering en plaatsing van een Voorziening / Woningaanpassing bevestigt Opdrachtnemer de leveringsdatum (telefonisch of digitaal) aan de cliënt.
13.7	In contacten met Cliënten is de basis voertaal Nederlands.
14.	Klachtenprocedure
14.1	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.
14.2	In het protocol staan tenminste beschreven: <ul style="list-style-type: none"> • wijze van registeren; • bevestiging ontvangst klacht en terugrapportage aan klager • wijze van afhandelen; • maximale termijnen (maximaal 10 werkdagen); • maatregelen ter voorkoming van herhaling van klachten.
14.3	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.
15.	Registratie gegevens en privacy
15.1	Registratie van de gegevens van de cliënten van standaard Voorziening / Woningaanpassingen 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.
15.2	Met inachtneming 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.
15.3	De gegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de cliënt inzage heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.
16.	Managementinformatie
16.1.	Opdrachtnemer is gehouden om elk kwartaal, vóór het einde van de eerste maand van het nieuwe kwartaal, de hieronder genoemde algemene gegevens betreffende het afgelopen kwartaal aan Opdrachtgever digitaal te verstrekken: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht van gerealiseerde Voorzieningen en Woningaanpassingen per werkadres inclusief de opdracht datum en datum van realiseren; • Overzicht nog te realiseren (in uitvoering) Voorzieningen en Woningaanpassingen; • Overzicht overschrijding levertijden + opgave redenen; • Overzicht overschrijding afhandeling (spoed) reparaties + opgave van reden; • Overzicht van klachten inclusief doorlooptijden en geboden oplossingen.
16.2	Opdrachtnemer is gehouden om elk jaar de hieronder genoemde gegevens aan Opdrachtgever digitaal te verstrekken: <ul style="list-style-type: none"> • Specificatie uitstaande Voorzieningen en Woningaanpassingen per plaatsingsjaar; • Aantallen uitstaande Voorzieningen en Woningaanpassingen per productgroep; • Totale kosten per plaatsingsjaar, per productgroep en per Voorziening / Woningaanpassingen; • Totale kosten reparatie en onderhoud, per jaar, per productgroep; • Aantal storingen per identificatienummer; • Aantal onderhoudsbeurten per identificatienummer;

	<ul style="list-style-type: none"> • Aantal reparaties per identificatienummer. • Mocht tijdens de contractperiode blijken dat boven genoemde gegevens niet voldoende informatie opleveren, dan kunnen er in overleg met Opdrachtnemer aanvullende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de informatievoorziening.
16.3	Gedurende de contractperiode zal tenminste éénmaal per jaar (of zoveel vaker als één van de partijen het nodig acht) overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod (basis is het contract en de management rapportage) en worden klachten of onvolkomenheden besproken en naar ieders tevredenheid afgehandeld.
17.	Eisen in te zetten personeel
17.1	Het personeel beschikt over een adequate opleiding of aantoonbare competenties om de beoogde werkzaamheden goed uit te voeren. Gedurende de gehele contractperiode garandeert Opdrachtnemer bij vervanging cq. uitbreiding van personeel minimaal een gelijk deskundigheidsniveau.
17.2	Het personeel van Opdrachtnemer dat bij de cliënt thuis komt voor advies of onderhoud legitimeert zich bij ontvangst en kan aantonen dat zij werken namens Opdrachtnemer.
17.3	Het personeel dat Opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de cliënt heeft geen waardeoordeel over de Voorzieningen / Woningaanpassingen en doen geen toezeggingen aan de cliënt. Zij adviseren en ondersteunen de cliënt onpartijdig.
17.4	Het personeel is vriendelijk en hulpvaardig en staat de cliënt adequaat te woord.
17.5	Het personeel stelt zich coöperatief op wanneer Opdrachtgever en medewerker van Opdrachtnemer samen een situatie bij een cliënt bekijken om oplossingsrichtingen te onderzoeken.
18.	Facturering en administratie
18.1	Facturatie gaat via iWmo (het digitale berichtenverkeer), middels de in bijlage X opgenomen productcodes. Afwijken kan enkel in overleg met en ná goedkeuring van Opdrachtgever.
18.2	Betaling geschiedt aan de hand van de door Opdrachtnemer ingediende facturen (via iWmo), onder voorbehoud van goedkeuring van de levering, plaatsing, factuur en afleverbewijs.
18.3	Facturen die niet via iWmo kunnen worden ingediend (bv. niet-standaard oplossingen) kunnen digitaal, na goedkeuring van Opdrachtgever, worden ingediend via crediteuren@lelystad.nl . De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • NAW gegevens cliënt inclusief identificatienummer; • Opdrachtnummer (verstrekkt door Opdrachtgever) • Type Voorziening / Woningaanpassing conform specificaties tarievenblad; • Offertedatum (indien van toepassing); • Opdrachtdatum; • Uitvoeringsdatum.
19.	Tekortkoming
19.1.	Indien levering en plaatsing niet binnen maximaal 15 werkdagen na ontvangst van de digitale opdracht start, heeft Opdrachtgever het recht een andere partij in te schakelen om de opdracht uit te voeren. Alle kosten hieruit voortvloeiend zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
19.2.	Indien het werk naar mening van Opdrachtgever niet naar behoren is uitgevoerd, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer in de gelegenheid om herstelwerkzaamheden uit te voeren. Indien Opdrachtnemer herhaaldelijk verzuimt deze herstelwerkzaamheden uit te voeren, behoudt Opdrachtgever het recht een andere partij in te schakelen om deze herstelwerkzaamheden uit te voeren. Alle kosten hieruit voortvloeiend zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
19.3	Opdrachtgever behoudt zich het recht om de Voorziening / Woningaanpassingen te laten beoordelen door een bouwdeskundige. Alvorens een andere partij ingeschakeld wordt, zal Opdrachtgever eerst in overleg treden met Opdrachtnemer.
19.4	Indien in geval van spoed- of noodgevallen Opdrachtnemer de reparatie niet binnen maximaal 8 uur, na melding door Opdrachtgever of cliënt, heeft verricht dan heeft Opdrachtgever het recht een andere partij in te schakelen om de reparatie uit te voeren. Alle kosten hieruit voortvloeiend zijn voor rekening van Opdrachtnemer.