

Bijlage A Programma van Eisen Woningaanpassingen

Door in te schrijven verklaart Inschrijver akkoord te gaan en te voldoen aan de hieronder gestelde eisen. Een Inschrijver die niet aan de eisen voldoet komt niet in aanmerking voor een Overeenkomst.

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst welke gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

Het Programma van Eisen (PvE) gaat in op algemene eisen, alsmede de eisen die worden gesteld aan de gebruiksklare levering en plaatsing (o.a. montage en leidingwerk) en de bijbehorende dienstverlening van kleine woningaanpassingen in het kader van de uitvoering van de Wet Maatschappelijke ondersteuning. Uitgangspunt is dat de gebruiker een **doelmatige woningaanpassing** krijgt geleverd op basis van “**goedkoopst compenserend**”.

A	Algemene Kwaliteitseisen
1.	De Wmo 2015 schrijft voor dat de aanbieder van een voorziening er zorg voor draagt dat de voorziening van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval: • 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.
2.	Alle medewerkers die opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de gebruikers (zowel verkoopadviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de woningaanpassingen en doen geen toezeggingen aan de gebruiker. Zij adviseren en ondersteunen de gebruiker onpartijdig en zonder winstbejag. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat te woord te staan en te helpen en hebben ervaring met de doelgroep.
3.	Alle medewerkers die bij de gebruiker thuis komen kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens opdrachtnemer.
4.	Al het in te zetten personeel van Opdrachtnemer beschikt over een relevante opleiding of over aantoonbare benodigde competenties om het door Opdrachtgever beoogde werk naar behoren uit te voeren. Gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst garandeert Opdrachtnemer bij vervanging c.q. uitbreiding van personeel een gelijk deskundigheidsniveau.
5.	Al het in te zetten personeel van Opdrachtnemer dienen van onbesproken gedrag te zijn. Een VOG-verklaring dient in het personeelsdossier opgenomen te zijn en zal op het eerste verzoek van Opdrachtgever overlegd worden.
6.	Indien Opdrachtnemer werkt met een onderaannemer en/of extern ingehuurd personeel dan gelden alle eisen aan de kwaliteit van de dienstverlening, personeel en bedrijfsvoering en de algemene, geschiktheids- en kwaliteitseisen ook voor de onderaannemer en/of het extern ingehuurd personeel. De verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid ten aanzien van inzet van onderaannemers en/of extern ingehuurd personeel liggen te allen tijde bij Opdrachtnemer.
7.	Opdrachtnemer draagt desgewenst kosteloos zorg voor workshops, trainingen of presentatiemiddagen aan medewerkers van opdrachtgever. Alle trainingen worden in het Nederlands aangeboden.

B.	Veiligheid
1.	Alle aangeboden woningaanpassingen dienen te voldoen aan vigerende (Nederlandse en Europese) wet- en regelgeving, betreffende onder andere de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid.
2.	De te leveren woningaanpassingen zijn voorzien van een erkend kwaliteitskeurmerk (afgegeven door een erkend keurmerk instituut). De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar te zijn en in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
3.	Opdrachtnemer houdt zich aan het van toepassing zijnde Landelijke Bouwbesluit en het Handboek voor de Toegankelijkheid.
4.	Alle door Opdrachtnemer te leveren nieuwe Wmo-woonvoorzieningen, al dan niet met aanpassingen en/of persoonsgebonden maatwerk, hebben bij aflevering een minimale technische gebruiksduurgarantie van 7 jaar. Uitzondering zijn de zorgunits: die hebben een minimale technische gebruiksduurgarantie van 15 jaar. Incidenteel kan afgeweken worden van de genoemde technische gebruiksduur. Hiervoor gaan Opdrachtgever en Opdrachtnemer in voorkomende gevallen met elkaar in overleg
5.	Opdrachtnemer aanvaardt volledige productaansprakelijkheid voor de door haar geleverde producten en aanpassingen inclusief montage, tenzij sprake is van oneigenlijk gebruik door de gebruiker.
6.	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever schriftelijk, en waar nodig ook de gebruiker, terstond over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken. Opdrachtnemer informeert in ieder geval de gebruiker in geval van calamiteiten
7.	Registratie van de gegevens van de gebruikers van standaardwoningaanpassingen dient door opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de gebruiker in gevaar brengt) deze woningaanpassingen onmiddellijk terug zijn te halen en te vervangen.
8.	Houders van een door opdrachtgever verstrekt PGB, kunnen tegen gelijke voorwaarden een woningaanpassing aanschaffen bij opdrachtnemer.
9.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij een verschil van mening over de bruikbaarheid en inzetbaarheid van een woningaanpassing tussen gebruiker en opdrachtnemer, via een onafhankelijke derde partij of zelfstandig tot een oordeel te komen. De kosten voor deze inzet zijn voor opdrachtgever als blijkt dat de aanpassing voldoet en voor opdrachtnemer als blijkt dat de geleverde of in gebruik zijnde woningaanpassing niet voldoet.

C.	Communicatie, levering en installatie
1.	Woningaanpassingen mogen alleen geleverd worden na schriftelijke opdrachtverstrekking door Opdrachtgever.
2.	Slechts in het geval er afgeweken moet worden van een standaardwoningaanpassing, zoals vermeld in het Prijzenblad, zal opdrachtnemer, na voorafgaand verzoek aan opdrachtgever, een gespecificeerde offerte sturen. De betreffende woningaanpassing kan slechts worden geleverd, na schriftelijk akkoord (opdrachtgeving) van de gemeente. Het afwijken van de standaardwoning-aanpassingen zoals opgenomen in het Prijzenblad kan in maximaal 15% van het aantal opdrachtverstrekkingen. Dit percentage is alleen van toepassing voor de opdrachten waarbij opdrachtnemer het te verwijten valt.
3.	Opdrachtnemer plant binnen 10 werkdagen na ontvangst van een offerte-aanvraag een huisbezoek en dient na het huisbezoek binnen 5 werkdagen de offerte in. De offerte voldoet minimaal aan de volgende eisen: ▪ 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
4.	Woningaanpassingen binnen de gedefinieerde productcategorieën binnen A standaard woningaanpassingen dienen, met een dekkingspercentage van 90%, na opdracht tot levering geleverd te worden binnen 15 werkdagen.
5.	Woningaanpassingen binnen de gedefinieerde productcategorieën binnen B bouwkundige woningaanpassingen dienen, met een dekkingspercentage van 90%, na opdracht tot levering geleverd te worden binnen 2 maanden.
6.	Zorgunits dienen, met een dekkingspercentage van 90%, na opdracht tot levering geleverd te worden binnen 2 maanden.
7.	Voor Percelen A en B geldt dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever, binnen 5 (vijf) werkdagen een voorziening demonteert en afvoert.
8.	Voor een zorgunit geeft Opdrachtnemer een haalbaar termijn op, in afstemming met (erven van) cliënt en Opdrachtgever. Opdrachtgever kan erop staan in verband met vrijkomen van de woning dat Opdrachtnemer binnen 20 werkdagen de zorgunit demonteert en de woning terugbrengt in oude staat of zoveel mogelijk. Opdrachtnemer stemt af met Opdrachtgever of de zorgunit teruggekocht of in depot geplaatst wordt.
9.	Opdrachtnemer moet (incidentele) spoedeisende opdrachten kunnen uitvoeren. Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar oordeel van opdrachtgever, bij een gebruiker een woningaanpassing gerealiseerd moet worden op acuut medische of sociale gronden. Hiervoor geldt een doorlooptijd van 2 werkdagen na opdracht.
10.	Opdrachtnemer informeert de gebruiker en opdrachtgever indien de woningaanpassing niet tijdig geleverd kunnen worden conform de eisen. Opdrachtgever treedt zo nodig in overleg met de opdrachtnemer om de vervolg stappen te bepalen.
11.	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.
12.	Opdrachtnemer laat de locatie waar de woningaanpassing is gerealiseerd bezemschoon achter en neemt eventueel verpakkingsmateriaal mee. Indien nodig zal opdrachtnemer de bestaande, verwijderde voorzieningen afvoeren en indien mogelijk in depot plaatsen.
13.	Opdrachtnemer geeft de gebruiker, indien nodig, een fysieke instructie over het gebruik en onderhoud van de woningaanpassing aan de gebruiker en/of mantelzorger.
14.	Opdrachtnemer overhandigt, indien van toepassing, een Nederlandstalige gebruikershandleiding aan de gebruiker en licht de inhoud hiervan toe. Het taalniveau van deze gebruiksaanwijzing is niveau B1.

C.	Communicatie, levering en installatie
15.	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.
16.	Opdrachtnemer voorziet elk woonvoorziening (nieuw of herverstrekt) van een uniek identificatienummer. Deze gegevens worden bijgehouden in een logboek dat periodiek met opdrachtgever gedeeld wordt. Dit logboek bevat minimaal: - Cliëntnummer / -naam - Categorie voorziening - Merk/ type - Eventuele aanpassing(en) - Bouwjaar en -maand - Datum eerste inzet (bij herverstrekingen) - Eventueel correctief en preventief onderhoud: - Datum onderhoud - Uitgevoerde werkzaamheden - Overige bijzonderheden.
17.	Het plaatsen c.q. aanbrengen en aansluiten van de woningaanpassingen dient door Opdrachtnemer te geschieden op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:30 uur, tenzij anders overeengekomen.
18.	Eventuele niet-noodzakelijke accessoires c.q. wensen van de cliënt, kunnen door opdrachtnemer als meerwerk aangeboden worden. Deze meerkosten kan opdrachtnemer, in overleg en na goedkeuring van de gemeente en de cliënt, separaat aan cliënt factureren.

D.	Garanties, reparaties en beschadigingen
1.	Garantie op uitvoering van de werkzaamheden wordt geboden conform de branchevoorschriften.
2.	Opdrachtnemer geeft een all-in garantie op de geleverde woningaanpassingen inclusief werkzaamheden: Voor woningaanpassingen 2 (twee) jaar Voor zorgunits voor 10 (tien) jaar De all-in garantie geldt vanaf ingebruikname, ongeacht of het een nieuw product of herverstreking betreft. Deze garantiebepaling blijft ook na het verstrijken van de contractperiode van kracht.
3.	De garantie houdt minimaal in dat de geleverde woningaanpassing: ▪ voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de voorziening verwacht mag worden en voldoet aan de door opdrachtgever verstrekte productomschrijving; ▪ veilig is en blijft; ▪ voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen; ▪ bij gebreken gerepareerd wordt op volledige kosten van de opdrachtnemer. Er kunnen gedurende de garantieperiode geen additionele kosten worden gedeclareerd. De geleverde voorzieningen zijn en blijven veilig en voldoen aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen, ook na de voornoemde garantieperiode.
4.	Opdrachtnemer garandeert kosteloos een omruilgarantie van 3 maanden als blijkt dat de geleverde woningaanpassing, en/of onderdelen daarvan, niet voldoen of wanneer de gebruiker niet in staat blijkt de woningaanpassing te kunnen gebruiken op basis van fysieke beperkingen of een technisch aspect. Wanneer blijkt dat opdrachtgever een verkeerde indicatie heeft gesteld komen de kosten voor rekening van opdrachtgever.
5.	Voor reparaties gelden de volgende levertijden: • Voor normale, niet spoedeisende reparaties (waar afhankelijkheid Algemene Dagelijkse levensverrichtingen van de klant niet in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 3 werkdagen. • Voor spoedeisende reparaties (waarbij afhankelijkheid van ADL van de klant in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 24 uur. In noodgevallen, bij afhankelijkheid van de klant van het ADL, dient Opdrachtnemer z.s.m. maar in ieder geval binnen 2 uur na melding aanwezig te zijn en de reparatie uit te voeren.
6.	Opdrachtnemer vrijwaart de gemeente voor alle aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de opdracht en het gebruik van hetgeen conform de overeenkomst is gerealiseerd c.q. geleverd, indien de aanspraak leidt tot schade door een aanwijsbare tekortkoming van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever meteen indien zich (potentiële) aanspraken van derden voordoen of dreigen voor te doen.
7.	Gedurende de garantieperiode zoals bedoeld onder punt D2 zijn alle kosten voor onderhoud en reparatie voor rekening en risico van opdrachtnemer, evenals voor gebreken die zich gedurende deze periode al voor deden, 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. Opdrachtnemer dient wel aan te tonen dat er sprake is van oneigenlijk gebruik.
8.	Indien het lijkt dat reparatie noodzakelijk is vanwege onoordeelkundig gebruik van de woningaanpassing 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

D.	Garanties, reparaties en beschadigingen
	rekening te brengen bij betreffende gebruiker. Opdrachtgever draagt hiervoor geen verantwoordelijkheid.
9.	Onderhoud, reparatie en vervanging van een geleverde voorziening naar aanleiding van een gebrek dat zich (voor het eerst) na afloop van de garantietermijn voordoet, dan wel naar aanleiding van oneigenlijk gebruik door gebruiker, geschiedt op basis van het de volgende uitgangspunten: ▪ Onderhoud, reparatie en/of vervanging tot een totaalbedrag van € 300,- exclusief BTW kan opdrachtnemer direct uitvoeren, boven dit bedrag brengt opdrachtnemer eerst een offerte uit aan opdrachtgever, waarbij opdrachtnemer pas na goedkeuring door de opdrachtgever onderhoud, reparatie of vervanging uitvoert; ▪ 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 uit te kunnen voeren.
10.	Na de beëindiging van de Raamovereenkomst, loopt de garantietermijn op de geplaatste voorzieningen door. Alle verplichtingen van Opdrachtnemer die daaruit voortvloeien blijven ook na de beëindiging van de Raamovereenkomsten bestaan.

E	Bereikbaarheid en service
1.	Opdrachtnemer fungeert als eerste contactpunt voor de gebruiker voor het stellen van vragen, zowel vanuit opdrachtgever als vanuit cliënten. Het kan hierbij gaan om vragen over reparaties, garantie, instructie, levertijd en eventueel andere van belang zijnde vragen.
2.	Opdrachtnemer garandeert een dagelijkse bereikbaarheid op werkdagen tussen 8:00 en 17:00 uur, minimaal telefonisch (maximaal tegen standaard of interlokaal tarief) en per e-mail of website. Cliënten worden persoonlijk te woord gestaan, dat wil zeggen geen voicemail of telefoonservice.
3.	In geval voor storingen bij elektrisch bedienbare woningaanpassingen dient opdrachtnemer een '24-uurs storingsdienst' te hebben.
4.	Reparaties dienen binnen tenminste 3 werkdagen na een schriftelijke of telefonische melding van het gebrek te worden verricht en kunnen vanaf de garantieperiode (dus na 48 maanden na oplevering) in rekening worden gebracht bij opdrachtgever.
5.	In geval van een calamiteit (hieronder wordt verstaan een situatie die (potentieel) levensbedreigend is of een situatie waarin niet meer in de eerste levensbehoeften zoals eten, drinken, slapen, toiletteren, kan worden voorzien) voert opdrachtnemer reparaties binnen 2 uur na melding door de gebruiker of opdrachtgever uit.

F.	Prijzen, administratie en facturatie
1.	Opdrachtnemer hanteert standaard voor alle woonvoorzieningen/woningaanpassingen de all-in tarieven in Euro's op basis van nieuwlevering. All-in betekent inclusief kosten voor o.a.: • Montage; • Bevestigingsmiddelen; • Arbeid; • Opslagkosten • Toeslagen; • Transport • Voorrijkosten; • Halen en brengen (van en naar depot); • Depotbeheer; • Risico opslag • Preventief onderhoud en alle voorkomende reparaties gedurende de garantieperiode van de voorziening. Deze lijst is niet limitatief.
2.	Na oplevering van de woningaanpassing wordt door Opdrachtnemer binnen 1 maand de gespecificeerde factuur naar Opdrachtgever gestuurd. Het format van de factuur wordt na gunning gezamenlijk opgesteld tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3.	De tarieven kunnen maximaal eenmaal per jaar worden gewijzigd, voor het eerst met ingang van 1 januari 2025. De indexering heeft betrekking op alle met de aanbesteding samenhangende kosten. Prijzen, tarieven en kosten kunnen maximaal worden aangepast met het door het CBS gepubliceerde indexcijfer 'CPI Alle huishoudens'. Hiervoor geldt het indexcijfer van de maand september gelegen voor de datum van prijsaanpassing (teller) ten opzichte van de maand september van het jaar daarvoor (noemer). Genoemde prijsaanpassing dient 2 maanden voor ingangsdatum aan de gemeente gemeld te worden. Indien de indexcijfers op dat moment nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Pas na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever wordt de voorgestelde prijsaanpassing doorgevoerd.

G.	Monitoring & KPI
1.	Opdrachtnemer maakt voor een woningaanpassing/woonvoorziening binnen 3 werkdagen en voor een zorgunit binnen 5 werkdagen na de verstrekking van de opdracht door Opdrachtgever een afspraak met de Cliënt voor een datum voor het op- of inmeten van de ruimte waar de woonvoorziening/woningaanpassing gerealiseerd dient te worden.
2.	Opdrachtnemer levert binnen 15 werkdagen na het einde van ieder kwartaal aan Opdrachtgever de managementrapportage digitaal aan. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden. Indien Opdrachtgever het noodzakelijk acht, kan de frequentie voor de te leveren managementinformatie worden aangepast. Aan de hand van de managementrapportage wordt aan Opdrachtgever tenminste inzicht gegeven in onderstaande KPI: • Levertijden • Reparaties • Klachten • Onderhoud 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. Opdrachtnemer dient in de managementrapportage aan te geven, in het geval van het niet halen van de gestelde KPI, of dit een verwijtbare of een niet verwijtbare oorzaak heeft. Niet verwijtbare situaties zijn bijvoorbeeld: ▪ gebruiker heeft zelf de afspraak voor aflevering verzet; ▪ gebruiker verblijft nog in een zorginstelling en/of ziekenhuis. Indien de levertijd overschreden wordt vanwege een verlate levering van onderdelen van een toeleverancier aan Opdrachtnemer, geldt dit als een verwijtbare oorzaak.
3.	Opdrachtnemer voert periodiek met Opdrachtgever voortgangsgesprekken, 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.
4.	Opdrachtnemer voert ten minste eenmaal per jaar op eigen kosten een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit en deelt deze met opdrachtgever. De onderzoeken en metingen van klanttevredenheid bepalen voor een deel het waardeoordeel over de uitvoering van de overeenkomst.

H.	Privacy en klachten
1.	Opdrachtnemer garandeert conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG zorg te dragen voor een zorgvuldige verwerking van de persoonsgegevens van de gebruiker die bij hem geregistreerd staan. Deze gegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige opdracht.
2.	Opdrachtnemer beschikt over een vastgestelde klachtenregeling. Klachten worden schriftelijk afgehandeld binnen 14 dagen na ontvangst. Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal een overzicht van de klachten en de afhandeling ervan aan opdrachtgever. Opdrachtnemer geeft daarbij aan welke acties zijn ondernomen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
3.	Bij terugkerende klachten eist de Gemeente van Opdrachtnemer een verbeterplan. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de Gemeente. Bij goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn om invulling te geven aan het verbeterplan. Leidt het verbeterplan na het verstrijken van de redelijke termijn niet tot aantoonbare verbetering, dan is Opdrachtnemer zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en kan Gemeente juridische maatregelen nemen.