

Bijlage 2C Werkwijze Opdrachtgever

1. Digitaal LeefPlein

Opdrachtgever heeft een digitaal platform (het Digitaal LeefPlein) ontwikkeld ter ondersteuning van de opdrachtverstrekking, het werken met het plan, de declaratieverwerking, de interactie tussen de betrokken partijen en het verschaffen van inzicht voor de Cliënt. Hierbij wordt zoveel mogelijk aangesloten op bestaande infrastructuur. Voor het uitwisselen van gegevens wordt zoveel mogelijk aangesloten bij landelijk afgesproken i-standaarden.

Van Opdrachtnemer wordt aansluiting op het platform verwacht. De aansluiting kan plaatsvinden via gegevensuitwisseling met bestaande functionaliteiten van Opdrachtnemer. Bij het ontbreken van een eigen infrastructuur kan Opdrachtnemer zich aansluiten via een portal waar Opdrachtnemer via een eigen inlogmogelijkheid toegang tot heeft.

Een handleiding voor gebruik van het Digitaal LeefPlein (hierna DLP) is digitaal beschikbaar en opvraagbaar bij Opdrachtgever via: contractbeheer@regiogv.nl.

2. Werkwijze

2.1 Werkwijze in stappen

Alle Cliënten met een ondersteuningsvraag starten met stap **één (1)**: de gemeentelijke toegang. Onderstaande tabel geeft een overzicht van de stappen.

Tabel 1: werkwijze in stappen

Stap	Betrokken actoren	Resultaat
1. Toegang	Uitvoeringsdienst & Cliënt	Beschikking waarmee Cliënt wel/geen toegang krijgt tot de gevraagde voorziening
2. Toewijzing	Uitvoeringsdienst & Opdrachtnemer	Opdrachtverstrekking aan Opdrachtnemer van de te leveren Traplift aan Cliënt.
3. Realisatie	Cliënt & Opdrachtnemer(s)	Vraaggerichte levering van de Traplift door Opdrachtnemer aan Cliënt.
4. Declaratie	Opdrachtnemer & Uitvoeringsdienst	Declaratie van de daadwerkelijk geleverde Traplift door Opdrachtnemer bij Uitvoeringsdienst.
5. Verantwoording	Cliënt, Opdrachtgever, Uitvoeringsdienst, Opdrachtnemer	Verantwoording over de bereikte resultaten en de tevredenheid/ervaring van Cliënt.
6. Toezicht	Cliënt, Opdrachtgever, Uitvoeringsdienst, Opdrachtnemer	Toezicht op de naleving van de gemaakte afspraken.

2.1.1 Toegang

Tabel 2: gegevens uitvoeringsdiensten Opdrachtgever

Uitvoeringsdienst		Contactgegevens
Gooise meren	Telefoon:	(035) 2070000
	Email:	sociaaldomein@gooisemeren.nl
	Adres:	Brinklaan 35, 1404 EP, Bussum
	Website:	https://gooisemeren.nl/zorg-en-ondersteuning/
Hilversum (Sociaal Plein)	Telefoon:	(035) 629 25 55
	Email:	basisteam@hilversum.nl
	Adres:	Wilhelminastraat 1-19, 1211 RH, Hilversum
	Website:	https://www.hilversum.nl/sociaalplein
Huizen, Blaricum, Eemnes, Laren (Maatschappelijke zaken HBEL)	Telefoon:	(035) 528 12 47
	Email:	info@maatschappelijkezaken.nl
	Adres:	Graaf Wichman 10, 1276 KB, Huizen
	Website:	www.maatschappelijkezaken.nl
Wijdmeren	Telefoon:	14 035
	Email:	wmo@wijdmeren.nl
	Adres:	Rading 1, 1231 KB, Loosdrecht
	Website:	www.wijdmeren.nl/zorgenondersteuning

Het onderzoek

Inwoners kunnen bij onderstaande uitvoeringsdiensten terecht met vragen om ondersteuning. De gemeenteraad van Opdrachtgever heeft de kaders voor het onderzoek vast gesteld in de Verordening Wmo en/of verordening sociaal domein. De uitvoeringsdienst onderzoekt namens het college van Opdrachtgever de vraag om ondersteuning. Voor het onderzoek kan de uitvoeringsdienst informatie inwinnen bij Opdrachtnemer.

Cliënt kan zich tijdens het onderzoek laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een Cliënten vertrouwenspersoon of een onafhankelijke Cliëntondersteuner zoals MEE. De gemeente waar Cliënt zich meldt dient de Cliënt daar op te wijzen.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat bovenstaande uitvoeringsdiensten niet het contactpunt zijn voor procedurele afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Dit is de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever (contractbeheer@regiogv.nl).

Beschikking

De uitvoeringsdienst neemt op basis van het onderzoek namens het college van Opdrachtgever een besluit over de te treffen Traplift Cliënt. Dit besluit legt de uitvoeringsdienst vast in een beschikking voor Cliënt. De beschikking is het recht van Cliënt en enkel deze kan daar jegens Opdrachtgever rechten aan ontlelen.

2.1.2 Toewijzing

Inhoud van de toewijzing

De consulent zet, namens het college van Opdrachtgever, de beschikking om in een (digitale) toewijzing voor Opdrachtnemer. De (digitale) toewijzing bevat de gegevens zoals opgenomen in tabel 3. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor het overzicht van de gegevens te wijzigen.

Opdrachtnemer heeft een leveringsplicht binnen de conform Overeenkomst gestelde termijnen offertes/opdrachtbevestigingen aan te leveren in DLP.

Tabel 3: toewijzing Opdrachtnemer

Gegevens	Eenheden
NAW gegevens (indien van toepassing van een bewindvoerder)	<NAAM INVULLEN>
	<ADRES INVULLEN>
	<WOONPLAATS INVULLEN>
	<CONTACTGEVENS INVULLEN>
De categorie van het in te zetten Traplif	<INVULLEN >
Gemeentelijk besluitnummer	<INVULLEN >
Spoedaanvraag	<AANGEVINKT INDIEN SPOED>
Datum ingediend	<DATUM TOEWIJZING IN DLP GEPLAATST>
Gewenste startdatum	<DATUM GEWENSTE STARTDATUM>
Einddatum	<DATUM EINDE RECHT OP TRAPLIFT/ VERZOEK DEMONTAGE>
Lengte (cm)	<LENGTE CLIËNT>
Gewicht (kg)	<GEWICHT CLIËNT>
Kostprijs voor eigen bijdrage	<INVULLEN GEMEENTE>
Uitsluiten van eigen bijdrage	<AANVINKEN DOOR GEMEENTE>
Toelichting werkzaamheden	<INVULLEN GEMEENTE>
Opmerkingen	<INVULLEN GEMEENTE>
Uitvoeringsdienst	<CONTACTGEVENS INVULLEN>
Bijlage	<GEMEENTE KAN BIJLAGE UPLOADEN>
Functie verwijzer	<GEMEENTE>
Direct leveren (ja/nee)	<JA OF NEE, BIJ NEE BETREFT HET EEN OFFERTETRAJECT>
Toelichting afwijkingen	<INVULLEN>

Spoedaanvraag

In het DLP kan de Wmo consulent aangeven of er sprake is van een Spoedaanvraag. De Wmo consulent handelt conform de spoedprocedure. Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar het oordeel van Opdrachtgever, bij een Cliënt met spoed een Traplif gerealiseerd moet worden, omdat er

voor Cliënt een probleem is ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, toiletgang, medicijngebruik en medische verzorging) en dit niet op een andere manier opgelost kan worden. Voor de doorlooptijd van een spoedprocedure zie tabel 4. Uitgangspunt is dat een lange aanvraagtermijn bij de gemeente geen reden is om de spoedaanvraag te hanteren.

Het toewijzingsproces

De gemeente selecteert het type Traplift en verstuurd de toewijzing middels het Digitaal Leefplein naar de Opdrachtnemer.

De gemeente kan in het DLP uit twee toewijzingsprocessen kiezen:

1. **Direct toewijzen, offerte achteraf goedkeuren: (direct leveren: JA)**
Opdrachtnemer mag direct de gevraagde Traplift leveren indien er geen sprake is van afwijkingen ten aanzien van de toewijzing. Indien er sprake is van een afwijking, bijvoorbeeld Opdrachtnemer selecteert een ander type Traplift, dan vervalt de directe toewijzing en dient de toewijzing gezien te worden als een offertetraject. De Opdrachtnemer geeft een gewijzigde type Traplift aan in DLP met een onderbouwing, pas na goedkeuring van de gemeente kan de opdracht uitgevoerd worden.
2. **Offerteaanvraag, toewijzing na goedkeuring. (Direct leveren: Nee)**
Opdrachtnemer levert eerst een offerte aan in DLP. Uitsluitend na het goedkeuren van de offerte in DLP plaatst Opdrachtnemer de gevraagde Traplift.

Op dit moment wordt het Digitaal Leefplein gewijzigd, hierdoor is het mogelijk dat het toewijzingsproces gewijzigd wordt medio 2024. U zal hier tijdig over geïnformeerd worden en een gewijzigde handleiding ontvangen.

De door Opdrachtnemer aangeleverde offerte dient te voldoen aan de gestelde eisen conform het Programma van eisen uit bijlage 2A.

2.1.3 Realisatie van de Traplift **Contact opnemen met Cliënt**

Opdrachtnemer neemt conform doorlooptijden contact op met Cliënt voor het maken van een afspraak voor een huisbezoek/intake/inmeting. Voordat de medewerker van Opdrachtnemer langsgaat bij de Cliënt, wordt de afspraak hierover van te voren telefonisch of schriftelijk gemaakt (dit geldt voor alle bezoeken en niet alleen bij de passing en inmeting). Hierbij geeft Opdrachtnemer minimaal aan in welk dagdeel van de betreffende dag met een tijdsindicatie van maximaal 2 uur de medewerker langs zal komen. Dus bijvoorbeeld in de ochtend tussen 9 en 11 uur.

Proces van opdracht DLP (toewijzing) tot levering

Het proces van opdracht tot intake tot onderhouden van de Traplift is verdeeld in 3 stappen:

- Passing
- Levering
- Onderhoud

Intake / huisbezoek

Opdrachtnemer plant zelf een afspraak in bij Cliënt om te beoordelen of de gevraagde Traplift technisch haalbaar is en welke Traplift het meest passend /minst belemmerend is én de goedkoopst adequate oplossing is.

Bij twijfel neemt de technisch adviseur contact op met de Wmo consulent op om af te stemmen voor welke oplossingsrichting gekozen wordt. Wanneer er afgeweken wordt van de eisen van Opdrachtgever, dan vindt telefonisch afstemming plaats met de Wmo-consulent van Opdrachtgever. Pas na schriftelijke toestemming van de consulent wordt de "afwijkende" Traplift geleverd.

Als blijkt dat Cliënt niet veilig of adequaat gebruik kan maken van een Traplift, zal Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever terugkoppelen. Opdrachtnemer zal in dat geval met Cliënt kijken en bepalen wat dan de meest functioneel adequate oplossing voor Cliënt gaat worden. Dit kan ook verhuizen naar een andere woning zijn.

Indien Cliënt specifieke wensen heeft, wordt dit door Opdrachtnemer afgestemd met Cliënt zonder tussenkomst van Opdrachtgever. De meerkosten voor het uitvoeren van deze wensen zijn voor rekening van Cliënt en kunnen niet verhaald worden bij Opdrachtgever. Te denken valt aan een afwijkende kleur van de rail of een specifieke kleur van de bekleding.

Voorwaarde is echter wel dat deze wensen niet de functionaliteit van de Traplift vermindert en dat Cliënt geïnformeerd wordt dat bij inname de meerkosten niet te verhalen zijn.

Opdrachtnemer geeft in de offerte/opdrachtbevestiging aan welke meerkosten in rekening gebracht zijn bij Cliënt.

Randvoorwaarden intake /huisbezoek/inmeting:

1. De afspraak moet plaatsvinden binnen **vijf (5)** werkdagen na toewijzing in DLP. De momenten en de doorlooptijd(en) van vervolgafspraken dienen te allen tijde naar Cliënt en Opdrachtgever worden gecommuniceerd indien afwijkend van de afgesproken termijnen.
2. De specifieke Traplift is door Opdrachtnemer te selecteren aan de hand van de in de toewijzing beschikbaar gestelde gegevens door Opdrachtgever of door Opdrachtgever in te schakelen derden en leidt mede ook middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van Opdrachtnemer tot het meest functionele, meest adequate Traplift (oplossing).
3. De intake wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van Opdrachtgever
4. Bij de intake is in ieder geval de Cliënt aanwezig en bij voorkeur ook de medebewoners die de trap belopen, zodat er een compleet beeld is van de trapsituatie en de gebruikers.
5. De tijd tussen intake en levering dient zo kort mogelijk te zijn, conform de gestelde doorlooptijden.
6. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk.

Bepalen van de meest passende Traplift

Bij de passing wordt bepaald welke Traplift, voor de specifieke trapsituatie, de best passende oplossing is. Hierbij wordt bekeken hoe de verkeersruimte om en op de trap en in de woning niet of zo min mogelijk belemmerd wordt. Bij twijfel dient een Wmo consulent betrokken te worden in de besluitvorming én in overeenstemming met de vastgestelde eisen door de gemeente of van het advies van de indicerende instelling. De gemeente zal dit via het DLP communiceren met Opdrachtnemer.

Bij Trapliften geldt dat het meest functionele, meest adequate en goedkoopste Traplift gekozen dient te worden. Opdrachtnemer dient hierbij ook in acht te nemen welke aanvullende woningaanpassingen er nog noodzakelijk zijn om de gekozen Traplift te plaatsen. Indien een Traplift aan de muurzijde goedkoper is en dit gepaard gaat met hoge kosten voor woningaanpassingen en een Traplift aan de spijlzijde geen woningaanpassingen tot gevolg heeft en in totaliteit goedkoper is en beide zijn functioneel even passend/adequaats, dan is de Traplift aan de spijlzijde in dit voorbeeld de Traplift die geoffereerd moet worden.

Indien Opdrachtnemer twijfel heeft omtrent de ten uitvoer te brengen Opdracht dan wel het te leveren van de Traplift treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtnemer voert de opdracht geheel voor eigen (financieel) risico uit.

Advies

De Opdrachtnemer dient indien noodzakelijk (zonder meerkosten) minimaal één gediplomeerd ergotherapeut en/of fysiotherapeut beschikbaar te stellen aan de adviseurs van Opdrachtnemer.

Bouwkundige aanpassing(en) als gevolg van het plaatsen van de Traplift

Opdrachtnemer dient na het inmeten van de Traplift aan te geven of er bouwkundige aanpassingen nodig zijn. De benodigde specificaties van deze bouwkundige aanpassingen dienen zij bij de aanlevering van de offerte/opdrachtverstrekking in het DLP toe te voegen. Uitzondering hiervoor zijn de bouwkundige aanpassingen die onderdeel zijn van de all-in prijs of als aanvullende/extra opties, deze dienen wel op de offerte benoemd te worden.

Niet (tijdig) leverbaar

Indien de Opdrachtnemer niet beschikt over een door de Wmo consulent gekozen Traplift en/of als gevolg van overmacht niet of niet tijdig kan leveren, behoudt Opdrachtgever zich het recht om een Traplift bij een andere Opdrachtnemer in te kopen. Meerkosten zijn voor rekening Opdrachtnemer indien er geen sprake was overmacht.

Annulering van de opdracht

Opdrachtgever zal het annuleren van de opdracht zo spoedig mogelijk doorgeven middels het toevoegen van een einddatum in DLP. Hiervan ontvangt de Opdrachtnemer een melding via de mail. Bij een offertetraject die nog niet beoordeeld is, kunnen er geen kosten in rekening gebracht worden. Bij een opdrachtbevestiging in DLP of een goedgekeurde offertetraject kunnen kosten in rekening gebracht worden conform het overzicht uit Bijlage 2A.

Levering en plaatsen van de Traplift

De plaatsing van een Traplift dient uitgevoerd te worden door Opdrachtnemer.

De eisen aan de plaatsing van de Trapliften zijn:

- Montage van de rail dient mogelijk te zijn op de trap;
- Kleine aanpassingen zoals het aanleggen van elektrische voorzieningen, zonder dat bouwkundige aanpassingen zijn vereist, worden uitgevoerd door Opdrachtnemer;
- Indien er geen elektra aanwezig is, dient er bijvoorbeeld een aftakking te worden gemaakt van een verzameldoos en een wandcontactdoos te worden aangebracht;;
- Kleine woningaanpassingen zoals het afdoppen van de radiator en het doorzagen van de meterkastdeur.
- Opdrachtnemer dient bij bovenstaande varianten de aanpassingen te verzorgen.
- Op verzoek van Cliënt dient Opdrachtnemer de trapeuning op dusdanige wijze te demonteren dat herplaatsing mogelijk is. Opslag van de trapeuning is onder verantwoording van de Cliënt, Opdrachtnemer geeft hier duidelijke uitleg over aan Cliënt en medebewoners.
- Ook incidentele aanpassingen aan de traplift en/of de rail, na levering noodzakelijk zijn in verband met een gewijzigde situatie vallen binnen het all-in tarief.

Bovenstaande punten zijn onderdeel van de all-in prijs. Trapspilbeugels mogen apart geoffereerd worden en zijn geen onderdeel van de all-in prijs.

Levering van de materialen

De levering van de materialen waaruit de Traplift bestaat (rail, stoeltje etc.) en de daadwerkelijke plaatsing van de Traplift door een monteur moet op dezelfde dag plaatsvinden.

Instructie na levering

De monteur van Opdrachtnemer die de Traplift plaatst, geeft de Cliënt en medebewoners en/ of mantelzorgers uitvoerig uitleg over de mogelijkheden en beperkingen van het gebruik van de Traplift. Opdrachtnemer stelt bij de verstrekking van de Traplift minimaal de volgende informatie beschikbaar aan de Cliënt:

Deze documentatie bestaat tenminste uit:

- Een voor Cliënt begrijpelijke Cliëntenhandleiding; Opdrachtnemer licht mondeling na de plaatsing de inhoud hiervan toe aan de Cliënt en medebewoners. Indien de informatie moeilijk te begrijpen is voor de Cliënt, dient de mondelinge uitleg ook aan de mantelzorgers van de Cliënt te worden verstrekt;
- De wijze waarop Cliënt storingen kan melden, de responsetijden en termijnen van aanvang van reparaties;
- Alle informatie omtrent nazorg, preventief en correctief onderhoud en contactgegevens;
- De rechten en plichten van de Cliënt, waaronder het klachtenreglement en een klachtenformulier;
- De "Bruikleenovereenkomst";

Bij aflevering van de Traplift dient iedere Traplift te worden voorzien van een unieke, niet te verwijderen identificatiecode. Daarnaast dient er een sticker op de Traplift aanwezig te zijn met het telefoonnummer ten behoeve van het melden van storingen of in geval van onderhoud. De sticker moet geplaatst worden op een voor de Cliënt goed afleesbare plaats;

Nadat Opdrachtnemer ervan overtuigd is dat Cliënt de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond de Traplift veilig te kunnen gebruiken, laat Opdrachtnemer Cliënt een "Bruikleenovereenkomst" ondertekenen in tweevoud. Opdrachtnemer dient deze mondeling toe te lichten aan Cliënt. Opdrachtnemer is gemandateerd om de bruikleenovereenkomst namens Opdrachtgever te tekenen.

Tweede instructie

Opdrachtnemer neemt 2 maanden na plaatsing van de Traplift contact op met de Cliënt om te informeren of het gebruik van de Traplift bevalt én of de instructie voldoende is geweest om de Traplift adequaat te gebruiken. Tevens wordt gevraagd naar de tevredenheid van de Cliënt. Indien de instructie onvoldoende was, wordt kosteloos een tweede instructie gegeven bij Cliënt en medebewoners thuis. Andere signalen, zoals een wijziging in de gebruikseisen, dienen afgestemd te worden met de gemeente.

Vervanging van reeds aanwezige Traplift

Indien een Traplift vervangen moet worden, dan dient bij plaatsing van een Traplift de oude Traplift kosteloos gedemonteerd en afgevoerd te worden. Dit betreft ook Trapliften, die geleverd en geplaatst zijn door een andere fabrikant.

Opdrachtnemer heeft de Traplift gebruiksklaar en conform afspraak afgeleverd bij Cliënt.

1. Cliënt is ontlast in de zorg voor het regelen van de Traplift.
2. De Traplift is afgestemd op de lichaamsmaten en beperkingen van Cliënt en compenseert Cliënt voor zover noodzakelijk is en voldoet aan hetgeen Cliënt in het gebruik van de Traplift mag verwachten.
3. Cliënt is in staat de woning veilig en doelmatig te gebruiken.

Schade:

Indien er sprake is van schade die veroorzaakt is buiten de normale en in de branche gebruikte werkzaamheden zijn de herstelkosten voor de rekening van Opdrachtnemer.

Proces na levering

In het DLP wordt na het plaatsen van de Traplift de Startdatum levering ingevuld. Dit is de daadwerkelijke datum dat de Traplift gereed klaar geplaatst / geleverd is.

De bruikleenovereenkomst wordt via een nader af te spreken werkwijze digitaal met de gemeente gedeeld.

Doorlooptijden

In deze paragraaf worden de belangrijkste doorlooptijden schematisch weergegeven.

Tabel 4: Doorlooptijd ten aanzien van toewijzing tot levering

Actie	Doorlooptijd vanaf datum toewijzing DLP in werkdagen
Huisbezoek /intake	Maximaal 5 dagen
Spoed huisbezoek/intake	Maximaal 3 dagen
Uploaden offerte of opdrachtbevestiging in DLP en accepteren van de toewijzing	Maximaal 3 dagen na passing
Maken van een tekening in een tekenprogramma, uploaden offerte of opdrachtbevestiging in DLP en accepteren van de toewijzing	Maximaal 6 dagen na passing
Plaatsen Traplift bij opdrachtbevestiging	Maximaal 20 dagen
Levertijd Traplift na goedkeuring offerte	Maximaal 25 dagen
Spoedplaatsing Traplift	Maximaal 8 dagen van passing tot levering.

Het betreft een optelling van werkdagen, dus bijvoorbeeld de offerte of opdrachtbevestiging dient uiterlijk 8 werkdagen na de toewijzing in DLP geüpload te worden.

Opdrachtnemer biedt de dienstverlening binnen de gestelde termijnen. Indien Opdrachtnemer hier niet toe in staat is, dan meldt hij dit onmiddellijk aan de gemeente en Contractbeheer.

Indien de maximale levertijd door de Opdrachtnemer wordt overschreden meldt de Opdrachtnemer dit tijdig aan Cliënt én de gemeente. Hierbij vermeldt de Opdrachtnemer de reden en de verwachte levering- en plaatsingsdatum.

Tabel 5: Doorlooptijd ten aanzien van Facturatie

Actie	Doorlooptijd
Aanleveren factuur of digitale declaratie na het plaatsen van de Traplift	Binnen 30 kalenderdagen

Tabel 6: Doorlooptijd ten aanzien van reparatie

Situatie	Doorlooptijd na melding
Spoedgeval / calamiteit	Maximaal 2 uur
Reguliere reparatie	Maximaal 24 uur

* Onder een spoedgeval /calamiteit wordt in ieder geval verstaan: een situatie waarin een Cliënt geen noodzakelijk gebruik kan maken van de woonvoorziening. Onder noodzakelijk gebruik valt in ieder geval: een situatie waarbij er voor Cliënt een probleem gaat ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, toiletgang, medicijngebruik en medische verzorging).

Tabel 7: Doorlooptijden ten aanzien van inname

Actie	Reactietijd
Inname door verhuizing	Uiterlijk 8 werkdagen nadat de einddatum in DLP door de gemeente gezet is.
Inname door overlijden	Uiterlijk 1 maand nadat de einddatum in DLP door de gemeente gezet is. Er dient afstemming plaats te vinden met de nabestaande(n) van Cliënt over de datum wanneer de Traplift verwijderd wordt.

** In afstemming met Cliënt kan een later tijdstip gekozen worden. Indien dit hogere kosten met zich meebrengt, dan dient dit in overleg met de gemeente plaats te vinden.

Er dient contact opgenomen te worden met de gemeente indien:

- Cliënt en/of betrokken derden niet meewerken aan het innemen van de Traplift;
- Cliënt en/of betrokken derden niet reageren op verzoeken tot inname van de Traplift.

Demontage tijdens én na aflopen overeenkomst

Opdrachtnemer dient binnen de looptijd van de overeenkomst én na het einde van de overeenkomst ongeacht de leeftijd van de Traplift de door Opdrachtnemer bij Cliënten van de gemeente geplaatste Trapliften kosteloos te demonteren en af te voeren. De Opdrachtnemer neemt in het kader van verwijdering van een Traplift al het afval en materialen mee en levert de locatie waar een Traplift is verwijderd bezemschoon op. Schroefgaten als gevolg van de demontage van de Traplift worden gedicht. Opdrachtnemer plaatst in overleg met Cliënt kosteloos de trapeuning (indien aanwezig) terug.

Op naam zetten Traplift medebewoner / nieuwe bewoner

Indien Cliënt niet meer gebruik maakt van de Traplift, bijvoorbeeld vanwege verhuizing naar een andere woning, dan kan de gemeente ervoor kiezen de Traplift niet te laten demonteren, maar de Traplift op naam te zetten van de medebewoner of de nieuwe bewoner. Opdrachtgever regelt hierbij kosteloos dat de Traplift administratief omgezet wordt naar de nieuwe Cliënt en dat er een nieuwe bruikleenovereenkomst getekend wordt. De voorwaarden ten aanzien van garantie en het onderhoud lopen door. Dus als na 1 jaar na installatie de Traplift overgezet wordt naar de medebewoner, dan heeft deze nog 12 maanden garantie voordat de Traplift in het all-in onderhoudscontract komt.

Traplift in eigendom overdragen aan Cliënt en/of nabestaanden en/of nieuwe bewoners

Aan het einde van de technische garantietermijn is het mogelijk dat de gemeente de Traplift in eigendom overdraagt aan de Cliënt of diens nabestaanden. Dit gebeurt uitsluitend op verzoek van de gemeente. De gemeente neemt vanaf dat moment geen onderhoud en reparatie meer af en het budget hiervoor wordt stopgezet. De Cliënt kan onderhoud afnemen bij Opdrachtnemer tegen de particuliere tarieven. Opdrachtnemer factureert rechtstreeks aan de nieuwe eigenaar van de Traplift.

Garantie op de Traplift(en)

Termijn voor garantie

Type Traplift	Na datum plaatsing
Traplift	24 maanden

De garantie gaat in na gebruiksklare oplevering van de Traplift. De garantie houdt minimaal in dat de geplaatste Trapliften veilig zijn en voldoen én blijven voldoen aan relevante wettelijke verplichtingen en ander relevante voorschriften van de overheid. Binnen de garantie wordt gedekt het vervangen van defecte onderdelen als gevolg van constructie- en/of materiaalfouten bij normaal of te verwachten gebruik.

Tijdens de garantieperiode kan de Opdrachtnemer geen gebruik maken van het onderhouds- en reparatiebudget. Preventief onderhoud en correctief onderhoud is binnen de garantieperiode onderdeel van de all-in aanschafprijs. Opdrachtgever dient binnen de garantieperiode de Traplift minimaal 1 keer preventief te hebben onderhouden.

De hierboven aangegeven garantietermijn blijft ook geldig na beëindiging van de overeenkomst.

Omruilgarantie:

Opdrachtnemer garandeert een geschiktheidsgarantie / omruilgarantie van 6 maanden (gerekend vanaf datum installatie tot datum melding van Cliënt) als blijkt dat de geleverde Traplift, en/of onderdelen, niet voldoen in het gebruik door de Cliënt of technisch niet voldoen. De omruilgarantie / geschiktheidsgarantie is kosteloos, maar is uitsluitend van toepassing indien de medisch situatie van Cliënt ongewijzigd is in relatie tot het gebruik van de Traplift.

Indien er geen andere passende Traplift technisch mogelijk is, wordt de eerder gedeclareerde kosten gecrediteerd. De omruilgarantie is niet van toepassing indien er sprake is van een situatie waarbij getwijfeld wordt aan de haalbaarheid van een oplossing en er in overleg met de gemeente en Contractbeheer ervoor gekozen is om de oplossing uit te voeren.

Termijn voor technische levensduur

Type Traplift	Minimale technische levensduur na installatie bij Cliënt
Traplift	12 jaar

Voor de periode van de minimale technische levensduur garandeert Opdrachtnemer alle onderdelen, opties en aanpassingen beschikbaar te hebben voor de geleverde Trapliften.

Indien een Traplift kapot gaat voor de technische levensduur verstreken is, dan dient de Opdrachtnemer een gelijkwaardig nieuwe dan wel gereconditioneerde Traplift in te zetten om aan de garantieverplichting te voldoen. Uitzondering is oneigenlijk gebruik door Cliënt, waarbij de Opdrachtnemer adequaat gesignaleerd heeft naar Contractbeheer én de gemeente.

Oneigenlijk gebruik

Opmerkelijke zaken meldt de Opdrachtnemer aan de gemeente en Contractbeheer. Dit zijn bijvoorbeeld, maar niet limitatief:

- Buitenproportionele slijtage van de Traplift
- Oneigenlijk gebruik van de Traplift.
- Geen gebruik van de Traplift

Na twee jaar heeft de Opdrachtnemer de Traplift in ieder geval eenmaal gezien en eventueel oneigenlijk gebruik kunnen constateren en kunnen melden aan de gemeente en Contractbeheer. Oneigenlijk gebruik door een Cliënt kan een uitzondering zijn op het garantietermijn ten aanzien van de minimale technische levensduur, indien dit tijdig én schriftelijk gemeld wordt. Pas na een schriftelijke melding wordt de daarop volgende reparatie vergoed door de gemeente, die dit zal verhalen op de Cliënt. Dit betreft alleen situaties waarbij Cliënt schriftelijk door gemeente is geïnformeerd wat het oneigenlijk gebruik inhoud.

Preventief en curatief onderhoud

Voor het preventieve en curatieve onderhoud wenst Opdrachtgever **één (1)** all-in prijs voor het onderhoudscontract voor de Trapliften. Hierbij dient Opdrachtnemer ervan uit te gaan dat Opdrachtnemer gedurende de contractperiode het preventieve onderhoud van alle in eigendom van Opdrachtgever zijnde Trapliften uitvoert. Het all-in onderhoudstarief wordt in afstemming op basis van de daadwerkelijke dienstverlening binnen 30 kalenderdagen gedeclareerd.

Onderhoud na verlopen overeenkomst

De geoffreerde prijzen inclusief indexatie met betrekking tot het all-in onderhoud en reparatiebudget blijven van kracht ook na het verlopen van de Overeenkomst. Opdrachtnemer gaat hierbij akkoord dat deze geoffreerde prijzen ook van toepassing zijn na het verlopen van de overeenkomst. Er zal dan een nieuwe overeenkomst onder dezelfde voorwaarden en condities uit deze overeenkomst gesloten worden, waarbij de geoffreerde prijzen uit uw offerte inclusief indexatie van toepassing zijn.

Frequentie preventief onderhoud

Opdrachtnemer dient het preventief onderhoud minimaal één (1) keer per twee (2) jaar uit te voeren. Ook tijdens de garantieperiode dient Opdrachtnemer minimaal 1 keer preventief onderhoud uitgevoerd te hebben. Binnen de garantieperiode is service en onderhoud kosteloos.

Werktijden met betrekking tot onderhoud en reparatie

De Opdrachtnemer werkt met verschillende tijdsblokken, waarin de hoogte van het arbeidsloon en de hoogte van de voorrijdkosten variëren. De hoogte van de tarieven staan aangegeven in de prijslijst.

	Arbeidsloon	Voorrijdkosten
1	Van 07.00 tot 18.00	Van 07.00 tot 18.00
2	Van 18.00 tot 24.00	Van 18.00 tot 24.00
3	Van 24.00 tot 07.00 én op feestdagen en in het weekend	Van 24.00 tot 07.00

Reparatie

Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat het all-in preventief en correctief onderhoud per Traplift plaatsvindt op basis van declaratie van de daadwerkelijk geleverde diensten. Jaarlijks wordt hiervoor door Opdrachtgever een budget beschikbaar gesteld. Dit budget wordt tijdens de implementatiefase vastgesteld op basis van het ingediende jaarlijkse onderhouds- en reparatiebudget voor de Trapliften.

Dienstverlening beëindigen

De Opdrachtnemer kan de dienstverlening (zoals reparaties en onderhoud) aan een individuele Cliënt uitsluitend weigeren of beëindigen indien er gewichtige redenen bestaan, verband houdende met omstandigheden, die de persoon van de individuele Cliënt betreffen en op grond waarvan (voortzetting van) de dienstverlening in redelijkheid niet van de Opdrachtnemer kan worden verlangd.

Van de voorgenomen weigering of beëindiging doet Opdrachtnemer tijdig schriftelijk en met redenen omkleed melding aan Cliënt en een verzoek aan de gemeente. De Opdrachtnemer kan de aangevragen dienstverlening slechts beëindigen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente en Contractbeheer.

Randvoorwaarden storingsmelding en reparatie:

1. Cliënt kan op werkdagen tussen 8.30 en 17.00 uur bij Opdrachtnemer een storing melden. Cliënten die in hoge mate afhankelijk zijn van een correcte werking van de Trapliften kunnen 24 uur per dag en **zeven (7)** dagen per week bij Opdrachtnemer een storing melden.
2. Cliënt kan de storing melden op een voor Cliënten rechtstreeks bereikbaar lokaal servicenummer.
3. Het lokaal servicenummer wordt uitgevoerd door ter zake kundig personeel dat is toegerust Cliënt op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting Cliënt.

Evaluatie

Randvoorwaarden evaluatie en overleg:

1. Periodiek, in afstemming met Opdrachtgever, houden Opdrachtgever en Opdrachtnemer een evaluatie overleg waarbij de agenda in ieder geval navolgende onderwerpen bevat:
 - a. Communicatie;
 - b. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
 - c. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten;
 - d. Tenminste **één (1)** keer per jaar, klanttevredenheid;
 - e. De kwaliteit van de geleverde hulpmiddelen en de servicedienstverlening van Opdrachtnemer;
 - f. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen.
2. Opdrachtnemer maakt een verslag van het overleg, tenzij Opdrachtgever dit wenst te doen.
3. Op verzoek van Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer medewerkers van Opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op de trapliftenmarkt.

Cliënttevredenheid

De tevredenheid van Cliënt wordt in algemeenheid gemeten door Opdrachtgever in het kader van de Monitor Sociaal Domein.

Klachten & Signaleringen

Klachtenmeldpunt

Opdrachtgever werkt met een centraal meldpunt waar Cliënten terecht kunnen met klachten en signaleringen.

Signaleringen

Van de medewerkers van de aanbieders wordt verwacht dat zij oog hebben voor de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van Cliënt en veranderingen in de huiselijke situatie te signaleren, zoals vereenzaming, valrisico, bedorven etenswaren, verandering in gedrag, vervuiling, maatschappelijk isolement, geheugenproblematiek etc. Deze opsomming is niet limitatief. De medewerkers van aanbieder moeten in staat zijn te signaleren. Signalen worden in eerste

instantie opgepakt binnen eigen organisatie van aanbieder. Daarnaast dient dit signaal aan de consulent van de gemeente kenbaar gemaakt te worden door het signaal in het DLP te zetten. Het loket krijgt dan een mailnotificatie dat er een signaal is binnengekomen. Er wordt ook altijd een mailnotificatie gestuurd naar Contractbeheer. Op het moment dat de consulent de melding oppakt, wordt dit kort teruggekoppeld binnen het DLP, zodat de aanbieder weet dat deze is opgepakt. Als het signaal is afgehandeld wordt dit door consulent ook gemeld.

Een dergelijk signaal wordt door de contactpersoon/leidinggevende plaats te vinden, indien:

- Cliënt niet tevreden is (consulenten onderzoeken of het geïndiceerde resultaat wel wordt bereikt)
- Er sprake is van zaken, die van invloed zijn op de indicaties zoals een wijziging (m.n. verslechtering) van de situatie, verandering in de gezinssituatie (vertrekken/inwonen van huisgenoten), tijdelijke opnamen in ziekenhuis/verpleeghuis/revalidatiecentrum, etc.
- Overige signalen die van invloed zijn op de zelfredzaamheid/maatschappelijke participatie van de Cliënt.

Tabel 8: meldpunt klachten

Meldpunt klachten	Contactgegevens
Regio Gooi en Vechtstreek	Telefoon: (035) 692 62 02
	Email: klachtenmeldpunt@regiogv.nl
	Adres: Postbus 251, 1400 AG Bussum
	Website: https://www.icgv.nl/over-ons/contact/klachten

Opdrachtgever werkt met een meldpunt om Cliënten de mogelijkheid te bieden om een klacht of een signalering in te dienen, zonder dat het gevoel bestaat dat daarmee de ondersteuningsrelatie met Opdrachtnemer beschadigd wordt.

Tevens wil Opdrachtgever, in het kader van de kwaliteitsbewaking en het Contractbeheer, graag zicht krijgen op de inhoud en ontwikkeling van klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer(s). Het meldpunt is daarom verbonden aan de regionale afdeling Inkoop en Contractbeheer van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is verplicht zijn Cliënt(en) actief te informeren over de mogelijkheid tot het indienen van klachten bij het centrale meldpunt klachten. Actief informeren betekent melding maken op de website en het meldpunt verwerken in het eigen klachtenreglement, foldermateriaal, et cetera. Het klachten meldpunt neemt de klacht in ontvangst, beoordeelt en administreert deze en zet deze direct door naar Opdrachtnemer voor afwikkeling.

De daadwerkelijke afwikkeling van klachten is primair een verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling op basis waarvan hij de ingediende klachten afwikkelt. De klachtenfunctionaris van Opdrachtnemer stelt de klager en de aangeklaagde en het regionaalmeldpunt klachten schriftelijk op de hoogte van de resultaten van de bemiddeling bij een klacht waarin tenminste staat vermeld:

- datum klacht;
- aard van de klacht;
- uitkomst van de bemiddeling;
- wijze van afhandeling.

Indien de uitkomst van de afwikkeling van een klacht voor Cliënt negatief is, is Opdrachtnemer verplicht om Cliënt te informeren over onder andere de mogelijkheid zijn geschil voor te leggen aan de nationale ombudsman.

Cliënt kan zich tijdens de klachtenprocedure laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Dit kan een naastbetrokkene zijn, een vertrouwenspersoon of een onafhankelijke ondersteuner. De partij waar Cliënt zich meldt (Klachtenmeldpunt, gemeente of Opdrachtnemer) dient de Cliënt hier op te wijzen.

Klachten kunnen te allen tijde schriftelijk en/of via internet en email worden ingediend. Telefonisch kan een klacht gedurende kantoortijden, 8.30 tot 17.00 uur, op werkdagen (maandag t/m vrijdag) worden ingediend. De eerste werkdag na ontvangst van de klacht, is de dag van registratie; De Opdrachtnemer brengt de Opdrachtgever en klager geen kosten in rekening voor de klachtafhandeling.

Verantwoording

Tevredenheids- en ervaringsonderzoek

Opdrachtgever voert zelf tevredenheids- en ervaringsonderzoeken uit. Elke Cliënt met een toewijzing krijgt jaarlijks de mogelijkheid zijn tevredenheid en/of ervaringen met Opdrachtnemer kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Deze rapportages zijn openbaar, maar geanonimiseerd.

Kwaliteitsbeleving

Opdrachtgever heeft een ratingwebsite (www.kieszo.nl) om de kwaliteitsbeleving van de geboden ondersteuning inzichtelijk te maken. Het doel is om de eigen regie van Cliënten te bevorderen door keuze informatie beschikbaar te stellen. Opdrachtgever wil Cliënten de mogelijkheid bieden tot het beoordelen en waarderen van de geboden ondersteuning van gecontracteerde Opdrachtnemers. Opdrachtgever behoudt zich het recht om uitkomsten van kwaliteitsmetingen waaronder Cliëntenervaringen openbaar te publiceren. Klantwaarderingen hebben een signaalfunctie en kunnen aanleiding zijn tot gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Bij inschrijving gaat Opdrachtnemer akkoord met de openbare publicatie van Cliëntenervaringen. Tevens heeft Opdrachtnemer een inspanningsverplichting ten aanzien van de informatiebehoefte en doorontwikkeling van de ratingwebsite.

Deze inspanningsverplichting omvat:

- Opdrachtnemer werkt mee aan informatiebehoefte voor de ratingwebsite;
- Opdrachtnemer stimuleert het gebruik van de ratingwebsite door Cliënten.

Experimenten

Opdrachtgever kan experimenten ontplooiën die gericht zijn op een andere toeleiding naar/andere invulling van (onderdelen van) de maatschappelijke ondersteuning. Bij de ontwikkeling van dergelijke experimenten organiseert Opdrachtgever in partnerschap met Opdrachtnemer inspraak door en consultatie van Opdrachtnemer. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij aan dergelijke hier zijn medewerking aan verleent.