

# Annex 1

## PROGRAMMA VAN EISEN

### WMO TRAPLIFTEN

[Versie 2.0 bij Nota van Inlichtingen 1, 27 februari 2024](#)

**Gemeenten Apeldoorn, Brummen, Deventer,  
Epe, Hattem, Heerde, Lochem, Olst-Wijhe,  
Voorst en Zutphen**

Datum: ~~31-01~~27-02-2024  
Nummer: Wmotrapliften 2024.e.v.  
Conceptversie: 2.0

## INHOUDSOPGAVE

<b>INHOUDSOPGAVE .....</b>	<b>2</b>
§.1. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER.....	3
1.1. Algemene eisen en uitgangspunten .....	3
1.2. Eisen te stellen aan medewerkers van opdrachtnemer.....	4
§.2. OPDRACHT EN RESULTAAT.....	6
§.3. MINIMUMEISEN TRAPLIFT EN PLAATSING.....	10
3.1. Categorieën.....	10
3.2. Eisen te stellen aan de traplift.....	10
3.3. Eisen te stellen aan de plaatsing van de traplift .....	14
§.4. OPDRACHTVERSTREKKING.....	15
4.1. Proces om te komen tot nieuwe nadere opdrachten .....	15
4.2. Offerteprocedure .....	15
§.5. MINIMUMEISEN KLACHTENAFHANDELING, COMMUNICATIE EN SAMENWERKING .....	16
5.1. Eisen aan de klachtenafhandeling .....	16
5.2. Eisen aan de communicatie en registratie .....	17
5.3. Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer.....	18
§.6. MINIMUMEISEN INMETEN, PASSEN, LEVEREN EN INSTALLEREN .....	20
6.1. Eisen aan inmeten en passen.....	22
6.2. Eisen aan de levering, installatie en instructie.....	23
§.7. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING .....	24
7.1. Eisen aan storingsmelding en passend onderhoud.....	24
7.2. Aanpassingen aan- en of vervanging van een reeds geïnstalleerde traplift.....	26
7.3. Demonteren en afvoeren .....	26
§.8. MINIMUMEISEN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN .....	27
§.9. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE EN INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING .....	29
9.1. Algemeen .....	29
9.2. Managementinformatie en verantwoording Wmo .....	30
9.3. Evaluatie en overleg .....	31

## **§.1. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER**

### **1.1. Algemene eisen en uitgangspunten**

1. Opdrachtnemer is altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor een optimale uitvoering van de leveringen en servicedienstverlening inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties, zijn in te zetten medewerkers en het realiseren van de overeengekomen resultaten en verplichtingen.
2. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze:
  - a. Als expert op het gebied van levering en servicedienstverlening van trapliften in staat is tijdig te zorgen voor inmeten, passen, installatie, gebruikersklare (op)levering en servicedienstverlening van de goedkoopst adequaat minst belemmerende duurzame trapliftoplossing, passend bij de hulpvraag van de inwoner (hierna te noemen passende traplift);
  - b. Waar nodig specifieke expertise inzet bij complexe trap- of woonsituaties op het moment dat dit in het belang van een zorgvuldige afwikkeling nodig en noodzakelijk is;
  - c. Alle uitingen van ongenoegen over zijn presteren registreert en zo snel als mogelijk wegneemt (voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is);
  - d. Bij een defect de traplift(oplossing) snel en goed repareert (zie verder paragraaf 7);
  - e. Na installatie en (op)levering een heldere instructie en uitleg geeft aan de inwoner over de werking van de traplift en daarnaast blijft toetsen of de inwoner in staat is en blijft de traplift verantwoord en adequaat te gebruiken.
3. De opdrachtnemer voert het inmeten, passen, de installatie en gebruikersklare(op)levering en de bijbehorende servicedienstverlening van de trapliften uit op professionele wijze en doet dat inwonergegericht. Hierbij zijn maatgevend de nadere opdracht van opdrachtgever, de te compenseren beperking(en) in participatie en zelfredzaamheid van de inwoner en het realiseren van de minst belemmerende trapliftoplossing voor (mede) tragebruikers, rekening houdend met het bouwbesluit en alle beschikbare trapliftoplossingen van opdrachtnemer. Opdrachtnemer doet dat inwonergegericht, bejegt de inwoner respectvol en zet ter zake deskundige medewerkers in. Opdrachtnemer komt gemaakte afspraken met de inwoner na en communiceert hier actief met de inwoner over.
4. Opdrachtnemer heeft een helpdesk (zowel telefonisch als digitaal bereikbaar) waar inwoners op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur terecht kunnen voor vragen voor, tijdens of ná installatie, zoals over gebruik en/of bijzonderheden. Daarnaast heeft opdrachtnemer een nood-/storingsnummer dat 24/7 rechtstreeks bereikbaar is voor inwoners. De medewerkers van opdrachtnemer zijn in staat om op een laagdrempelige manier te communiceren met inwoners.
5. Opdrachtnemer voldoet, werkt conform en houdt zich gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor hem geldende en op ieder moment van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving.
6. Opdrachtnemer voert zijn werkzaamheden uit op basis van de nadere opdracht tot inmeten en passen en of nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening zoals verstrekt door de opdrachtgever.

7. Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van trapliften en het uitvoeren van de vereiste servicedienstverlening (inclusief keuring en onderhoud van trapliften).
8. Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise, middelen, materialen en medewerkers om op basis van inmeten en passing de voor de inwoner best passende traplift(oplossing) samen te stellen. Vervolgens deze af te leveren en te installeren bij de inwoner aan de voor medetrapgebruikers minst belemmerende plaatsingszijde van de trap. De traplift wordt volledig afgestemd, afgesteld en ingesteld op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de inwoner inclusief alle daarop toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren nodig zijn. Hierbij wordt naast het dan geldende Bouwbesluit, tevens rekening gehouden met de directe leefomgeving van de inwoner inclusief de gezinssituatie van de inwoner. De trapliftoplossing die beschikbaar wordt gesteld aan inwoner door opdrachtgever is een aanvulling op de eigen kracht en mogelijkheden van de inwoner, maar ook niet meer of luxer dan nodig is om hetgeen is beschreven in deze en voorgaande eisen te realiseren. Mocht de inwoner aanvullende luxere opties wensen dan kan inwoner deze voor eigen rekening en risico afnemen van opdrachtnemer. Hierbij geldt dat deze bij een eventuele nadere opdracht tot inname van de traplift door opdrachtgever, zonder dat hier een vergoeding tegenover staat, eigendom worden van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht inwoner hier helder over te informeren.
9. Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise, middelen, materialen en medewerkers om de geïnstalleerde traplift(installatie) te beheren, preventief te onderhouden, snel en adequaat storingen op te lossen en te verhelpen en servicedienstverlening te bieden aan inwoners met een traplift(installatie).
10. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden, waar zij invloed op heeft en kan hebben, een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en inwoners garanderen.
11. Opdrachtnemer draagt zorg voor nazorg na levering en servicedienstverlening.
12. Opdrachtnemer draagt zorg voor zorgvuldige demontage en het afvoeren van de traplift na nadere opdracht daartoe van opdrachtgever.

## **1.2. Eisen te stellen aan medewerkers van opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer zet voor deze opdracht alleen ter zake deskundige vakbekwame klantgerichte medewerkers in, dat wil zeggen dat deze medewerkers;
  - a. Beschikken over een functiegerichte opleiding of over aantoonbaar benodigde competenties;
    - In te zetten medewerkers met direct contact met de inwoners hebben inhoudelijke en technische kennis van trapliften en het bijbehorende proces van het inmeten, passen, de installatie en gebruiksklare (op)levering en servicedienstverlening en weten hoe ze op een sociaal vaardige manier op een laagdrempelige wijze met inwoners moeten communiceren;
    - Voor inmeten en passen, wordt een gekwalificeerde professional ingezet die kennis heeft van het bouwbesluit, de technische mogelijkheden en (on)mogelijkheden van de traplift(installatie) en het toegankelijk houden van de trap voor medetrapgebruikers door middel van de keuze voor de minst belemmerende

trapliftooplossing. Daarnaast heeft deze kennis van ergonomie en het compenseren van beperkingen in relatie tot de keuze voor de beste stoeloplossing. De professional is in staat om de inwoner in begrijpelijke taal uitleg te geven over het hiervoor genoemde en over (het gebruik van) de traplift(installatie) en is in staat te visualiseren hoe de te kiezen traplift(installatie) er bij benadering uit komt te zien en waar de inwoner verder rekening mee moet houden bij installatie.

- Bij installatie en (op)levering van de traplift is in ieder geval één gekwalificeerde professional aanwezig die kennis heeft van het Bouwbesluit, de technische mogelijkheden en (on)mogelijkheden van de traplift(installatie), het toegankelijk houden van de trap voor medetragegebruikers en kennis heeft van ergonomie en het compenseren van beperkingen. De professional is in staat om de stoel in lijn met de lichaamsmaten van de inwoner in-, af- en bij te stellen met de juiste gereedschappen en voert dit uit, instrueert de inwoner volledig in het gebruik van de traplift(installatie) en geeft de inwoner uitleg over de traplift(installatie), noodprocedures en storingsmeldingen.
  - Voor passend onderhoud, service en reparaties wordt een gekwalificeerde volledig uitgeruste professionele monteur ingezet met technische kennis van de betreffende traplift(installatie);
- b. In het geval van ontwikkelingen, veranderingen en innovaties of een beperking in de eigen kennis en kunde (aanvullend) worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden;
  - c. Geïnstreerd en getraind zijn in het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van traplift(installaties). In voorkomend geval bespreken zij dit met de inwoner en met opdrachtgever.
  - d. Sociaal vaardig zijn en goed en helder kunnen communiceren op een voor de inwoner begrijpelijke en toegankelijke wijze op basis van eenvoudig Nederlands (B1 taalniveau<sup>1</sup>);
  - e. Respect hebben voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
  - f. Weet waar zijn bevoegdheid ligt en zich hieraan houdt;
  - g. In staat zijn om te gaan met de verschillende doelgroepen binnen de Wmo (gericht op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of een chronisch psychisch probleem en/of mensen met een psychosociaal probleem).
  - h. Met respect voor de persoonlijke eigendommen en woningen van inwoner c.q. verhuurders omgaan.
2. Medewerkers van opdrachtnemer voeren inmeten, passen, installatie, (op) levering en de bijbehorende servicedienstverlening uit naar beste weten en kunnen en komen gemaakte afspraken met de inwoner na en communiceren hier actief met de inwoner over.
  3. Medewerkers van opdrachtnemer zijn in staat om op respectvolle wijze te communiceren over het verwijderen van de trap na overlijden van de inwoner en bij het einde van de huur van een woning. In het laatste geval wordt voor verwijdering van de traplift een tijdpad gecommuniceerd met de verhuurder.
  4. Medewerkers van opdrachtnemer, evenals ergotherapeuten die werken in opdracht van opdrachtgever doen nooit toezeggingen over de toekenning van een trapliftinstallatie aan de inwoner anders dan reeds is aangegeven door opdrachtgever.

---

<sup>1</sup> (zie: <http://www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149>);

5. Opdrachtnemer draagt zorg dat zijn medewerkers, die beroepsmatig direct met inwoners in contact kunnen komen in het kader van onderhavige opdracht, door hem gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Opdrachtnemer draagt zorg dat voor iedere medewerker een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanwezig is, waarbij actueel inhoud dat deze niet ouder is dan vijf jaar. De verklaring moet na verzoek daartoe door opdrachtgever direct worden overlegd.
6. Alle medewerkers die bij de inwoner thuishouden voor advies of onderhoud kunnen zich legitimeren en kunnen aantonen dat ze voor opdrachtnemer werken.
7. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers en alle uit te voeren werkzaamheden en geïnstalleerde en geleverde zaken. Indien en voor zover er schade ontstaat dan wel sprake is van gebrekkige dienstverlening of een oplossing die niet voldoet aan al het hiervoor en hierna benoemde is opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en (gevolg)schade zijn voor rekening van opdrachtnemer.

## §.2. OPDRACHT EN RESULTAAT

Opdrachtgever contracteert één stabiele, aantoonbaar goed presterende, proactieve opdrachtnemer die afspraken nakomt.

Gezien de lange relatie die opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar aangaan, zijn wederzijds vertrouwen, betrokkenheid en creativiteit het uitgangspunt van de opdracht en onderhavige raamovereenkomst om de Wmo betaalbaar te houden en inwoners te voorzien van passende trapliften. Opdrachtnemer verbindt zich eraan de komende (contract)jaren tot goede oplossingen te komen in het belang van inwoners die daarop aanspraak maken. Daar waarin de raamovereenkomst niet in voorziet, zal redelijkheid en billijkheid leidend zijn om in samenwerking tot een passende oplossing te komen. Opdrachtnemer realiseert middels de uit te voeren processen van inmeten, passen, installatie, gebruiksklaar (op) leveren (zie punt 1 op de volgende pagina) en de bijbehorende service-dienstverlening (zie punt 2 op de volgende pagina) het volgende eindresultaat:

*Op basis van koop zonder gemeentelijk depot in het kader van- en overeenkomstig de (Wet) maatschappelijke ondersteuning op basis van een reële all-in vergoeding (all-in categorieprijzen koop en servicedienstverlening), alomvattend zorg dragen voor inmeten, passen, (af)leveren, plaatsen, installeren, gebruiksklaar (op)leveren van de passende traplift(oplossing) inclusief de bijbehorende service-dienstverlening aan inwoners die daar op basis van de Wmo voor in aanmerking komen. Zowel de gebruiksklare (op)levering als servicedienstverlening is telkens afgestemd op de individuele situatie, eigen kracht en mogelijkheden van inwoners ter aanvulling op de zelfredzaamheid, participatie van deze inwoners, maar ook niet meer of luxer dan nodig.*

Rekening houdend met het benoemde eindresultaat is opdrachtnemer verplicht het volgende te realiseren:

1. (Af)leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar (op)leveren:  
 Conform de opgestelde specificaties en nadere opdracht van opdrachtgever en op basis van een vastgestelde all-in categorieprijs koop -ongeacht of er sprake is van plaatsing aan de spil- of muurzijde (spilzijde is voorliggend) - onder generale machtiging;
  - (af)leveren;

- Plaatsen;
- Installeren;
- gebruiksklaar (op)leveren van de traplift(oplossing);
- instrueren en uitleg geven aan de inwoner en medegebruiker.

Een passende trapliftoplossing (ongeacht of deze nieuw is of voor hergebruik geschikt is gemaakt/als nieuw) op het woonadres van de inwoner. Inclusief alle hieraan voorafgaande werkzaamheden als inmeten en passen, bouwkundige werkzaamheden (niet constructief van aard) en het in het geval van uitzonderingssituaties uitbrengen van een offerte.

## 2. Service dienstverlening:

Dit omvat het op basis van een vast all-in categorieprijs servicedienstverlening per traplift per jaar (waarbij er twee verschillende tarieven van toepassing zijn; voor trapliften van 0-15 jaar, en voor trapliften van 15 jaar en ouder) zorgdragen voor alle servicedienstverlening vanaf het moment van gebruiksklaar opleveren van de traplift tot en met het verwijderen en afvoeren van de traplift met in acht name van alles wat in deze raamovereenkomst en eisen is opgenomen. De onderstaande servicedienstverlening is inclusief echter niet limitatief:

- a. Gedurende de gehele periode dat de traplift uitstaat op tijd uitvoeren van passend onderhoud.
- b. Storingsdienst 24-uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor de inwoner zowel door middel van een noodknop (indien geplaatst) - **of minimaal via een andere vergelijkbare mogelijkheid tot doormelding die is aangebracht op de traplift als de traplift niet is voorzien van een noodknop** -, als telefonisch.
- c. Op tijd (binnen de gestelde reactietijden) uitvoeren van reparaties na storingsmelding (zie minimumeisen servicedienstverlening).
- d. Na nadere opdracht daartoe van opdrachtgever op een nader te bepalen datum binnen de vereiste termijnen demonteren, verwijderen en afvoeren van de traplift.
- e. Het uitvoeren van aanpassingen en het monteren en installeren van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanpassingen.
- f. Alle specifieke taken en verplichtingen aangaande servicedienstverlening die in deze raamovereenkomst en eisen zijn opgenomen.

Los van wederzijds vertrouwen en lokale inbedding en betrokkenheid zijn de kernbegrippen van de opdracht en onderhavige raamovereenkomst het volgende:

1. Inwoners met verticale verplaatsingsproblemen die daartoe in aanmerking komen een passende traplift(oplossingen) en bijbehorende servicedienstverlening verstrekken tegen vaste all-in tariefafspraken voor levering (koop) en servicedienstverlening.
2. Een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening en service richting zowel de inwoner als de opdrachtgever:
  - Proactief;
  - Persoonlijk, respectvol en inwonergegericht;
  - Afspraak is afspraak;
  - Transparant.
3. Ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de traplift(oplossing) nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit (zie tevens paragraaf 3).

4. Een eenvoudig proces van uitvoering van nadere opdracht tot en met (op)levering onder generale machtiging.
5. Optimale herverstreking en herinzetbaarheid van materialen in het kader van duurzaamheid onder andere door toe te staan dat hergebruikte trapliften of delen daarvan mogen worden ingezet.
6. Een transparante en beheersbare kostenstructuur:
  - Vaste all-in categorieprijs koop (eenmalig all-in bedrag na levering) en servicedienstverlening (maandelijks 1/12 deel van het jaarlijkse all-in tarief);
  - Administratief eenvoudig proces: Declaratie op basis van de vaste all-in tarieven via factuur met CSV bestand (waarbij het CSV-bestand in ieder geval de informatie uit Annex 8 van de raamovereenkomst voorbeeld CSV-bestand moet bevatten) van de betreffende trapliften en geautomatiseerde betaling als de declaratie overeenkomt met de verstrekte nadere opdracht en daar voor geldende tarieven; Na het afvoeren van de traplift in opdracht van de opdrachtgever valt het eigendomsrecht van de traplift automatisch terug naar opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is:

1. Een opdrachtnemer die duurzame trapliften levert en duurzaamheid en SROI heeft ingebed in zijn bedrijfsvoering en zich hierin positief onderscheidt van andere aanbieders;
2. Een opdrachtnemer die volledig op de hoogte is en trapliften levert en installeert die voldoen aan de actuele ontwikkelingen in de bouw- en woningbouwsector/bouwbesluit etc.;
3. Een opdrachtnemer die tijdig optimalisatiemogelijkheden, innovatieve (ict)oplossingen, efficiëntieverbeteringen, problemen, stagnaties en bedreigingen signaleert en op basis hiervan oplossingen en overzichtelijke en bruikbare verbetervoorstellen aandraagt en waar gewenst implementeert.
4. Een opdrachtnemer die helder en duidelijk communiceert naar zowel de opdrachtgever als naar de inwoners en die voor beiden makkelijk te benaderen is en volgens afspraak complete managementinformatie aanlevert.
5. Een opdrachtnemer die in het geval van storingsmeldingen en reparatie een heldere afweging kan maken tussen direct oplossen en eigen kracht van de inwoner zodat de juiste ondersteuning wordt geboden.

Rekening houdend met voorgaande is opdrachtnemer verplicht het volgende te realiseren.

1. Met in acht name van §5 minimumeisen klachtenafhandeling, communicatie en samenwerking, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; zorgen voor korte lijnen en heldere meetbare afspraken en het binnen de gestelde termijnen en gemaakte afspraken nakomen daarvan waarbij een persoonlijke inwonersgerichte benadering centraal staat en het aantal uitingen van ongenoegen tot een minimum wordt beperkt en indien ze voorkomen snel en adequaat worden afgehandeld.
2. Met in acht name van §5 minimumeisen klachtenafhandeling, communicatie en samenwerking, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; proactief samenwerken met opdrachtgever en andere lokale

belanghebbenden zoals, adviesraden sociaal domein en sociale partners, waarbij een lokale benadering en samenwerking centraal staat.

3. Met in acht name van §4 opdrachtverstrekking, §6 minimumeisen inmeten, passen, leveren en installeren aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; aan de hand van de (functionele) nadere opdracht van opdrachtgever op basis van de eigen kennis, kunde en expertise binnen de vereiste termijnen inmeten, passen, leveren en installeren van de passende traplift (oplossing) voor de inwoner welke tevens minst belemmerend is voor medegebruikers van de trap. Daarbij tevens zorgdragen dat de inwoner volledig geïnstrueerd, in staat en bekwaam is de traplift veilig en doelmatig te gebruiken.
4. Met in acht name van §7 minimumeisen servicedienstverlening, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; zorg dragen dat iedere passende traplift van goede kwaliteit blijft en veilig en doelmatig is. Dit door middel van het binnen de vereiste termijnen uitvoeren van passend onderhoud (en waar nodig aanpassingen aan een reeds geleverde voorziening of vervanging van de voorziening en of (fabrieks-opties, accessoires en (na)aanpassingen), controle en noodzakelijke keuringen, reparaties bij storingen. Daarbij tevens toetsen of de inwoner nog in staat en bekwaam is de traplift veilig en doelmatig te gebruiken en eventuele afwijkingen hiervan rapporteren. En indien nodig het geven van extra instructies.
5. Met in acht name van §8 minimumeisen MVO en SROI, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; uitvoeren van levering en servicedienstverlening, waaronder het afvoeren na inname, op een maatschappelijk verantwoorde en milieuvriendelijk wijze waarbij effectief een bijdrage wordt geleverd aan de werkgelegenheid van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt in de regio.
6. Met in acht name van §9 Minimumeisen rapportage en inzicht, kwaliteit en verantwoording aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; zorgdragen voor duurzame en toekomstbestendige dienstverlening, waarbij open, transparant en proactief (financieel en uitvoeringstechnisch) verantwoordelijkheid wordt genomen voor-, en digitaal inzicht wordt gegeven in prestaties, de levering, de (service)dienstverlening.

### §.3. MINIMUMEISEN TRAPLIFT EN PLAATSING

#### 3.1. Categorieën

De opdrachtgever onderscheidt drie (3) categorieën trapliften:

Categorie	Omschrijving
Categorie 1	Rechte traplift/rechte traplift met aan en uitloop*
Categorie 2	traplift met één bocht met aan en uitloop**
Categorie 3	traplift met twee of meer bochten met aan en uitloop**

*\* Op het moment dat een traplift wordt geplaatst op een rechte trap of een trap met een kromming van minder dan 45 graden valt deze onder categorie 1.*

*\*\*Als bocht wordt uitsluitend erkend een kromming gelijk aan of meer dan 45 graden. Een traplift met één of meerdere krommingen van minder dan 45 graden behoort dus tot categorie 1. Een wenteltrap wordt gezien als een traplift met twee of meer bochten.*

Voor speciale trapliftoplossingen zoals de pandastoel of een traplift voor personen met een gewicht van meer dan 150 kg **wordt maatwerk toegepast wordt een opslagpercentage van 30% op het all-in kooptarief van de betreffende categorie toegepast.**

Mocht een traplift moeten worden omgeruild of worden aangepast dan wordt deze door opdrachtnemer binnen de all-in categorieprijs servicedienstverlening en zonder extra kosten in rekening te brengen, vervangen of aangepast door een andere passende traplift of onderdelen, accessoires en aanpassingen in lijn met de nadere opdracht van opdrachtgever. Onder voorwaarde dat de vervangende traplift binnen de categorie wel als passend is aan te merken. Hierbij geldt zo min mogelijk wisselingen voor de inwoner.

De all-in categorieprijs koop betreft de overbrugging van één (1) verdieping/etage, ongeacht de vorm of uitvoering van de trap of het aantal treden. In het geval een situatie vereist dat er een extra verdieping/etage moet worden overbrugd is het geheel zoals gesteld in deze raamovereenkomst en PvE van toepassing waarbij het tarief is gemaximeerd tot de all-in categorieprijs koop vermeerderd met factor 1,4.

#### 3.2. Eisen te stellen aan de traplift

Alle in te zetten trapliften voldoen zolang deze uitstaan bij inwoners zonder voorbehoud aan onderstaande eisen en zijn en blijven veilig. De per categorie in te zetten trapliften worden door opdrachtnemer niet op enigerlei wijze gemodificeerd om op oneigenlijke wijze aan onderstaande eisen te voldoen of om het leveringsprogramma te beperken. Het is opdrachtnemer toegestaan zowel nieuwe trapliften als voor hergebruik geschikt gemaakte trapliften (gereconditioneerd/als nieuw) te leveren en te plaatsen.

1. Opdrachtnemer is in staat in alle categorieën zowel een traplift te leveren aan de spilzijde als aan de muurzijde welke voldoet aan hetgeen gesteld in deze raamovereenkomst.
2. Bij de plaatsing van de traplift is plaatsing aan de spilzijde de standaard tenzij dit niet de minst belemmerende traplift(oplossing) blijkt te zijn in de betreffende situatie. Mocht de spilzijde in een betreffende situatie niet de minst belemmerende trapliftoplossing zijn dan motiveert opdrachtnemer dit en indien akkoord van opdrachtgever overgaan tot levering en installatie. **Als plaatsing van de traplift aan de muurzijde de adequate minst belemmerende oplossing is omdat deze:**
  - a. net zo adequaat is en minst belemmerend is als uitvoering aan de spilzijde;
  - b. maar er zijn ten opzichte van de spilzijde minder extra bouwkundige aanpassingen nodig, dan is logischerwijs plaatsing van de traplift aan de muurzijde de adequate minst belemmerende oplossing voor de inwoner.
3. Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen. Alle nodige onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen zijn inbegrepen in de all-in categorieprijzen koop of in het geval van (na)aanpassingen in de all-in categorieprijzen servicedienstverlening.
4. Alle te leveren en geleverde Wmo trapliftoplossingen voldoen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname te allen tijde, **naast dat ze allereerst voldoen aan de in dit PvE gestelde eisen**, aan de van toepassing zijnde vigerende Wet- en regelgeving, keurmerken, normen en richtlijnen die op het moment van plaatsing van toepassing zijn (EG/ NEN, EN/ ISO/ CE/ EMC). De traplift is voorzien van CE-markering. Ten tijde van deze aanbesteding betreft dit tenminste, en niet limitatief bedoeld, de navolgende Wet- en regelgeving:
  - a. NEN-EN 81-40: 2018 (Per april 2023 wordt de nieuwe versie van de NEN ISO 8140 van kracht waarin enkele nieuwe specificatie geëist zijn welke van toepassing zijn op trapliften die na ingangsdatum nieuwe norm nieuw geleverd worden. Deze specificaties zijn: i. Een verplicht gordelslot ii. Traplift mag alleen werken als gordel is vastgespeld iii. Opdrachtnemer moet de optie kunnen aanbieden dat vanaf de stoel van de traplift telefonisch hulp in te roepen mogelijk is);
  - b. De meest recente Europese Machine Richtlijn (Voor trapliften en relevante toebehoren de Laagspanningsrichtlijn 2006/42/EG en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG) voor zover de NEN-EN 81-40 hierin niet reeds is voorzien;
  - c. Het vigerende Bouwbesluit/Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbi) **en daaraan gerelateerde handreikingen en aanscherpingen**;
  - d. De Gemeentelijke bouwverordening;
5. Opdrachtgever eist ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de trapliften nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op:
  - a. deugdelijkheid;
  - b. functionaliteit in relatie tot de inwonersgroep;
  - c. doelmatigheid en gebruiksgemak voor de inwoner;
  - d. veiligheid;
  - e. duurzaamheid;
  - f. bedieningsgemak voor de inwoner;

- g. Lage storingsgevoeligheid (1 of minder dan 1 storing per jaar) beperkte onderhoudslasten, opdat de inwoner zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van de traplifft.
6. Een voor herverstreking gereedgemaakte traplifft (gereconditioneerd) te beschouwen als nieuw in de zin van deze raamovereenkomst: de traplifft is technisch in uitstekende staat en is visueel, los van kleine gebruikssporen, niet van nieuw te onderscheiden. De traplifft ziet er bij levering schoon en netjes uit, is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder uitstekende delen, en de bedieningsonderdelen functioneren naar behoren.
7. Bij normaal gebruik hebben de traplifften (nieuw en gereconditioneerd) een minimale technische en functionele levensduur van 12 jaar na ingebruikname van de traplifft door de inwoner.
8. Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid en levering van onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen of gelijkwaardige alternatieven daarvan tot tenminste 12 jaar na plaatsing van de traplifft.
9. Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen duidelijk zichtbaar te zijn op de traplifft en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
10. De traplifft is voorzien van een voor de inwoner duidelijk zichtbare en leesbare sticker met daarop de contactgegevens van opdrachtnemer en het storingsnummer.
11. Het maximaal belastbare gewicht van een in functie zijnde traplifft is minimaal 125 kg.
12. Het leveringsprogramma bevat per categorie zowel aan de spil- als de muurzijde minimaal een traplifft met als fabrieksoptie een uitbreidbaar hefvermogen tot maximaal 150 kg of heeft in de basis reeds een hefvermogen tot maximaal 150 kg in functie. Levering van een dergelijke traplifft is inbegrepen in de all-in categorieprijs koop.
13. Indien nodig kan opdrachtnemer op basis van de all-in categorieprijs in iedere categorie een traplifft inzetten met een maximaal belastbaar gewicht van een in functie zijnde traplifft van minimaal 150 kg.
14. De traplifft kan een minimaal stijgingspercentage van 53 graden aan op een rechte trap en minimaal 70 graden bij plaatsing aan de spilzijde.
15. De traplifft in zijn geheel dient te zijn voorzien van alle vormen van klembeveiliging waardoor elke vorm van klemgevaar wordt vermeden.
16. De traplifft wordt uitgerust met een veiligheidsgordel die eenhandig te bedienen is waarbij de gordel zowel linksom als rechtsom is te plaatsen.
17. De instructies op de traplifft zijn eenduidig en begrijpelijk.
18. Het ontwerp en de constructie van de traplifft is zodanig dat het gebruik voor alle inwoners eenvoudig is.
19. De traplifft is voorzien van een eenvoudige bereikbare bediening waarbij plaatsing zowel links als rechts mogelijk is. De bediening is standaard aanpasbaar aan de inwoner
20. De traplifft is voorzien van een voldoende stroeve stoel (zodat inwoner niet automatisch van de stoel kan glijden) met opklapbare arMLEUNINGEN en voetenplank. De zitting is of opklapbaar of zo inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de traplifftstoel past
21. De traplifftstoel is standaard aanpasbaar aan de fysieke kenmerken en beperkingen van de inwoner. Waaronder in ieder geval:
  - a. De zithoogte vanaf de vloer;
  - b. De afstand tussen voetensteun en zitting;

- c. De afstand tussen de armsteunen.
22. De traplift heeft een gelijkmatige schokvrije loop.
  23. In gebruik behoudt de traplift in elke bewegingspositie een horizontaal zitvlak.
  24. De traplift wordt standaard uitgerust met een parkeerstation met oplaadpunt boven en onder aan de trap.
  25. Het leveringsprogramma bevat minimaal (maar niet limitatief) navolgende fabrieksopties<sup>2</sup>:
    - a. Beklede trapliftstoel;
    - b. Elektrisch inschuifbare of opklapbare uitloop;
    - c. Verlengde railuitloop;
    - d. Opklapbaar raildeel;
    - e. Verticale stop;
    - f. Veiligheidsgordels;
    - g. Parkeer~~bocht~~ oplossing wordt gerealiseerd boven en onder aan de trap op de vlakke verdiepingsvloer en waar nodig een laadpunt/parkeerpunt/parkeerbocht is te realiseren op verschillende punten van de rail.  
(te plaatsen op diverse punten op de trap waarbij in ieder geval altijd een standaard parkeeroplossing wordt gerealiseerd boven en onder aan de trap op de vlakke verdiepingsvloer);
    - h. Extra bedieningsunit voor begeleider;
    - i. Draaibare zitting;
    - j. Kinderstoel;
    - k. Extra laadstation.
  26. De trapliften zijn van boven en vanaf beneden snoerloos te bedienen.
  27. De traplift wordt geleverd voorzien van een accu. Accu en bijbehorende acculader bevinden zich in de constructie van de traplift. De accu kan worden opgeladen met een reguliere stroomvoorziening (220 V). Ook bij tijdelijke stroomuitval (maximaal 24 uur) blijft de traplift functioneren.
  28. De traplift voldoet aan de door opdrachtnemer verstrekte productinformatie en is en blijft veilig. De traplift voldoet altijd aan de vereiste wet- en regelgeving en technische eisen die op dat moment van toepassing zijn en wordt zo nodig zonder extra kosten hiermee in overeenstemming gebracht.
  29. Coatingmengsels die door de opdrachtnemer voor het coaten van rails, beugels of verdere trapliftcomponenten worden gemaakt en gebruikt mogen niet geclassificeerd zijn als (conform EU Verordening nr. 1272/2008):
    - a. H350, H350i, H351 (kankerverwekkend)
    - b. H340, H341 (mutageen)
    - c. H360, H360F, H360D, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362 (giftig voor de voortplanting)
    - d. H300, H304, H310, H330 (acute toxiciteit)
    - e. H370, H372 (specifieke doelorgaantoxiciteit)
    - f. H400, H410 (gevaar voor het aquatische milieu)

---

<sup>2</sup> De all-in tarieven levering per categorie zijn all-in en zien enkel op de realisatie van de passend(e) minst belemmerende (duurzame) traplift(oplossing) ongeacht de plaatsingszijde (spil of muur), type en welke onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen op de traplift zijn of moeten worden aangebracht om de passend(e) minst belemmerende (duurzame) traplift(oplossing) te realiseren.”

- g. Verder mogen coatingmengsels ook geen additieven op basis van cadmium, lood, chroom VI, kwik, arseen of selenium bevatten in concentraties van meer dan 0,010 gewichtsprocent.
30. De traplift is eenvoudig demontabel waarbij montagepunten eenvoudig zijn te herstellen.
31. Voor het in standhouden van trapliften is het hergebruik van onderdelen en materialen en aanpassingen toegestaan, voor zover:
- a. De traplift onverminderd voldoet aan de gestelde eisen aan de trapliften in deze dienstverleningsvoorwaarden;
  - b. Een her te gebruiken motor, elektronica en onderdelen van hetzelfde merk en type of gelijkwaardig zijn aan de originele motor(en), elektronica of onderdelen;

### 3.3. Eisen te stellen aan de plaatsing van de traplift

1. Opdrachtnemer biedt in iedere specifieke situatie de passende traplift(oplossing). De oplossing voor het verticale verplaatsingsprobleem van de inwoner dient met voorrang te worden gezocht in het assortiment trapliften en de beschikbare onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen en niet in woningaanpassingen en bouwkundige werkzaamheden.
2. De traplift wordt standaard aan de spilzijde geplaatst tenzij dit niet de minst belemmerende oplossing is.
3. De trapliftoplossing voldoet altijd aan het vigerende bouwbesluit.
4. Na plaatsing van de traplift is er voldoende doorgangruimte voor medebewoners naast de traplift en boven en onder aan de trap.
5. Na plaatsing van de traplift voldoet de trap, ook na het plaatsen van een traplift, ten minste aan de geldende voorschriften voor het minimumveiligheidsniveau voor het veilig gebruik van een bestaande trap en als vluchtroute bij brand (zie verder ook het infoblad “trapliften op bestaande trapliften van het ministerie van binnenlandse zaken van juli 2023 met het publicatie-nr 23404145”).
6. Bij de plaatsing van de traplift wordt voldaan aan de Wettelijke eisen en de eisen/beoordelingsaspecten ten aanzien van vrije breedte op de trap, vrije breedte naast de rail, vrije breedte ter plaatste van de trapstoel in parkeerstand, belemmering vrije breedte van een deur en de beloopbaarheid van de trap en de leuning zoals ook beschreven in het infoblad “trapliften op bestaande trapliften van het ministerie van binnenlandse zaken van juli 2023 met het publicatie-nr 23404145”.
7. Er wordt altijd een trapleuningoplossing gerealiseerd voor medebewoners die geen gebruik maken van de traplift ~~op heuphoogte~~/op een hoogte tussen de 85 cm en 100 cm aan de zijde waar de traplift niet is geplaatst. De looprail van de lift is niet aan te merken als trapleuning. Het is aan de opdrachtnemer te bepalen welke materiaalkeuze wordt gebruikt zolang deze esthetisch past binnen de woning en verder wordt aangebracht conform het vigerende bouwbesluit.
8. De constructie van de traplift zorgt niet tot een beperking in de toegang van ruimten. Deuren dienen volledig geopend te kunnen worden ook op het moment dat de uitloop bijvoorbeeld niet is uitgeklaapt.
9. De trapliftstoel heeft geen opstap en eindigt dus altijd vlak op de verdiepingsvloer en niet op de eerste of laatste trede of hoger.

10. De constructie van de traplift zorgt niet voor obstakels in gangen en in de nabijheid van deuren. Er dient voldoende doorgangruimte te zijn voor bewoners en medebewoners ook op het moment dat de uitloop bijvoorbeeld niet is opgeklapt.
11. In het geval hierboven omschreven belemmeringen niet zijn te voorkomen wordt in samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gekozen voor de passende trapliftoplossing op basis van de van toepassing zijnde all-in categorieprijs koop voor de betreffende categorie gebruik makend van alle ter beschikking staande uitvoeringsvormen, typen, onderdelen, fabrieksopties accessoires en aanpassingen uit het assortiment van opdrachtnemer die naar redelijkheid en billijkheid nodig zijn om de passende minst belemmerende traplift(oplossing) te realiseren.

#### **§.4. OPDRACHTVERSTREKING**

Nadere opdrachten worden verstrekt door opdrachtgever/gemeentelijk toegangsverleners.

##### **4.1. Proces om te komen tot nieuwe nadere opdrachten**

Opdrachtgever voert de toegangsbeoordeling (voorheen indicatiestelling) zelf uit of met behulp van externe deskundigen. Op basis van de toegangsbeoordeling wordt bepaald (op basis van de geldende regels) of aanvrager voor een traplift in de vorm van een maatwerkvoorziening in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is verstrekt opdrachtgever aan opdrachtnemer een nadere opdracht tot inmeten en passen. In deze geldt: nadere opdracht tot inmeten en passen is tevens opdracht tot levering en installatie in het geval generale machtiging van toepassing.

Op het moment dat opdrachtnemer, vaststelt dat zijn constatering overeenstemmen met die van de opdrachtgever dus er geen afwijking is van de nadere opdracht (er geen sprake is van plaatsing aan de muurzijde of anderszins) kan deze na inmeten en passen overgaan tot levering en installatie zonder dat hiervoor afstemming of eventueel het uitbrengen van een offerte noodzakelijk is. Op het moment dat opdrachtnemer vaststelt dat een andere oplossing zal resulteren in de passend(e) traplift(oplossing) en opdrachtgever hiervan heeft overtuigd zal de nadere opdracht overeenkomstig worden aangepast.

Indien opdrachtnemer een afwijking niet meldt en toch doorgaat met leveren ondanks dat wordt afgeweken van de nadere opdracht van opdrachtgever zijn alle kosten en risico's in deze voor opdrachtnemer. Indien dit op een later moment wordt geconstateerd, bijvoorbeeld bij ontvangst van de gebruikersovereenkomst, kan opdrachtgever van opdrachtnemer eisen de all-in categorieprijs koop en indien reeds van toepassing de all-in categorieprijs servicedienstverlening terug te betalen en de traplift of de op de traplift aangebrachte opties, accessoires of aanpassingen om niet te vervangen. Terugbetaling indien van toepassing door opdrachtnemer is geen keuze maar een verplichting.

##### **4.2. Offerteprocedure**

Algemeen uitgangspunt is de generale machtiging. Als er geen sprake is van generale machtiging (enkel te bepalen door opdrachtgever) wordt de volgende offerteprocedure gevolgd:

1. Voorafgaand aan de uit te brengen offerte verricht opdrachtnemer het inmeten en passen van de traplift.
2. Binnen 10 werkdagen na het verzoek daartoe door opdrachtgever brengt opdrachtnemer een offerte uit, met specificaties en prijs plus het rapport van inmeten en passen, tenzij op verzoek van opdrachtgever geen inmeten en passing is uitgevoerd. De offerte is een weergave van hetgeen opdrachtnemer bij nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening bedoelt te leveren en bevat:
  - a. Het voorstel voor het type traplift, de categorie waartoe deze behoort, de fabrieksopties, accessoires en aanpassingen en de plaatsingszijde van de traplift;
  - b. De motivatie voor de passende minst belemmerende traplift(oplossing);
  - c. Indien van toepassing vermelding, motivatie en omschrijving van bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard om de traplift te kunnen plaatsen rekening houdende met de toepasselijke bepalingen in het landelijk Bouwbesluit en de gemeentelijke bouwverordeningen;
  - d. Indien van toepassing vermelding, motivatie en omschrijving van de uitzonderingssituatie inclusief een plan van aanpak.
3. In elke offerte vermeldt opdrachtnemer de van toepassing zijnde tarieven als aangeboden door opdrachtnemer conform annex 2 van deze raamovereenkomst.
4. Opdrachtgever behouden zich het recht voor de offerte en de bijlagen daarvan te toetsen of door een derde te laten toetsen.
5. Als opdrachtgever de uitgebrachte offerte niet aanvaardt, stelt deze opdrachtnemer per e-mail in kennis van haar bevindingen. Indien opdrachtgever daarom verzoeken, dient opdrachtnemer een herziene offerte in.

Opdrachtgever houdt zich te allen tijde het recht voor om incidenteel trapliften af te nemen van andere leveranciers, indien opdrachtnemer niet in staat is de inwoner tijdig te voorzien van een passende traplift en/of opdrachtgever de offerte niet aanvaard, respectievelijk niet in staat is aan de gestelde eisen te voldoen.

## **§.5. MINIMUMEISEN KLACHTENAFHANDELING, COMMUNICATIE EN SAMENWERKING**

### **5.1. Eisen aan de klachtenafhandeling**

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Data uit deze klachtenregistratie zijn een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling.

Opdrachtgever eist van opdrachtnemer het volgende:

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure, en een centraal laagdrempelig meldpunt waar klachten kunnen worden ingediend. Opdrachtnemer maakt deze kenbaar aan de inwoner en licht deze toe aan de inwoner op een voor de inwoner begrijpelijke manier;
2. Opdrachtnemer heeft beleid en systemen voor het vastleggen en verwerken van klachten, incidenten en calamiteiten en de wijze waarop deze leiden tot verbeteracties (PDCA);

3. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling (waaronder onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtenregistratie en verbeterprotocol) die begrijpelijk is voor de inwoner ongeacht het begripsniveau van de inwoner;
4. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld inmeten, passen, leveren, installeren, storingen en onderhoud, servicedienstverlening, nazorg, communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid;
5. Klachten zijn uiterlijk binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst afgehandeld of de inwoner heeft bij het eerste contact over de klacht gemotiveerd een andere redelijke termijn gecommuniceerd gekregen van opdrachtnemer waarbinnen de klacht is afgehandeld, deze afgesproken termijn wordt ook vastgelegd.
6. Opdrachtnemer informeert inwoner over de voortgang en acties die worden ondernomen ten aanzien van de betreffende klacht;
7. Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht, opdrachtnemer er met de inwoner niet uitkomt, treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever. Opdrachtgever geeft haar oordeel over de redelijkheid en billijkheid van de klacht, en of het uitblijven van een oplossing naar tevredenheid van de inwoner de opdrachtnemer aan te rekenen is. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer rapporteert periodiek (binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal) in de managementinformatie aan opdrachtgever: de ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

## **5.2. Eisen aan de communicatie en registratie**

1. Opdrachtgever verstrekt nadere opdrachten digitaal al dan niet via de portal van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer, rapportages, en facturen digitaal toezendt aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor dezelfde systemen.
2. Bij het eerste contact met de inwoner spreekt opdrachtnemer met de inwoner af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail of andere applicatie) het beste bij de inwoner past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze inwoner. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle afspraken en draagt daarbij zorg voor de communicatie met inwoner en eventueel andere belanghebbenden.
3. Opdrachtnemer draagt zorg voor heldere registratie en afstemming van afspraken en klachten binnen de eigen organisatie zodat, ongeacht de medewerker;
  - a. Effectief, consequent, helder en duidelijk door een beperkt aantal vaste contactpersonen (maximaal 3) wordt gecommuniceerd richting zowel opdrachtgever als inwoner;
  - b. In lijn met de mogelijkheden en beperkingen en daartoe met de inwoner en/of opdrachtgever gemaakte afspraken en wijze wordt gehandeld;
  - c. Inwoner en opdrachtgever niet opnieuw worden belast of gevraagd naar reeds door hen verstrekte informatie;

- d. Er actueel inzicht is in informatie, afspraken, klachten en wijze van communiceren met inwoner en opdrachtgever;
  - e. De juiste voor het onderwerp/de onderwerpen gekwalificeerde ter zake deskundige medewerkers van opdrachtnemer worden ingezet en communiceren.
4. Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum alle relevante informatie ten aanzien van de levering, innames, reparaties en servicedienstverlening van trapliften waaronder doorlooptijden en een up to date digitaal register “uitstaande trapliften”. Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde inwoner en traplift inclusief actuele maatvoering en aanpassingen.
  5. Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de inwoner en bevestigt deze per ommekeer, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur.
  6. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever onder andere door middel van een geautomatiseerd volgsysteem **zoals bijvoorbeeld een portal of andere vergelijkbare oplossing** (zie ook paragraaf 5.2) over de status van de verstrekte/te verstrekken trapliften, levertijden, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten.
  7. Opdrachtnemer houdt per traplift een onderhoudslogboek/paspoort bij waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
    - a. Categorie, merk en type en de actuele configuratie en maatgegevens van de traplift.
    - b. Bouwjaar en datum van eerste levering en datum van laatste levering.
    - c. Tijdstip en datum onderhoud.
    - d. Toetsing gebruiksfunctie.
    - e. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen.
  8. Opdrachtnemer informeert de inwoner proactief over de status van de aan de inwoner te verstrekken traplift, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten.
  9. Opdrachtnemer informeert de inwoner zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten inclusief de afgesproken reactietijden en zorgt dat de inwoner te allen tijde de beschikking heeft over deze informatie. Desgewenst wordt het servicenummer bij levering als contact in de telefoon van de inwoner gezet.
  10. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct bereikbaar is voor storingen zonder bijkomende kosten voor de inwoner.
  11. Opdrachtnemer draagt zorg voor nazorg na levering en waar nodig servicedienstverlening.
  12. Opdrachtnemer stelt de inwoner zo spoedig mogelijk op de hoogte indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de inwoner, waarbij het door de inwoner gewenste tijdstip leidend is.
  13. Opdrachtnemer treedt periodiek (minimaal 1x per jaar) in overleg met de Wmo advies- en participatieraden/inwoners van opdrachtgever en organiseert hiertoe periodiek bijeenkomsten.
  14. Opdrachtnemer spreekt opdrachtgever en inwoner(s) proactief aan ten aanzien van zaken die onjuist zijn of verbetering behoeven en draagt hiertoe proactief oplossingen aan.

### **5.3. Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer**

1. Opdrachtgever kan vanaf de start van de raamovereenkomst op elk moment in een portal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van opdrachtnemer, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie op inwonerniveau zoals onder andere de status van (aan)vragen, nadere opdracht, traplift, logboeken, storingen en reparaties of klacht. Daarnaast kan er informatie worden ingezien over onderhoud, logboeken (uitstaande en ingenomen trapliften). Ook is het mogelijk voor opdrachtgever in dit systeem opdrachten te plaatsen, en deze indien nodig te annuleren. Naast het portaal voor opdrachtnemer is het ook de wens dat de inwoner eigen relevante gegevens kan inzien in een portaal.
2. Het systeem/applicatie voorziet in een cliëntinterface met de mogelijkheid tot 'help'-ondersteuning voor inwoner.
3. De portal stelt opdrachtgever en opdrachtnemer in staat te voldoen aan geldende wet- en regelgeving zoals de AVG en actuele beveiligingsniveaus.
4. We verwachten dat het portaal voldoet aan de BIO op het niveau BBN2 en beschikbaarheidsmaatregelen op BBN1 (zie hiertoe ook bijgevoegde link Producten - Informatiebeveiligingsdienst), waarbij de risico's afgedekt moeten zijn op de bedrijfsmiddelen Gegevens, Diensten en Programmatuur<sup>3</sup>.
5. Het systeem/applicatie wordt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehost.
6. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer moet voldoen aan geldende internetstandaarden. Via internet.nl kan dit getest worden. Uit de test moet blijken dat de website minimaal voldoet aan de standaarden die gelden voor:
  - a. Modern adres (IPv6)
  - b. Domeinnaamhandtekening (DNSSEC)
  - c. Beveiligde websiteverbinding (HTTPS)
  - d. Autorisatie voor routing (RPKI)
7. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer ondersteunt browseronafhankelijk gebruik waaronder in ieder geval de nieuwste twee versies van Chrome, Edge, Firefox en Safari.
8. Koppelingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden middels een beveiligde https-verbinding.
9. Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van een shared omgeving, is de data van opdrachtgever alleen te benaderen door opdrachtgever en opdrachtnemer. Toegang tot de data wordt toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting.
10. Het systeem/applicatie biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van opdrachtgever uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen. Autorisaties worden toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting. Een gebruiker heeft dus standaard geen rechten, tenzij die specifiek zijn toegekend.
11. Authenticatie voor medewerkers van opdrachtgever verloopt door middel van Multi Factor Authentication (MFA) en bij voorkeur via microsoft authenticator of SMS. Opdrachtgever krijgt direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden portal, uiteraard voor zover ze daartoe is geautoriseerd.
12. Het systeem/de applicatie voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen in geval van calamiteiten:

---

<sup>3</sup> Als het portaal van opdrachtnemer niet aan specifieke eisen voldoet, mag dit tijdens de inlichtingenronde kenbaar gemaakt worden, zodat we dit kunnen beoordelen en hier vooraf een reactie op kunnen geven.

- a. RPO<sup>4</sup>: een geaccepteerd dataverlies van maximaal 28 uur
  - b. RTO<sup>5</sup>: een maximale hersteltijd van 40 uur
13. Het systeem/de applicatie beschikt over een adequate back-up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO.
  14. Regulier onderhoud aan de applicatie/het systeem vindt plaats buiten de gangbare werktijden en openingstijden van opdrachtgever tenzij dit een korte onderbreking betreft (maximaal 1 uur) en minimaal 5 werkdagen van tevoren is aangekondigd.
  15. Op eerste verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer alle relevante data op een leesbare manier exporteren naar opdrachtgever, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
  16. Opdrachtnemer dient de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de raamovereenkomst via open standaarden/exportformaten op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem.
  17. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data.
  18. Na migratie of levering van de data, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van zijn systemen en deze kosteloos te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens. Opdrachtnemer levert een verklaring aan van vernietiging aan opdrachtgever.

#### **Bijbehorende KPI's**

1. Opdrachtnemer heeft in 99% van de inwonercontacten en in 99% van de contacten met opdrachtgever, over leveringen of uitgevoerde servicedienstverlening geen gegronde klachten hierover ontvangen in het desbetreffende kwartaal.
2. Opdrachtgever heeft op ieder moment realtime inzicht in alle uitstaande maatwerkvoorzieningen, innames en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen onderhoud.
3. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. onder andere communicatie is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
4. De waardering op basis van het medewerkerstevredenheidsonderzoek (medewerkers/**consultanten** opdrachtgever) t.a.v. communicatie en klachtafhandeling is ~~jaarlijks~~ **op basis van het onderzoek iedere twee jaar** minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.

#### **§.6. MINIMUMEISEN INMETEN, PASSEN, LEVEREN EN INSTALLEREN**

Na nadere opdracht tot inmeten en passen van opdrachtgever geldt voor traplift inclusief (fabrieks)opties, accessoires en (na)aanpassingen een maximale termijn van datum opdrachtverstrekking tot en met levering van maximaal 30 werkdagen (dit is inclusief inmeten en

---

<sup>4</sup> Recovery Point Objective, dit is een herstelpunt doelstelling die de mate van gegevensverlies uitdrukt in een tijdseenheid.

<sup>5</sup> Recovery Time Objective, dit is een hersteltijd doelstelling die de tijdsduur gedurende welke de toepassing (of applicatie) niet beschikbaar is.

passen binnen 15 werkdagen) dit geldt tevens voor later op de traplift aan te brengen (fabrieks)opties, accessoires en (na)aanpassingen.

Vertragingen in levertijden zijn uitsluitend mogelijk indien sprake is van overmacht (een niet-toerekenbare onmogelijkheid om een verplichting na te komen). Voor overmacht (niet-toerekenbare niet nakoming) gelden de kaders zoals bepaald in artikel 14.5 van de raamovereenkomst). Of daadwerkelijk sprake is van overmacht is uiteindelijk te bepalen door opdrachtgever. In geval van vertraging is de opdrachtnemer verplicht de inwoner en opdrachtgever wekelijks schriftelijk op de hoogte te stellen van de vertraging en de stand van zaken hierin en dient tevens een gewijzigde en reële leverdatum aangegeven te worden. Een vergelijkbare informatieplicht geldt eveneens in geval van het niet realiseren van de met de inwoner of opdrachtgever overeengekomen reparatietermijn.

In het geval de nadere opdracht tot levering en installatie van de traplift door opdrachtgever moet worden geannuleerd is opdrachtgever aan opdrachtnemer de volgende bedragen verschuldigd te rekenen vanaf het moment van melden door opdrachtgever:

Tot 5 werkdagen na nadere opdracht tot inmeten en passen tot en met 10 dagen na inmeten en passen:	1/3 van de all-in categorieprijs koop
Vanaf 10 werkdagen na nadere opdracht tot inmeten en passen tot de dag voor levering:	1/2 van de all-in categorieprijs koop

## 6.1. Eisen aan inmeten en passen

1. Opdrachtnemer voert zelfstandig het inmeten en passen van de trapliften uit, uitgezonderd incidentele situaties waarbij medewerkers van opdrachtgever of door opdrachtgever aan te wijzen derden, aanwezig wensen te zijn;
2. Inmeten, passen en de keuze van de juiste traplift(oplossing) inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen vindt plaats binnen 15 werkdagen na ontvangst nadere opdracht tot inmeten en passen aan de hand van de in de nadere opdracht beschikbaar gestelde gegevens door opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden. Inmeten en passen leidt, mede middels eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van opdrachtnemer, tot de passende duurzame traplift voor de inwoner en mede gebruiker van de trap. De door opdrachtgever te verstrekken gegevens bestaan uit onder andere een globaal programma van eisen, de aangegeven categorie, antropometrische gegevens zoals o.a. lichaamslengte, lichaamsgewicht en eventuele verdere bijzonderheden. Afstemming, kennisdeling, kennisuitwisseling en partnerschap zijn in deze essentieel om het proces van opdracht tot uitvoering zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Bij het inmeten en passen houdt opdrachtnemer rekening met de trapsituatie, de kenmerken van de inwoner en medegebruikers van de trap.
3. Indien opdrachtnemer bij inmeten en passen tot de conclusie komt dat er geen afwijkingen zijn van de nadere opdracht als verstrekt door opdrachtgever gaat opdrachtnemer, in het geval de generale machtiging van toepassing is, over tot levering onder generale machtiging.
4. Indien opdrachtnemer constateert dat er sprake is van een afwijking van de nadere opdracht tot inmeten en passen van opdrachtgever, brengt opdrachtnemer aan opdrachtgever binnen maximaal 5 werkdagen desgewenst een gespecificeerde offerte uit.
5. Indien opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet de opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
6. Inmeten en passen wordt uitgevoerd in de woning van de inwoner.
7. Inmeten en passen wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever, ergotherapeuten, indicatieadviseurs, specialisten, onafhankelijk cliëntondersteuner of bij de inwoner betrokken behandelaar(s) en verzorger(s). Dit zal zeker het geval zijn bij specifieke of complexe trapliften voor inwoners, waarbij voor complexe zithouding en bijzondere bedieningsvraagstukken een multidisciplinaire aanpak gewenst is.
8. Opdrachtnemer maakt aan de inwoner visueel duidelijk hoe de voorgestelde trapliftoplossing er in de woning uit komt te zien, en hoe het gebruik van de trap door mede trapgebruikers (indien van toepassing) uit komt te zien. Als opdrachtnemer een (duurdere) andere oplossing voorstelt waarbij inwoner zelf een bijdrage doet wordt dit gemeld aan de opdrachtgever.
9. Indien voorafgaand aan de levering, plaatsing en het installeren van de traplift bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard noodzakelijk zijn, zal opdrachtnemer met opdrachtgever afstemmen wanneer deze bouwkundige werkzaamheden worden uitgevoerd, zodat de plaatsing en installatie van de traplift aansluitend aan deze bouwkundige werkzaamheden zal plaatsvinden.

## **6.2. Eisen aan de levering, installatie en instructie**

1. Om de belasting voor de inwoner tot een minimum te beperken vinden bouwkundige werkzaamheden van niet constructieve aard, levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opleveren plaats achter elkaar op dezelfde dag.
2. Opdrachtnemer overhandigt aan de inwoner een begrijpelijke gebruiksaanwijzing en overige relevante gebruikersinstructies en documentatie.
3. Opdrachtnemer geeft een heldere uitleg en instructie en oefent samen met de inwoner het gebruik van de traplift.
4. Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de inwoner de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond de traplift veilig te kunnen gebruiken, ondertekenen opdrachtnemer en de inwoner een van de opdrachtgever ontvangen gebruikersovereenkomst waarin in de bijlage tevens onder andere (zie gebruikersovereenkomst) het merk, type, categorie, plaatsingszijde en uniek identificatienummer en bouwjaar is opgenomen. Opdrachtnemer legt de gebruikersovereenkomst digitaal vast. De gebruikersovereenkomst wordt door opdrachtnemer direct overlegd op het moment dat opdrachtgever deze bij opdrachtnemer opvraagt. De gebruikersovereenkomst bevat ook een omschrijving welke aanpassingen door opdrachtnemer aan de trap of trapleuning zijn gedaan om de traplift te kunnen plaatsen, inclusief waar de trapliftleuning is gebleven, zodat deze bij inname door opdrachtnemer weer teruggeplaatst kan worden en de aangepaste zaken weer in de originele staat worden gebracht.
5. Opdrachtnemer garandeert dat de door hem opgeleverde traplift van goede kwaliteit is en voldoet aan de specificaties en de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, veiligheid en afwerking.
6. Schade die ontstaat als gevolg van levering, plaatsing, installatie en gebruiksklare oplevering is voor rekening van opdrachtnemer.
7. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd tot controle van de geleverde traplift. De controle vindt dan plaats op basis van hetgeen opgenomen is de in de nadere opdracht van opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
8. Mocht bij controle blijken dat de traplift niet voldoet aan hetgeen vermeld in de nadere opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, dan lost opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.
9. Opdrachtnemer neemt in het kader van de nazorg binnen vijf werkdagen na ingebruikname contact op met de inwoner om de tevredenheid te toetsen. Eventuele problemen worden direct verholpen.

### **Bijbehorende KPI's**

1. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. selectie en passing is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
2. Inmeten en passen wordt per kalenderjaar in minimaal 95% van de gevallen binnen de maximaal gestelde termijnen gerealiseerd.
3. De passende traplift wordt per kalenderjaar in minimaal 95% van de gevallen binnen de maximaal gestelde termijnen geïnstalleerd en gebruiksklaar opgeleverd.

4. Maximaal 2% van de geïnstalleerde trapliften heeft binnen 6 maanden na installatie te worden aangepast.

## **§.7. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING**

Opdrachtnemer verricht passend onderhoud inclusief keuringen uit aan de trapliften die onderdeel uitmaken van deze raamovereenkomst. Met uitzondering van het huishoudelijk reinigen van de buitenzijde van de traplift is onderhoud door de inwoner niet van toepassing.

De door opdrachtnemer uit te voeren servicedienstverlening geschiedt te allen tijde volgens vigerende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen, waaronder minimaal NEN-EN 81-40: 2018.

### **7.1. Eisen aan storingsmelding en passend onderhoud**

1. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct en in ieder geval via een alarmknop op de traplift en telefonisch zonder keuzemenu bereikbaar is voor storingen, die de inwoner op inwonersvriendelijke wijze met aantoonbare technische kennis van trapliften faciliteert zonder bijkomende kosten voor de inwoner.
2. De direct bereikbare serviceorganisatie is continu bemand door ter zake kundige medewerkers met aantoonbare technische kennis van trapliften die zijn toegerust de inwoner op inwonersvriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting de inwoner.
3. Opdrachtnemer verricht passend onderhoud aan de trapliften. Middels passend onderhoud wordt door opdrachtnemer zorggedragen dat de traplift blijft voldoen aan de minimumeisen als gesteld in paragraaf 3 van deze annex dus onder andere dat deze:
  - a. Veilig, deugdelijk, doelmatig en inwonersgericht is en blijft;
  - b. Op ieder moment in een goede staat van onderhoud verkeert, storingen tot een minimum beperkt blijven en de continuïteit en het gebruik van de traplift gewaarborgd is en blijft;
  - c. Functioneel compleet, duurzaam en passend is en blijft;
  - d. Blijft beantwoorden aan de stand van wetenschap en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgeenoten en voortvloeiende uit de professionele standaard(en);
  - e. Is en blijft afgestemd op de reële behoefte van inwoner, de persoonskenmerken van diegene (o.a. fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen) en op andere vormen van zorg, hulpmiddelen, ondersteuning of begeleiding die de inwoner ontvangt.
4. Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud te allen tijde aan de vigerende wet- en regelgeving en is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk.
5. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van de traplift door de inwoner zijn bepalend voor de responsetijd waarop de reparatie voor het herstel van de traplift aanvangt en de reparatie is afgerond. Meer specifiek garandeert opdrachtnemer dat voor het uitvoeren van (nood)reparaties een gekwalificeerd monteur in de regio beschikbaar is die, te rekenen vanaf het eerste moment van melding:

- a. Bij storingen die verhinderen dat de traplift verantwoord en veilig is te gebruiken zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 3 uur ter plaatse is en de storingen bij voorkeur binnen 4 uur na melding, maar uiterlijk dezelfde dag herstelt en waar nodig onderdelen vervangt teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen.
- b. Bij een inwoner die vastzit op de traplift zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 1 uur ter plaatse is en met de herstelwerkzaamheden start en de storing binnen 2 uur na het ter plaatse zijn heeft verhopend en waar nodig onderdelen vervangt teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen.
- c. Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van reparaties van storingen als bedoeld onder a. tussen 18:00 uur en 08:00 uur en in weekeinden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van de traplift niet belemmert of verhindert, en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van de traplift of de gezondheid van inwoner van de traplift en de mede inwoners van de trap.

Wanneer reparaties niet binnen de hiervoor genoemde termijnen mogelijk zijn, doordat er sprake is van een uitzonderlijke storing, draagt opdrachtnemer kosteloos zorg voor het realiseren van een naar het oordeel van opdrachtgever acceptabele noodoplossing.

- 6. "Storingsgevoelige trapliften of trapliftonderdelen waaraan vaker dan 2 keer per contractjaar correctief onderhoud moet worden uitgevoerd, niet veroorzaakt door een inwonersfout, worden kosteloos vervangen. Daarnaast toetst opdrachtnemer bij meerdere storingsmeldingen of de inwoner nog in staat is de traplift goed te gebruiken.
- 7. Trapliften die binnen 12 jaar na levering om technische redenen moeten worden vervangen worden door opdrachtnemer kosteloos vervangen.
- 8. Preventief passend onderhoud wordt minimaal 1 x per jaar uitgevoerd, of zoveel vaker als volgens wet- en regelgeving voor de traplift is vereist en/of opdrachtnemer nodig acht om de traplift in goede staat van passend onderhoud te houden.
- 9. Het uitvoeren van reparaties/correctief onderhoud ontslaat opdrachtnemer niet van de verplichting om in datzelfde jaar preventief onderhoud uit te voeren. Indien het laatste preventief onderhoud langer dan 9 maanden geleden heeft plaatsgevonden, kan eventueel in overleg met de inwoner, het preventief passend onderhoud tegelijkertijd met de reparatie plaatsvinden.
- 10. Ten aanzien van schade is het volgende van toepassing: schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van inwoner moedwilligheid in het spel is, wordt door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal opdrachtgever ter vergoeding aan opdrachtnemer, de kosten verhalen op de inwoner. Opdrachtgever financiert in deze voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.
- 11. Als tijdens het uitvoeren van onderhoud wordt geconstateerd dat de traplift niet gebruikt wordt en/of het niet adequaat is met en/of het oneigenlijk gebruik van de traplift, dan rapporteert opdrachtnemer (signaalfunctie) dit direct aan opdrachtgever en treedt met opdrachtgever in overleg.
- 12. Opdrachtnemer documenteert het passend onderhoud per traplift in een digitaal onderhoudsregister (serviceboek) en maakt deze digitaal inzichtelijk of stelt deze gegevens

1x per jaar beschikbaar. Ten behoeve hiervan voorziet opdrachtnemer de geleverde traplift van een uniek niet te verwijderen identificatienummer. Mocht opdrachtgever gedurende het jaar steekproefsgewijs inzage wensen in het serviceboek dan stelt opdrachtnemer deze gegevens onverwijld en op eerste verzoek van opdrachtgever aan opdrachtgever beschikbaar.

13. Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient opdrachtnemer zorg te dragen voor een door de inwoner of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier m.b.t. uitvoer passend onderhoud. Dit formulier wordt ondertekend opgenomen in het logboek en kan dus op verzoek van opdrachtgever worden overlegd.
14. Opdrachtnemer plaatst duidelijk zichtbaar op de traplift een sticker waarop is af te lezen wanneer het preventief passend onderhoud is uitgevoerd.

## **7.2. Aanpassingen aan- en of vervanging van een reeds geïnstalleerde traplift**

1. Het aanbrengen van benodigde (fabrieks)opties, accessoires en aanpassingen op de reeds geïnstalleerde voorziening zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening en worden direct na constatering door opdrachtnemer uitgevoerd. Hiervoor is geen specifieke nadere opdracht van opdrachtgever noodzakelijk.
2. Bij aanpassingen aan of vervanging van een reeds geïnstalleerde voorziening zorgt opdrachtnemer ervoor dat de inwoner de traplift dezelfde werkdag weer kan gebruiken.
3. Opdrachtnemer draagt, indien vervanging van de traplift noodzakelijk is zorg voor aansluitende en adequate vervanging.
4. In het geval van aanpassingen aan een bestaande traplift, vervanging van een bestaande storingsgevoelige traplift of vervanging omdat de traplift toch niet passend blijkt na installatie door opdrachtnemer wordt nimmer een extra vergoeding in rekening gebracht.
5. Wanneer er sprake is van een situatie anders dan benoemd in het voorgaande lid, bijvoorbeeld levering in een nieuwe categorie is een nieuwe nadere opdracht van opdrachtgever vereist inclusief de ondertekening van een nieuwe gebruikersovereenkomst.
6. Met het vervangen van de traplift (na levering nieuwe traplift) eindigt de all-in categorieprijs servicedienstverlening van de oude traplift direct en is de all-in categorieprijs servicedienstverlening van de nieuwe traplift van toepassing. Er kan dus niet tegelijkertijd een all-in categorieprijs servicedienstverlening voor de oude en nieuwe traplift in rekening worden gebracht ook niet indien de oude traplift nog niet is ingenomen en gedemonteerd maar de nieuwe traplift wel is geleverd.

## **7.3. Demonteren en afvoeren**

1. Opdrachtnemer draagt binnen 10 werkdagen (maar binnen uiterlijk 20 werkdagen indien anders overeengekomen met inwoner/nabestaanden) na de nadere opdracht van opdrachtgever tot demonteren en afvoeren zorg voor de demontage en afvoer.
2. Demontage wordt zorgvuldig uitgevoerd met daarvoor bestemd gereedschap (en niet bijvoorbeeld met slijptollen of ander grof materiaal) door aantoonbaar opgeleide trapliftmonteurs en niet door derden.

3. De elektrische voorziening in het pand dient gehandhaafd te blijven totdat de traplift is verwijderd. Als het elektra is afgesloten kan de traplift niet door opdrachtnemer worden verwijderd.
4. Opdrachtnemer voert herstelwerkzaamheden uit, die samenhangen met de installatie en het demonteren van de traplift. Dit betreft bijvoorbeeld het veilig afdoppen van elektrische leidingen en het opvullen van bevestigingsgaten in de muur. Hieronder wordt niet verstaan het herstellen van bevestigingsgaten en verkleuringen van de trap of vloerbedekking. Indien bij het plaatsen van de traplift de trapleuning is verwijderd c.q. verplaatst, moeten deze weer worden teruggeplaatst in het geval de trapleuning aanwezig is in de woning).
5. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen bij onveilige situaties die kunnen ontstaan tijdens en na het demonteren. Onder geen enkele voorwaarde mag opdrachtnemer de woning verlaten indien zich een onveilige situatie kan voordoen als gevolg van de uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden.
6. Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van de gedemonteerde traplift en bijbehorende goederen. De locatie wordt bezemschoon achtergelaten.
7. Opdrachtnemer meldt binnen 5 werkdagen na demonteren aan de opdrachtgever de realisatie hiervan.
8. Na afvoeren gaat het eigendomsrecht van de traplift over naar opdrachtnemer.
9. Schade die ontstaat als direct gevolg van het verwijderen van de traplift valt onder de verantwoordelijkheid en rekening van opdrachtnemer.

#### **Bijbehorende KPI's**

1. Opdrachtnemer is ter plaatse indien nodig binnen de vereiste reactie termijn of geeft binnen de vereiste reactie termijn ondersteuning bij storingen en heeft de storing in 97% van de gevallen binnen de vereiste termijnen opgelost en de traplift gerepareerd.
2. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van storingsmelding en reparatie is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
3. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van passend onderhoud is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.
4. De inwonerwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. inname van de traplift is per kwartaal minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van uit te voeren onafhankelijk tevredenheidsonderzoek in opdracht van opdrachtgever.

#### **§.8. MINIMUMEISEN MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN**

Gemeenten als onderdeel van de Regio Stedendriehoek (voorheen Cleantech Regio) hechten waarde aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. In dat kader is sociaal aanbesteden en daarmee Social Return onderdeel van het duurzame inkoopbeleid net als circulariteit. Dit betekent dat opdrachtgever en opdrachtnemer in de uitvoering van de overeenkomst, ook aandacht moeten hebben voor een goede balans tussen mens, omgeving en economie (People, Planet, Profit), waarbij economische, ecologische en sociale aspecten in dynamisch evenwicht zijn.

Opdrachtnemer is verplicht in 2028:

- Ten opzichte van het eerste volledige kalenderjaar van het contract (te weten 2025) aan te tonen dat de werkprocessen zijn geoptimaliseerd om;
  - o een reductie op het gebruik van fossiele grond en brandstoffen te realiseren
  - o een reductie in bedrijfsafval te realiseren
- Minimaal 50% van het wagenpark aantoonbaar CO2 neutraal te hebben;
- Voertuigen te gebruiken die geschikt zijn om te gebruiken in de emissie vrije zones in de gemeenten;
- Zich in redelijkheid (**dus na wederzijds overleg en met wederzijds goedvinden**) te committeren aan nieuwe maatregelen die de opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract stelt om bij te dragen aan de doelen van de Regio Stedendriehoek.

Opdrachtnemer draagt vanaf de start van de overeenkomst aantoonbaar bij aan de transitie naar een circulaire economie niet alleen door hiervoor beleid op te stellen maar dit aantoonbaar en actief te implementeren en uit te voeren in de eigen organisatie

Opdrachtnemer besteedt aantoonbaar en verifieerbaar ieder contractjaar 2% van de opdrachtwaarde in euro's over de gehele contractduur aan SROI. Dus na het eerste contractjaar (in het tweede contractjaar en de daaropvolgende jaren) moet 2% van de opdrachtwaarde per gemeente (te berekenen over de opdrachtwaarde van het voorgaande contractjaar) te worden besteed aan Social Return. Dit is een uitzondering op het staand beleid en het percentage dat is genoemd in Annex 5 ROVK SROI Verplichtingen. Aan deze uitzondering kan in de toekomst geen rechten worden ontleend.

Naast het creëren van arbeidskansen voor specifieke doelgroepen met een afstand tot de arbeidsmarkt, wordt in de waarderings-systematiek rekening gehouden met sociaal ondernemerschap en maatschappelijk opdrachtgeverschap. Organisaties die zich in positieve zin en aantoonbaar onderscheiden en beschikken over een geldige PSO-certificering, lid zijn van Social Enterprise.nl of opgenomen zijn in het Register Code Sociaal Ondernemen, ontvangen hiervoor een korting op de SROI-verplichting. Ook wordt het plaatsen van inkoopopdrachten bij sociale ondernemingen gewaardeerd in dit kader. Alle specifieke richtlijnen zijn opgenomen in de SROI-bijlage, annex 5 van de raamovereenkomst.

Ook is het mogelijk om met maatschappelijke (lokale) activiteiten invulling te geven aan een SROI-verplichting. Dit betreft altijd maatwerk en dient op voorhand afgestemd te worden met de betreffende SROI-adviseur.

Arbeidstoeleiding is het uitgangspunt bij de invulling van Social Return. Als arbeidstoeleiding niet haalbaar is omdat (een deel van) de uitvoering van de opdracht daar niet geschikt voor is of bijvoorbeeld de Social Return component te laag is, mag de ondernemer sociaal inkopen of een maatschappelijke activiteit inzetten als sociaal rendement (de beoordeling daarvan wordt gedaan door de SROI-adviseur van opdrachtgever). Een combinatie van deze mogelijkheden voor de inzet van Social Return is ook toegestaan. Voor een uitgebreidere toelichting wordt opdrachtgever verwezen naar de SROI-bijlage van het Expertisecentrum Social Return (zie annex 5 van de raamovereenkomst).

De nadere invulling van de Social Return verplichting door opdrachtnemer is binnen de beschreven mogelijkheden vrij en vindt altijd plaats in overleg met de adviseur SROI van opdrachtgever. Binnen zeven kalenderdagen na definitieve gunning van de opdracht moet de opdrachtnemer contact opnemen met de adviseur SROI. Contactgegevens worden direct na gunning verstrekt.

## **§.9. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE EN INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING**

Opdrachtgever houdt voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door opdrachtnemer. Dit vindt plaats door middel van klanttevredenheids- en klantervaringsonderzoeken en steekproeven. Opdrachtnemer verleent hiertoe kosteloos medewerking.

### **9.1. Algemeen**

1. In de eerste 6 maanden van de raamovereenkomst geeft opdrachtnemer elke 5e werkdag van de maand aan tegen welke zaken zij zijn aangelopen. Na de eerste 6 maanden van de raamovereenkomst doet opdrachtnemer dit na ieder kwartaal in de managementinformatie. Dit betreft zaken in eigen handelen en eigen uitvoering (dit kan gaan over bijvoorbeeld productie, levering, administratie en facturatie) of over zaken in handelen en uitvoering van opdrachtgever (dit kan gaan over communicatie, nadere opdrachtverstrekking, administratie en facturatie). Deze zaken kunnen invloed hebben op de nakoming van de overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels. Opdrachtnemer levert deze 'informatie' aan in een korte memo. Doel van deze informatie is om processen te optimaliseren, elkaar scherp te houden en (mogelijke) afwijkingen van contractafspraken, KPI's en servicelevels vroegtijdig te signaleren zodat problemen kunnen worden voorkomen door vroegtijdig handelen van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever controleert en reageert en vult waar mogelijk de onder 1 genoemde memo aan. Hierbij geven zij tevens aan of ze eventuele niet verwijtbare afwijkingen en de gevolgen hiervan voor nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels accepteren. De format voor de memo wordt na samenspraak met opdrachtnemer door opdrachtgever opgesteld.
3. Opdrachtgever monitort op basis van doorlopend onafhankelijk tevredenheidsonderzoek door een onafhankelijke partij, de tevredenheid van inwoners doorlopend met simpele vraagstellingen over tevredenheid en ervaringen ten aanzien van de in de paragrafen 4 t/m 8 omschreven zaken. Hierover worden met de opdrachtnemer afspraken gemaakt.
4. Bij dreigende escalaties of afwijkingen ten opzichte van de omschreven eisen/(contract)voorwaarden en KPI's neemt opdrachtnemer proactief contact op met opdrachtgever en wordt indien door opdrachtgever gewenst een SMART aanpak opgesteld met concrete maatregelen om afwijking of overschrijding voortaan te voorkomen (zie verder ook de raamovereenkomst artikel 12).
5. Opdrachtnemer voldoet aan de omschreven eisen/(contact)voorwaarden en behaalt de in de raamovereenkomst omschreven KPI's iedere kalenderjaar, door opdrachtgever geaccepteerde niet verwijtbare afwijkingen ten aanzien van de nakoming indien deze gegronnd zijn gemotiveerd daarvan uitgezonderd.

6. Opdrachtgever heeft op ieder moment inzicht in alle uitstaande maatwerkvoorzieningen en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen onderhoud. Ieder door opdrachtnemer geleverd en ieder uitstaande traplift inclusief opties, accessoires en aanpassingen is volledig herleidbaar.
7. Uitkomsten van onderzoeken naar oorsprong worden, desgewenst door opdrachtgever, gepubliceerd of bekend gemaakt aan burgers en inwoners (benchmarking) met in acht name van privacywetgeving.

## 9.2. Managementinformatie en verantwoording Wmo

1. Registratie van de gegevens van de inwoner met een traplift, dient door opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten/incidenten (bijvoorbeeld door fabricagefouten die de veiligheid van de inwoner in gevaar is) onmiddellijk terug te herleiden is.
2. Ten behoeve van de managementinformatie en rapportages, houdt opdrachtnemer uitgesplitst per categorie (nr. en omschrijving) een up to date digitaal register bij met in achtneming van het onderstaand weergegeven overzicht:

A. Uitstaande trapliften	B. Overige informatie
Uniek registratienummer traplift	Alle bij inwoners uitstaande trapliften
Merk en type traplift	Alle geleverde trapliften totaal en op inwoner niveau
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Alle ingenomen trapliften totaal en op inwoner niveau
Catalogusprijs eerste levering ooit	Gefactureerde bedragen
Datum installatie traplift bij huidige inwoner	De ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de aard (naar proces), wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied;
All-in categorieprijs koop en all-in categorieprijs servicedienstverlening per maand	Het percentage dat inmeten en passen binnen de maximaal gesteld termijnen is gerealiseerd;
Datum één na laatste keer passend onderhoud	Het percentage dat de trapliften binnen de maximaal gestelde termijnen is geïnstalleerd en gebruiksklaar is opgeleverd;
Datum laatste keer passend onderhoud en tussentijds uitgevoerde reparaties	Het percentage dat opdrachtnemer binnen 6 maanden na levering (na-)aanpassingen of opties en accessoires op een traplift heeft aangebracht;
Inwonersgegevens	Het percentage dat opdrachtnemer bij storingen binnen de vereiste reactietermijn ter plaatse is en de storing binnen de vereiste

termijnen heeft opgelost en de traplift heeft gerepareerd.
--

3. Vanuit het register "a en b" rapporteert opdrachtnemer binnen 4 weken/21 dagen na afloop van elk kwartaal in een overzichtelijk Excel-bestand de voor dat kwartaal de onder 2 opgenomen gegevens waarbij voor de bij de inwoners uitstaande trapliften de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen.
4. Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het inwonersdossier van de opdrachtgever, en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan opdrachtgever.
5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar een verscherpte interne controle op de facturen/declaraties bij de opdrachtnemer uit te voeren en aanvullend informatie op te vragen indien er twijfels bestaan over één of meerdere facturen/declaraties of andere reeds aangeleverde informatie."
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door opdrachtgever gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren van de door opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen, te herzien. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij opdrachtgever rekening houdt met een redelijke implementatietijd.

### **9.3. Evaluatie en overleg**

1. In het eerste contractjaar 1x per kwartaal en daarna twee keer per jaar of zoveel vaker of minder als gemeente dit wenst houden gemeenten (en regionale accounthouder) en opdrachtnemer een evaluatie overleg waarbij in ieder geval de managementinformatie en rapportages worden besproken
2. Opdrachtnemer maakt een verslag van het overleg, tenzij opdrachtgever dit wenst te doen.
3. Indien gemeenten aangesloten bij de opdrachtgever van deze aanbesteding beslissen dat het wenselijk is om overleggen gezamenlijk op te pakken zorgt de opdrachtnemer dat deze hierbij aansluit.