

BIJLAGE E PROGRAMMA VAN EISEN**O.b.v. Nvl 2 eis aangepast:**

- - eis 58 (vervallen)

O.b.v. Nvl 1 eisen aangepast:

- Eis 15
- Eis 16
- Eis 18
- Eis 19
- Eis 32 (vervallen)

Minimumeisen reguliere woningaanpassingen

In deze bijlage 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.

ALGEMENE EISEN	
NUMMER	OMSCHRIJVING
1.	De werkzaamheden en de wijze van uitvoering van de werkzaamheden, worden conform de geldende branche-certificeringen en/of wettelijke voorschriften uitgevoerd.
2.	Opdrachtgever schrijft voor dat Opdrachtnemer zorg draagt voor een goede kwaliteit van de voorziening. Een voorziening wordt in elk geval: <ul style="list-style-type: none"> • veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht verstrekt; • afgestemd op de reële behoefte van de gebruiker en op andere vormen van zorg of hulp die de gebruiker ontvangt; • verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; • verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de gebruiker; • verstrekt als de goedkoopst adequate voorziening.
3.	De woningaanpassingen moeten: <ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan de eisen voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, zoals vermeld in de het aanbestedingsdocument en hetgeen Opdrachtnemer daarover in zijn eigen offerte heeft opgenomen; • Toepasbaar zijn en functioneren in de specifieke situatie van de cliënt, en; • Voldoen aan zowel het Bouwbesluit (inclusief de opvolger hiervan onder de Omgevingswet: Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) als het Handboek voor Toegankelijkheid.
4.	Uitgangspunt voor de woningaanpassing is een technische levensduur van minimaal 7 jaar ingaande op het moment van ingebruikneming door de eindgebruiker. Bij hergebruik garandeert Opdrachtnemer dat de technische kwaliteit goed is en dat veilig gebruik gemaakt kan worden van de voorziening. Opdrachtgever verwacht dat gebruikte woonvoorzieningen die bij Opdrachtgever heringezet worden, zodanig gecontroleerd en onderhouden, gerepareerd en/of gereviseerd zijn, dat ze gedurende bij normaal gebruik probleemloos blijven functioneren.
5.	Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber die zijn vastgelegd in de TPAS (Timber Procurement Assessment System), waarbij geldt dat het voldoet aan ten minste 7 van de 9 principes voor duurzaam bosbeheer (sustainable forest management).

	Een overzicht met goedgekeurde certificatiesysteem is te vinden op de website: http://www.tpac.smk.nl/170/about//judgements.html
6.	Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente voor alle aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de opdracht en het gebruik van hetgeen krachtens de overeenkomst is gerealiseerd c.q. geleverd, indien dit gebruik tot een schade leidt en de kans op deze schade door een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst zijdens de Opdrachtnemer is vergroot. De Opdrachtnemer informeert de gemeente onverwijld indien zich aanspraken van derden als bedoeld in de vorige volzin voordoen of dreigen voor te doen. De Opdrachtnemer sluit hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering af. Dit in aanvulling op het bepaalde met betrekking tot deze kwestie in het VNG Model Algemene Inkoop Voorwaarden voor leveringen en diensten (hierna: de Algemene inkoopvoorwaarden).
7.	Met inachtneming van artikel 2.16 van het aanbestedingsdocument zal Opdrachtnemer slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente een onderaannemer inschakelen. Opdrachtnemer is volledig aansprakelijk voor de in te zetten onderaannemers en hij staat ervoor in dat de onderaannemers voldoen aan alle eisen, zoals genoemd in het Programma van Eisen en dat ze alle verplichtingen uit hoofde van de raamovereenkomst en verwerkersovereenkomst nakomen.
WONINGAANPASSINGEN	
NUMMER	OMSCHRIJVING
8.	Woningaanpassingen mogen alleen geleverd worden na opdracht van de Opdrachtgever.
9.	De woningaanpassing die wordt verstrekt is vanuit klantgerichtheid de langdurigste, goedkoopste en toekomstgerichte oplossing voor de cliënt, met de beste prijs- kwaliteitsverhouding.
10.	Slechts in het geval er afgeweken moet worden van een reguliere woningaanpassing, zoals vermeld in het Tarievenblad, zal Opdrachtnemer, na voorafgaand verzoek aan Opdrachtgever, een offerte sturen en wachten op opdracht van Opdrachtgever. Een offerte dient binnen 5 werkdagen te worden ingediend. Indien een huisbezoek noodzakelijk is plant Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een huisbezoek en dient na het huisbezoek binnen 5 werkdagen de offerte in. De offerte voldoet minimaal aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> • Beschrijving van de levering en werkzaamheden • Een aanschafprijs op basis van de goedkoopste en meest adequate oplossing • Prijsstelling van eventuele additionele werkzaamheden • Adresgegevens klant (installatie-adres) • Data van levering / oplevering
11.	Na het aflopen van de Raamovereenkomst blijven de bepalingen van de Raamovereenkomst van kracht. Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Raamovereenkomst bestaan. Tot deze verplichtingen behoren in ieder geval, maar niet uitsluitend, afspraken m.b.t. privacy, geheimhouding en lopende garanties op geplaatste aanpassingen.
PERSONEEL	
NUMMER	OMSCHRIJVING
12.	Alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer (inclusief onderaannemers) t.b.v. de uitvoering van deze opdracht dienen: <ul style="list-style-type: none"> • klantvriendelijk te zijn; • verstaanbaar de Nederlandse taal te spreken; • professioneel en met respect de cliënt en diens woning te behandelen. Daarnaast dienen werknemers die bij de cliënt thuishouden voor

	werkzaamheden (levering, plaatsing, onderhoud, reparatie of advies) zich te kunnen legitimeren als werknemer van Opdrachtnemer.
13.	Opdrachtnemer dient de arbeidsnormen van de ILO (Internationale arbeidsorganisatie) ten aanzien van het in te zetten personeel en materialen toe te passen. Dit houdt onder meer in, geen gedwongen arbeid, geen kinderarbeid, vrijheid van vereniging en gezonde en veilige arbeidsomstandigheden.
14.	Opdrachtnemer kan tijdens contacten met cliënten tegen opmerkelijke zaken aanlopen, bijvoorbeeld buitenproportionele slijtage van woonvoorzieningen, oneigenlijk of geen gebruik, et cetera. Een actieve signaalfunctie richting de gemeente is hierbij noodzakelijk. Opdrachtnemer zal in voorkomende gevallen deze signaalfunctie tijdig en adequaat uitvoeren middels een mail aan de betrokken gemeente en contractmanager.
DIENSTVERLENING	
NUMMER	OMSCHRIJVING
15.	Opdrachtnemer fungeert als aanspreekpunt voor cliënt. Opdrachtnemer beschikt hiertoe over een (service-)vestiging in Nederland en een vast telefoonnummer (geen betaalnummer en maximaal tegen standaardtarief) en een e-mailadres voor het beantwoorden van vragen door cliënten over o.a. reparaties onder garantie, levertijden, instructies. Opdrachtnemer is hiervoor gedurende werkdagen van 8.30 tot 17.00 uur bereikbaar. Cliënten worden persoonlijk te woord gestaan. D.w.z. geen voicemail of telefoonservice. Een beperkt keuzemenu met eenmaal een keuze is toegestaan. Meer dan één keuzemoment is niet toegestaan. Opdrachtnemer beschikt over een spoedtelefoonnummer dat bereikbaar is in geval van nood. Dit spoedtelefoonnummer is 24/7 bereikbaar.
16.	Levertijden: Opdrachtnemer neemt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de opdracht telefonisch contact op met de cliënt. Vervolgens gaat de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen altijd op huisbezoek bij de cliënt en beoordeelt of de voorziening technisch geleverd kan worden en specificeert de voorziening conform de categorieën van het Tarievenblad. Na het uitvoeren van het huisbezoek realiseert Opdrachtnemer de aanpassingen binnen de volgende termijnen: <ul style="list-style-type: none"> • Reguliere levering: maximaal 20 werkdagen na het huisbezoek; • Spoedlevering: dezelfde dag anders maximaal 1 werkdag na het huisbezoek. Dit geldt alleen voor voorraadartikelen. Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar oordeel van Opdrachtgever, er is sprake van direct gevaar, risico op ernstige schade, binnen- of buitensluiting van bewoner en/of bedreiging van de eerste levensbehoefte (voorbeelden: risico op brand, koolmonoxide of gaslek, geen water/stroom in de woning, bewoner kan de woning niet in of uit). Het plaatsen c.q. aanbrengen en aansluiten van de woningaanpassingen dient te geschieden in overleg met de cliënt.
17.	Overschrijding van levertijden: <ul style="list-style-type: none"> • Overschrijding van de levertijden worden schriftelijk aan de cliënt en aan de Opdrachtgever doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. Opdrachtnemer draagt zorg om zowel cliënt als Opdrachtgever proactief te informeren in dit kader en bij eventuele wijzigingen hierin; <ul style="list-style-type: none"> • Indien levering en plaatsing van Woningaanpassingen, onderhoud en/of reparaties niet binnen de gestelde levertijd is uitgevoerd en/of het werk is volgens de Opdrachtgever niet naar behoren uitgevoerd, heeft de Opdrachtgever na ingebrekestelling en een verstreken hersteltermijn het

	recht een andere partij in te schakelen om het werk uit te voeren/te herstellen. De kosten hiervan komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
18.	Inname bruikleenvoorziening: Binnen 10 werkdagen na opdracht dient de voorziening die volgens Opdrachtnemer kan worden herverstrekt of in bruikleenvoorziening is verstrekt te worden opgehaald bij de cliënt.
19.	Opdrachtnemer voorziet iedere woningaanpassing die periodiek moet worden onderhouden en gekeurd van een uniek identificatienummer en een logboek. Dit logboek bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> - cliëntnummer (huidig en evt. voorgaand); - categorie voorziening; - merk/ type; - maatvoering (zitbreedte, zitdiepte, zithoogte); - (standaard en individuele) aanpassingen; - bouwjaar & bouwmaand; - datum eerste inzet (wanneer bekend); - correctief en preventief onderhoud: datum, werkzaamheden etc.; - - bijzonderheden. <p style="color: red;">Het correctief en preventief onderhoud wat onderdeel is van het logboek valt onder het periodiek onderhoud. Elektrische onderdelen en/of onderdelen die aan slijtage onderhevig zijn dienen periodiek onderhouden te worden. Deze informatie is 24/7 digitaal beschikbaar.</p>
20.	Opdrachtnemer zorgt voor een digitale informatievoorziening (een web-based klantenportaal) waar in de volgende gegevens staan: <ul style="list-style-type: none"> - wanneer de offerteaanvraag is ontvangen; - of en 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.
21.	Het web-based klantenportal dient gebruiksvriendelijk en up-to-date te zijn.
22.	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.
23.	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.
KWALITEIT EN KLANTVRIENDELIJKHEID	
NUMMER	OMSCHRIJVING
24.	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar te zijn en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
25.	Indien van toepassing, is de gebruiksaanwijzing in de Nederlandse taal opgesteld. Het taalniveau van deze gebruiksaanwijzing is niveau B1. Deze gebruiksaanwijzing wordt aan de cliënt verstrekt. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de cliënt de instructie en het onderhoud begrijpt.

26.	Bij oplevering van de woningaanpassing krijgt de cliënt, indien nodig, mondelinge instructie over het gebruik en onderhoud van de woningaanpassing zo nodig op een later moment een aanvullende instructie.
27.	Opdrachtnemer zorgt voor het afvoeren van rest- en verpakkingsmaterialen en laat de woning in de bestaande indeling en zoveel mogelijk stofvrij achter.
28.	Kosten voor verwijderen en afvoeren van asbest zijn meerkosten die niet door opdrachtgever worden vergoed. Opdrachtnemer maakt hierover zelf afspraken met de eigenaar van de woning.
29.	Opdrachtnemer informeert de cliënt zowel mondeling als schriftelijk over het telefoonnummer/alarmnummer voor het melden van storingen en benodigde reparaties en de bereikbaarheid.
30.	Wanneer de woningeigenaar of huurder extra wensen heeft die aanvullend zijn op de geïndiceerde woningaanpassing dan heeft de woningeigenaar of huurder de mogelijkheid om deze extra wensen voor eigen rekening te realiseren. Opdrachtnemer brengt deze meerkosten rechtstreeks in rekening bij de woningeigenaar of huurder.
GARANTIES, REPARATIES, BESCHADIGINGEN	
NUMMER	OMSCHRIJVING
31.	Opdrachtnemer geeft een all-in garantie op de geleverde woningaanpassingen inclusief werkzaamheden, voor een duur van twee (2) jaar vanaf ingebruikname. Deze garantiebepaling blijft ook na het verstrijken van de contractperiode van kracht. Gedurende de garantieperiode zijn alle kosten voor 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. Uitzondering op deze garantiebepaling zijn kosten van onderhoud, reparatie of vervanging naar aanleiding van oneigenlijk gebruik door gebruiker. Deze kosten komen voor rekening van de gebruiker.
32.	Indien blijkt dat reparatie noodzakelijk is vanwege onoordeelkundig gebruik door gebruiker dient Opdrachtnemer dit te beoordelen in relatie tot de algemene conditie van gebruiker en zo nodig daarover aan Opdrachtgever te rapporteren. Is toch sprake van onoordeelkundig gebruik, dan dient Opdrachtnemer de kosten voor reparatie in rekening te brengen bij betreffende gebruiker. Opdrachtgever draagt hiervoor geen verantwoordelijkheid.
33.	Onderhoud, reparatie en vervanging van woningaanpassingen naar aanleiding van een gebrek dat zich na afloop van de garantietermijn voordoet, waarbij geen sprake is van oneigenlijk gebruik, geschiedt op basis van het de volgende uitgangspunten: <ul style="list-style-type: none"> • Onderhoud, reparatie en/of vervanging tot een totaalbedrag van € 500,- exclusief BTW kan opdrachtnemer direct uitvoeren, boven dit bedrag geeft Opdrachtnemer eerst een melding aan Opdrachtgever, waarbij Opdrachtnemer pas na goedkeuring door de Opdrachtgever onderhoud, reparatie of vervanging uitvoert; • Onderhoud en reparaties onder de € 500,-, die binnen een termijn van zes maanden, nadat ze voor de eerste maal zijn uitgevoerd, opnieuw uitgevoerd moeten worden, worden afgestemd met Opdrachtgever. • In geval van onderhoud en reparatie kan Opdrachtnemer per gebrek slechts éénmaal voorrij- en arbeidskosten in rekening brengen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat monteurs beschikken over onderdelen en materialen benodigd om onderhoud en reparatie direct uit te kunnen voeren.
34.	Opdrachtnemer beschikt gedurende de contractduur, voor alle door hem onder deze Raamovereenkomst geleverde en geïnstalleerde woonvoorzieningen, over onderdelen en componenten, om het preventief

	onderhoud, reparaties en storingen snel en adequaat uit te voeren respectievelijk te verhelpen.
35.	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de woning (en/of de reparatie hiervan), die is ontstaan als gevolg van de uitgevoerde werkzaamheden door (of namens) Opdrachtnemer.
36.	Reparaties dienen uiterlijk binnen twee werkdagen na een telefonische of digitale melding van het gebrek te worden verricht. 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.
37.	Indien de afgesproken reparatietermijn niet haalbaar is, rust er een actieve meldingsplicht op voor de Opdrachtnemer richting de inwoner en naar de gemeente.
38.	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan de woonvoorziening gedurende de periodes dat Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de beschikking heeft over de voorziening. Dit is tijdens transport en opslag tot aan de daadwerkelijke oplevering.
HERVERSTREKKING EN DUURZAAMHEID	
NUMMER	OMSCHRIJVING
39.	Opdrachtnemer levert her te verstrekken voorzieningen of nieuwe woningaanpassingen na opdracht uit het standaard leveringsassortiment conform de gestelde functionele eisen op basis van koop. Opdrachtnemer dient de volgende eisen te hanteren voor herverstrekken van gebruikte producten. Een product dient te voldoen aan alle hieronder genoemde criteria: <ol style="list-style-type: none"> 1. Visueel zo goed als nieuw: schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en ontsmet; 2. Technisch in goede staat: regulier onderhouden, voldoen aan de gestelde technische eisen; 3. Met een verwachte technische inzetduur van minimaal drie jaar; 4. Compleet geleverd conform opdracht; 5. Conform de eisen van het standaard leveringsassortiment.
40.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat met betrekking tot de uitvoering van deze opdracht zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van duurzaam materiaal en dat materialen zo veel mogelijk worden hergebruikt.
41.	Opdrachtnemer neemt een overbodig geworden woonvoorziening in depot wanneer nog gegarandeerd kan worden dat item technisch herplaatst kan worden, geheel of gedeeltelijk of na een eenvoudige reparatie, zodra de mogelijkheid zich voordoet. Pas indien in het depot geen soortgelijke woonvoorziening of geen gebruikte voorziening aanwezig is, levert opdrachtnemer een nieuwe woonvoorziening. Herverstrekking uit het depot gaat dus voor nieuwe levering. Opdrachtnemer neemt ook uitstaande woningaanpassingen in depot die in technisch goede staat verkeren en niet door Opdrachtnemer zijn geplaatst.
42.	Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig verwijderen van woningaanpassingen en opdrachtnemer herstelt de eventuele schade die is ontstaan tijdens de (de)montage van de woningaanpassing. Het gaat hier om het afdichten/afsmieren van boorgaten. Hier vallen geen bouwkundige

	herstelwerkzaamheden onder zoals bijvoorbeeld het terugplaatsen van muurtjes en kozijnen, schilderwerkzaamheden en het vervangen van tegels.
FACTURATIE EN ADMINISTRATIE	
NUMMER	OMSCHRIJVING
43.	De prijs van een te leveren woningaanpassing is inclusief alle kosten, waaronder selectiekosten, noodzakelijke accessoires, leveringskosten, cliënt gesprek (huisbezoek aan cliënt om de opdracht nader te specificeren), montage, bevestigingsmiddelen, arbeid, toeslagen, voorrijdkosten. Daarnaast geldt een onderhoudsprijs (all-in). Te factureren bedragen zijn gelijk aan geoffreerde bedragen.
44.	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.
45.	Verwerking van de facturen en betaling vindt plaats volgens de toepasselijke inkoopvoorwaarden. Betaling geschiedt aan de hand van de door de opdrachtnemer ingediende facturen, onder voorbehoud van goedkeuring van de levering, plaatsing, de factuur en opleveringsbewijs. De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: <ul style="list-style-type: none"> • NAW gegevens cliënt; • Type woningaanpassing conform specificaties tarievenblad; • Bedrag inclusief BTW; • Offertedatum; • Opdrachtdatum; • Uitvoeringsdatum.
46.	Facturatie van geleverde goederen en diensten vindt op opdrachtniveau achteraf plaats.
47.	Na uitvoering van de woningaanpassing meldt opdrachtnemer de aanpassing gereed door middel van het sturen van de factuur en het, door de gebruiker ondertekende, gereedmeldingsformulier aan opdrachtgever. Het gereedmeldingsformulier wordt na het afsluiten van de overeenkomst in nader overleg met de opdrachtgever opgesteld.
48.	Als een voorziening in bruikleen wordt verstrekt laat de Opdrachtnemer de bruikleenovereenkomst in tweevoud door de cliënt ondertekenen en laat één exemplaar achter bij de cliënt.
49.	Na oplevering van de woningaanpassing wordt door Opdrachtnemer binnen 1 maand de gespecificeerde factuur naar Opdrachtgever gestuurd.
50.	Opdrachtnemer dient over een adequate bedrijfsadministratie te beschikken waarmee tijdig, juist en volledig de gevraagde gegevens kunnen worden geleverd.
51.	Dossiers dienen altijd volledig te zijn. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers en overige derden vormt dit onderdeel van het dossier.
KLACHTEN	
NUMMER	OMSCHRIJVING
52.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van zowel de klachten die telefonisch aan hem gemeld worden, als voor de klachten die schriftelijk bij hem of bij de gemeente worden gemeld. 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. Registratie van de gegevens van de cliënten van reguliere 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.

53.	<p>Klachten worden schriftelijk afgehandeld binnen 10 werkdagen na ontvangst. Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een overzicht van de klachten, de doorlooptijden en de afhandeling ervan aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.</p> <p>Onder een klacht wordt verstaan: een schriftelijke (brief of digitaal) of mondelinge (telefonisch of persoonlijk) uiting van ongenoegen van een inwoner over gedragingen of de dienstverlening van Opdrachtnemer.</p>
54.	Opdrachtnemer heeft een actieve informatieplicht naar cliënten over de klachtenprocedure bij de eerste kennismaking.
PRIVACY	
NUMMER	OMSCHRIJVING
55.	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Klantgegevens mogen niet worden gebruikt voor andere doeleinden dan de uitvoering van de opdracht.
56.	Opdrachtnemer wordt door de Opdrachtgever als Verwerkingsverantwoordelijke op grond van de AVG aangemerkt. In verband met de verwerkersverantwoordelijkheid van beide Partijen voor het verwerken van persoonsgegevens, zullen Partijen gezamenlijk op transparante wijze hun verantwoordelijkheden vastleggen in een overeenkomst zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken. De overeenkomst zelfstandige verwerkingsverantwoordelijken is als bijlage aan deze aanbesteding toegevoegd en maakt onderdeel uit van de contractdocumenten die met Opdrachtnemer worden gesloten.
57.	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van Opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
58.	Opdrachtnemer voldoet, indien nodig en/of gewenst, gedurende de uitvoeringsfase van de opdracht aan de normen van ISO-certificering op het gebied van kwaliteitsmanagement en informatiebeveiliging.
59.	Beveiligingsincidenten en andere calamiteiten die impact hebben op de beschikbaarheid van de aanbestede diensten en leveringen moeten uiterlijk binnen 24 uur na het incident/calamiteit door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden gemeld.
KLANTTEVREDENHEID	
NUMMER	OMSCHRIJVING
60.	Binnen vijf werkdagen na levering en installatie van de Wmo-voorziening neemt Opdrachtnemer contact op met de Cliënt of de Wmo-voorziening bevalt en of de instructie voldoende is geweest om de Wmo-voorziening geheel zelfstandig te gebruiken.
61.	Opdrachtnemer voert ten minste eenmaal per jaar op eigen kosten een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt door een onafhankelijk onderzoeksbureau verricht en in afstemming met de Opdrachtgever. De onderzoeken en metingen van klanttevredenheid bepalen voor een deel het waardeoordeel over de uitvoering van de overeenkomst.

62.	De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet Opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek toekomen aan de Opdrachtgever. Hieraan zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden.
MANAGEMENTINFORMATIE EN VOORTGANG	
NUMMER	OMSCHRIJVING
63.	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 vier maanden.
64.	Opdrachtnemer voert periodiek met Opdrachtgever accountgesprekken, onder andere over de algehele gang van zaken, voortgang, verbeterpunten en operationele zaken. De frequentie van deze gesprekken wordt na gunning vastgesteld, maar vinden ten minste eenmaal per halfjaar plaats. Daarnaast kunnen zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer al dan niet periodiek, een overleg initiëren op uitvoeringsniveau.
65.	Bij het niet voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen of aan de KPI's, kan de Opdrachtgever van Opdrachtnemer een verbeterplan eisen zoals beschreven in artikel 6.1 van het aanbestedingsdocument.
66.	Opdrachtnemer levert minimaal vier keer per jaar digitaal een voortgangsrapportage aan de Opdrachtgever aan. Hiervoor rekent de Opdrachtnemer geen kosten. In de definitieve werkafspraken wordt vastgelegd welke gegevens exact moeten worden aangeleverd. De volgende informatie moet in ieder geval aangeleverd worden door Opdrachtnemer: De door Opdrachtnemer gerealiseerde woningaanpassingen bestaande uit specificatie volgens het Tarievenblad, uitgesplitst naar: <ul style="list-style-type: none"> - naam cliënt en cliëntnummer; - adres cliënt; - datum opdrachtverstrekking; - datum oplevering; - een overzicht van het aantal leveringen per product, per plaatsingsjaar; - een overzicht van de totale kosten per product, per plaatsingsjaar; - een overzicht van de totale kosten per productgroep, per plaatsingsjaar; - een overzicht van de totale kosten reparaties per producttype, per plaatsingsjaar; - herverstrekkingspercentage en/ of aantal voorzieningen die zijn herverstrekt; - een overzicht van de depotvoorzieningen; - overzicht van doorlooptijden en overschrijding doorlooptijden, uitgesplitst naar verwijtbare en niet verwijtbare oorzaken (per maand); - specificatie van het aantal reparaties, onderhoud en vervanging op de onderdelen; - overzicht van meerwerk-woonvoorzieningen; - een actueel overzicht van binnengekomen klachten, waarbij aangegeven de status van afhandeling, doorlooptijd en de oplossingen die zijn geboden; - een actueel overzicht van de voortgang van de invulling van de verplichtingen ten aanzien van Social return. Tijdens deze accountgesprekken worden de vastgestelde KPI's doorgenomen.
67.	Aan de hand van de voortgangsrapportage wordt aan Opdrachtgever ten minste inzicht gegeven in onderstaande KPI's:

	<ul style="list-style-type: none">• Doorlooptijden (o.b.v. de gestelde termijnen voor levertijden, reparaties en klachtafhandeling)• Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's)• Herverstrekking/hergebruik <p>Op basis van de inschrijving zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer na gunning gezamenlijk KPI-resultaten vastleggen voor de KTO's en herverstrekking/hergebruik. Welke gegevens exact in het overzicht dienen te worden opgenomen en volgens welk format zal na gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden vastgesteld.</p> <p>Opdrachtnemer dient in de voortgangsrapportage aan te geven, in het geval van het niet halen van de gestelde KPI, of dit een verwijtbare of een niet verwijtbare oorzaak heeft.</p> <p>Niet verwijtbare situaties zijn bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none">• gebruiker heeft zelf de afspraak voor aflevering verzet;• gebruiker verblijft nog in een zorginstelling en/of ziekenhuis. <p>Indien de levertijd overschreden wordt vanwege een verlate levering van onderdelen van een toeleverancier aan Opdrachtnemer, geldt dit als een verwijtbare oorzaak.</p>
68.	<p>Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatief te tonen, onder andere op het gebied van:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en de samenwerking;2. Als bij Opdrachtnemer bekend is dat een woonvoorziening door een inwoner voor langere tijd niet gebruikt wordt;3. Onoordeelkundig en intensief gebruik van woonvoorzieningen tijdig bij de gemeente melden;4. Optimalisatie herverstrekkingen.