

Programma van Eisen

Bijlage 7 bij Inkoopdocument

Vlonders, Aangepaste keukens en Toiletvoorzieningen

Referentie: 202310-WAP-Rogplus

Maassluis-Vlaardingen-Schiedam

Programma van Eisen

De eisen genoemd onder 1 en 2 zijn van toepassing op alle percelen.

In deel 3 en 4 zijn eisen opgenomen ten behoeve van servicedienstverlening en hergebruik, van toepassing op de specifieke percelen.

Specifieke eisen gelden daarnaast per perceel. De betreffende aanvullende eisen voor Vlonders staan onder 5, Aangepaste Keukens in 6 en Toiletvoorzieningen in 7.

1. Eisen van toepassing op alle percelen

Eis	Omschrijving
1. Algemeen	De producten en serviceverlening van Opdrachtnemer is in overeenstemming met hetgeen is beschreven en gevraagd in deel 2 van het inkoopdocument.
2. Professionele standaard	Opdrachtnemer neemt bij het verlenen van de Ondersteuning de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde professionele standaard redelijkerwijs aan de Opdrachtnemer mogen worden gesteld. De bij de Opdrachtnemer in dienst zijnde professionals houden zich aan de voor hen geldende beroepscode.
3. Financiële en economische draagkracht	Door het ondertekenen van de 'Uniforme eigen verklaring aanbestedingen' verklaart aanbieder dat hij adequaat verzekerd is (beroeps- en/ of wettelijke aansprakelijkheidsverzekering) voor de uitvoering van de opdracht en dat hij zich, indien de overeenkomst met hem wordt gesloten, gedurende de duur van de uitvoering van de opdracht(en) adequaat verzekerd houdt. Onder adequaat wordt verstaan een aansprakelijkheidsverzekering van € 2.500.000 per gebeurtenis.
4. Technische bekwaamheid	Aanbieder dient referentie(s) aan te leveren op de gevraagde kernwaarden en aan te kunnen tonen dat de aard en het onderwerp van de referentieopdracht vergelijkbaar zijn met onderhavige aanbesteding. Op het opgaveformulier (Bijlage 5 Opgave referenties) dient te worden aangegeven van welke referenties gebruik wordt gemaakt.
5. Wettelijke kwaliteitseisen	Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke kwaliteitseisen en –kaders vanuit de Wmo 2015.
6. Kwaliteitssysteem	De aanbieder werkt systematisch aan het verbeteren van de kwaliteit en borgt dit door een werkend kwaliteitssysteem dat landelijk en/of internationaal erkend is en gepaard gaat met onafhankelijke toetsing (externe audit). Bij inschrijving en gedurende de looptijd van de te sluiten overeenkomst dient een geldig certificaat van een erkend kwaliteitssysteem te kunnen worden overlegd. Een voorbeeld hiervan is ISO-9001 of gelijkwaardig
7. Kwaliteitscontroles	De Opdrachtnemer dient mee te werken aan kwaliteitscontroles, rechtmatigheidscontroles en eventuele second opinions die Rogplus door haar

	kwaliteitsteam en/of onafhankelijke deskundigen uit laat voeren. Uitkomsten hiervan worden met de Opdrachtnemer besproken.
8. Verantwoording	Opdrachtnemer stuurt aan Rogplus voor 1 april van het nieuwe kalenderjaar de definitieve productieverantwoording (model i-sociaaldomein) van het voorgaande kalenderjaar toe, voorzien van een goedkeurende accountantsverklaring. De voorlopige productieverantwoording dient uiterlijk 1 maart van het nieuwe kalenderjaar te worden ingediend.
9. Deskundigheid personeel	Aanbieder draagt zorg voor de inzet van voldoende gekwalificeerd personeel. Dit personeel dient uiteraard te worden beloond volgens de geldende CAO. De opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de opdracht, waarbij op enigerlei wijze communicatie met opdrachtgever en / of cliënten aan de orde is, werknemers in te zetten die de Nederlandse taal in woord en geschrift beheersen op A2-niveau met een passend vocabulaire. Het in te zetten personeel is op de hoogte van veiligheidsmaatregelen en gedraagt zich ook conform deze voorwaarden.
10. Medewerkers en Cliënten	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben respect voor de Cliënt, ongeacht afkomst, cultuur, religie en seksuele geaardheid. Opdrachtnemer staat er voor in dat discriminatie van Cliënten en personeelsleden binnen de organisatie niet plaatsvindt. Dit geldt uiteraard ook bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers.
11. Personeelscontinuïteit	Aanbieder dient er zorg voor te dragen dat de capaciteit en continuïteit van (voldoende geschoold) personeel in overeenstemming is met de gevraagde dienstverlening. Dit geldt met name in vakantieperiodes en bij ziekteverzuim.
12. Privacybeleid	De aanbieder beschikt over een vastgelegd privacybeleid. Dit beleid is door de aanbieder geborgd in de werkprocessen en werknemers zijn hiermee bekend. Elk incident op het gebied van privacy of beveiliging zoals (het vermoeden van) een datalek dient te worden gemeld bij Rogplus.
13. Klachtenregeling	De aanbieder beschikt over een vastgelegde klachtenregeling. In het geval van klachten van Cliënten draagt de Opdrachtnemer zorg voor het volgen van de eigen klachtenprocedure. Wordt de klacht niet naar tevredenheid opgelost, dan kan deze worden gemeld bij Rogplus. Rogplus treedt in overleg met Opdrachtnemer over de klacht. Indien de klacht ook dan niet naar tevredenheid is opgelost, dan staat het de Cliënt vrij om verdere stappen te ondernemen.
14. Wet- en regelgeving	Opdrachtnemer conformeert haar werkzaamheden en Ondersteuning aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, waaronder de gemeentelijke Verordeningen, en gemeentelijke beleidskaders en –regels. In geval van

	wijzigingen in wet- en/of regelgeving en/of Gemeentelijke beleidskaders anticipeert Opdrachtnemer daar proactief op.
15. Social Return On Investment	Rogplus hecht grote waarde aan het creëren van stage-, werkervaringsplaatsen en/of banen voor werkzoekenden, hiervoor is een Bestekbepaling Social Return ontwikkeld. Zie hiervoor Bijlage 4. Het toezicht op de uitvoering van deze regeling vindt plaats door Stroomopwaarts MVS.
16. Tijdigheid	Aanbieder dient er zorg voor te dragen dat een aangemelde cliënt binnen 2 werkdagen wordt benaderd voor een eerste (inmeet-)afpraak. De inmeetafpraak dient plaats te vinden binnen 10 werkdagen na aanmelding. Na inmeten bedraagt de levertijd maximaal 25 werkdagen. Deze doorlooptijd geldt bij toepassing van de generale machtiging. Indien de Generale machtiging niet kan worden toegepast, dan wordt deze termijn verlengd met het aantal werkdagen tussen het uitbrengen van de offerte en het akkoord van Rogplus op deze offerte.
17. Onderaannemerschap	Het is in principe toegestaan om onderaannemers in te zetten voor de uitvoering van (delen van) de opdracht. Voor onderaannemers gelden dezelfde kwaliteitseisen als die aan de Opdrachtnemer (hoofdaannemer) worden gesteld. Ook voor in te zetten zelfstandigen zonder personeel gelden deze kwaliteitseisen. De inzet van een onderaannemer dient altijd voorafgaand aan de inzet te worden gemeld aan Rogplus. De tarieven of vergoedingen welke aan onderaannemers worden betaald dienen in verhouding te staan tot de geleverde prestatie en dienen te voldoen aan de AMvB reële prijs Wmo 2015.
18. Sturing	De Opdrachtnemer kent de uitgangspunten en werkwijze van Rogplus wat betreft monitoring en sturing. De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) worden door de Opdrachtnemer niet alleen als sturingsinstrument van Rogplus gezien, maar de Opdrachtnemer onderschrijft ook het belang van deze KPI's.
19. Contactgegevens	Opdrachtnemer heeft een vast aanspreekpunt/contactpersoon voor casusoverstijgende zaken in het contact met Rogplus ten tijde van de uitvoering van de Opdracht. Deze persoon is deskundig en op de hoogte van de gang van zaken binnen de organisatie van Opdrachtnemer.
20. Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is telefonisch en digitaal bereikbaar op werkdagen gedurende kantooruren. Buiten kantooruren is een noodnummer voor het melden van urgente storingen beschikbaar.

2. Administratieve eisen (van toepassing op alle percelen)

Eis	Omschrijving
21. Offerte en generale machtiging	Een offerte of kostencalculatie dient te worden uitgebracht binnen 10 werkdagen na aanvraag. Indien geen bijzonderheden zijn te melden, en er conform de vastgestelde prijslijst kan worden gewerkt, valt deze onder de generale machtiging en heeft de kostencalculatie de vorm van een orderbevestiging. Zodra wordt afgeweken van de prijslijst, moet door opdrachtnemer vooraf offerte worden uitgebracht en valt deze dus niet onder de generale machtiging.
22. Opdracht en levertijd	De levertijd van de oplossing bedraagt maximaal 25 werkdagen na opdracht. De levertijd wordt gemeten van het moment van opdracht tot het gebruiksklaar opleveren aan de eindgebruiker. In geval van de generale machtiging geldt het moment van inmeten als opdrachtdatum.
23. Bedrijfsadministratie	De aanbieder beschikt over een gedegen bedrijfsadministratie die strekt tot de tijdige levering van gegevens aan Rogplus binnen de door Rogplus aangegeven termijn. Hieronder wordt ook begrepen het berichtenverkeer zoals gedefinieerd in de te ontwikkelen landelijke standaard iWmo-hulpmiddelen.
24. iWmo Hulpmiddelen	Zodra de i-standaard voor Wmo-hulpmiddelen is geïmplementeerd zal Rogplus deze standaard in gebruik nemen. Het is de verwachting dat deze standaard gedurende de looptijd van deze overeenkomst definitief vastgesteld zal worden. Zolang deze standaard nog niet is geïmplementeerd, wordt gebruik gemaakt van individuele (elektronische) facturen per client per leverings-, reparatie- of demontageopdracht, en verzamelfacturen per jaar voor preventief onderhoud.
25. Managementinformatie	Tenminste eenmaal per kwartaal levert Opdrachtnemer een managementrapportage aan waarin tenminste de volgende zaken staan vermeld (per maand, uitgesplitst per gemeente): 1. Aantal en omzet nieuwleveringen, 2. Aantal en omzet herverstrekingen,¹ 3. Aantal uitgevoerde servicecalls, uitgesplitst naar onderhoud en reparaties 4. Aantal ophaal / demontageopdrachten.

3. Eisen aan de servicedienstverlening (perceel 3)

Eis	Omschrijving
26. Algemeen	Behoudens het huishoudelijk reinigen van de buitenzijde van de voorziening is onderhoud voor en door gebruiker niet van toepassing.
27. Correctief onderhoud (reparaties)	

¹ Bij opsomming 2, 3 en 4 geldt: Voor zover van toepassing op de opdracht

Leverancier verzorgt gedurende de gehele gebruiksperiode, na storingsmelding, het correctieve onderhoud aan de voorziening.

28. Reparatieplafond

Reparaties kunnen zonder voorafgaande toestemming van Rogplus meteen worden uitgevoerd op voorwaarde dat de totale kosten per kalenderjaar lager zijn dan € 1.000 inclusief BTW. Bij (dreigende) overschrijding van dit plafond is voorafgaande toestemming door Rogplus op de voorgestelde reparatie vereist.

Wanneer het plafond wordt overschreden, maar de reparatie is noodzakelijk, acuut en onvermijdelijk, dan dient leverancier per direct de contractmanager van Rogplus op de hoogte te stellen. Niet melden kan leiden tot het niet betaalbaar stellen van de factuur.

4. Eisen aan demontage en hergebruik. (perceel 1 en 3)

Eis	Omschrijving
29. Algemeen	Een demontageopdracht wordt verstrekt door Rogplus
30. Uitstaand bestand	Ook de voorzieningen van het uitstaand bestand (geïnstalleerd op basis van opdrachten vóór 1 oktober 2023) vallen onder de demontageregeling.
31. Termijn	Veelal zal een voorziening gedemonteerd worden wanneer de gebruiker(s) zijn overleden. Rogplus zal zo mogelijk de contactgegevens van de nabestaande(n) meesturen met de demontageopdracht. Demontage dient te gebeuren binnen 5 werkdagen. Hiervan kan alleen worden afgeweken indien de nabestaanden hier toestemming voor geven. Bij spoedopdrachten dient dezelfde of uiterlijk de volgende werkdag de demontageopdracht te worden uitgevoerd.
32. Herstel van schroefgaten	Achterblijvende schroefgaten en andere montagepunten dienen te worden gevuld met een adequaat vulmiddel. Het is niet noodzakelijk dat de gevulde gaten worden geschilderd.
33. Afdoppen aansluitpunten	Bij demontage moeten de voor de installatie aangebrachte aansluitpunten voor water en/of elektra deskundig en veilig worden afgedopt of afgekoppeld. Het is niet noodzakelijk dat aangebracht leidingwerk wordt verwijderd.
34. Bezemschoon	Na afloop van de demontagewerkzaamheden dient de werkplek bezemschoon te worden opgeleverd.
35. Afvoer materialen	Na demontage wordt het eigendom van de gedemonteerde onderdelen welke niet kunnen worden hergebruikt of heringezet overgedragen op Opdrachtnemer. Deze is verantwoordelijk voor verantwoord hergebruik en afvoer van de gedemonteerde materialen.

5. Eisen aan producten en dienstverlening – Perceel 1 – Vlonders en opritten

Eis	Omschrijving
36. Opbouw	De geboden oplossing is modulair van opbouw;
37. Hellingshoek	De hellingshoek van de oplossing is afhankelijk van de te overbruggen hoogte. Conform bouwbesluit hanteert Rogplus de volgende verhoudingen” - Tot 5 cm 1:6 (1cm stijging per 6 cm) - 5 tot 10 cm 1:10 (1cm stijging per 10 cm) - 10 tot 25 cm: 1:12 (1cm stijging per 12 cm) - Meer dan 25cm:1:16 (1cm stijging per 16 cm)
38. Loopvlak	De bovenste laag / loopvlak is slijtvast; Het loopvlak is antislip uitgevoerd. (minimale gemiddelde wrijvingscoëfficiënt van 0,40 onder droge en natte omstandigheden conform NTA 7909:2015); Het loopvlak moet zodanig dicht zijn uitgevoerd dat dierenpoten en naaldhakken er niet in blijven vastzitten; Het te gebruiken materiaal moet niet hard, hoekig, puntig of scherp zijn, voor het geval iemand valt;
39. Weersomstandigheden	Het product is ongevoelig voor warmte of kou, geen kiervorming; Hierbij moet rekening gehouden worden met buitentemperaturen tussen -15° en +35°C. Het product is ongevoelig voor wind / opwaaien tot en met een geregistreerde windkracht van 12 Bft. en/of windstoten tot en met 120 km/h.
40. Omgevingsschade	De galerij / balkonbak / balustrade / dorpel mag geen onherstelbare beschadiging oplopen door de montage of de verwijdering van de vlonder; De conform bouwbesluit 2012 toe te passen balustradeverhoging laat geen blijvende schade achter aan het hekwerk als gevolg van lassen, boren of andere permanente vervorming; Het te gebruiken materiaal laat geen vlekken na als gevolg van het gebruik of weersinvloeden;
41. Gewicht	Het te gebruiken materiaal moet niet te zwaar zijn, zodat het materiaal gemakkelijk verplaatsbaar is en wordt voldaan aan de Arbowetgeving; Het gewicht van het te gebruiken materiaal mag de belastbaarheid van de onderliggende constructie niet overschrijden.
42. Herbruikbaarheid	Het product moet herbruikbaar / herplaatsbaar zijn.
43. Reinigbaarheid / vervuiling voorkomen	

	De constructie moet zodanig zijn, dat vuil en bladeren zich niet eenvoudig kunnen ophopen;
44. Brandveiligheid	De bovenzijde van een hellingbaan heeft een volgens NEN 1775 bepaalde bijdrage tot brandvoortplanting van klasse T3 en een rookproductie met een volgens NEN 6066 bepaalde rookdichtheid van ten hoogste 10 m-1.(conform Bouwbesluit 2012);

6. Eisen aan producten – Perceel 2 – Aangepaste keukens

Eis	Omschrijving
45. Algemeen	Uitgangspunt rechte opstelling, 3 bovenkastjes, ondiepe geïsoleerde spoelbak, werkruimte korfladen besteklade en plaats aanwezig voor plaatsing van een kookvoorziening.
46. Uitrustingsniveau	Niveau sociale huur
47. Nastelbaarheid en verstelbaarheid	Er wordt uitgegaan van nastelbaarheid,
48. Apparatuur en kranen	Apparatuur is voor rekening client, kranen zijn inclusief
49. Werkblad	Hittebestendig (afmeting conform PVE minimaal 240cm)
50. Bouwkundige werkzaamheden	Boven 1.500 euro installatiewerk en afvoer oude keuken dient vooraf offerte te worden uitgebracht. Tot dit bedrag is de generale machtiging op bouwkundige aanpassingen van toepassing.
51. Meerwerk voor rekening client	Meerwerk (wensen) offerte in twee delen deel Opdrachtgever en deel Client.

7. Eisen aan producten– Perceel 3 – Toiletvoorzieningen

Eis	Omschrijving
52. Algemeen	Alle types moeten voldoen aan onderstaande kenmerken: - Spoelfunctie + lady douche met warm water - Droogfunctie met verwarmde lucht. - Manuele bediening - Gebruikersgewicht tot 120kg
53. Bediening	

	De bediening van de voorziening is in overeenstemming met de functionele mogelijkheden en beperkingen van de client. Afstandsbediening of automatisch. Als opties
54. Bouwkundige werkzaamheden	Boven 750 euro installatiewerk dient vooraf offerte te worden uitgebracht. Tot dit bedrag is de generale machtiging op bouwkundige aanpassingen van toepassing.
55. Herbruikbaarheid	De te installeren voorzieningen dienen herbruikbaar en herplaatsbaar te zijn.
56. Gebruikersgewicht	Geschikt en getest voor een gewicht van minimaal 120 kilo.

Einde van dit document. Dit document bevat 9 pagina's.