

## Programma van Eisen

Nr.	Eis
1. Eis	Inwoners moeten toegang hebben tot een digitale of telefonische vorm van klantenservice bij de opdrachtnemer waar zij terecht kunnen voor vragen over het gebruik van de witgoedregeling.
2. Eis	Er is bij opdrachtnemer een vast contactpersoon beschikbaar voor opdrachtgever.
3. Eis	Opdrachtnemer verwerkt alle persoonsgegevens binnen de EER.
4. Eis	Opdrachtnemer heeft een systeem waarbij deelnemers hun te vergoeden bedrag kunnen omzetten in het gewenste witgoedapparaat.
5. Eis	Opdrachtnemer garandeert dat er meerdere aanbieders van witgoed aangesloten zijn voor het leveren van witgoed, door middel van een Open-House constructie of vergelijkbare constructie.
6. Eis	Opdrachtnemer kan garanderen dat inwoners vanaf 1 november 2024 gebruik kunnen maken van de witgoedregeling.
7. Eis	Bezoekers van de online omgeving zijn geïnformeerd en geven, indien wettelijk van toepassing is, toestemming voor het gebruik van de cookies. Het gebruik van tracking cookies is onder geen enkele voorwaarde toegestaan.
8. Eis	De online omgeving is op alle devices (mobiel, tablet en computer) goed en zonder problemen te gebruiken en werkt op de meest gebruikte browsers.
9. Eis	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de online omgeving bij aanvang van de actie operationeel is.
10. Eis	In de online omgeving is de actuele situatie met betrekking tot beschikbaarheid en levertijd duidelijk zichtbaar.
11. Eis	Producten worden kosteloos bezorgd op de begane grond en het oude apparaat wordt kosteloos afgevoerd.
12. Eis	De gehanteerde consumentenprijzen van producten en bijbehorende diensten bedoeld voor de deelnemers zijn in euro's inclusief btw.
13. Eis	Opdrachtnemer maakt minimaal maandelijks inzichtelijk hoeveel inwoners gebruik hebben gemaakt van de witgoedregeling en voor welk bedrag er witgoed is aangeschaft.
14. Eis	Opdrachtnemer dient een procedure te hebben voor het afhandelen van klachten van inwoners, inclusief een maximale reactietijd en een duidelijke escalatieprocedure indien een klacht niet naar tevredenheid wordt afgehandeld.
15. Eis	Opdrachtnemer biedt minimaal twee jaar garantie op alle geleverde witgoedapparaten en heeft een serviceplan voor reparaties en onderhoud binnen de garantieperiode.

16. Eis	De digitale en telefonische klantenservice dient ook toegankelijk te zijn voor mensen met een beperking. Dit kan bijvoorbeeld door het aanbieden van ondersteuning voor slechthorenden of slechtzienenden, en door de online omgeving te optimaliseren voor gebruik met schermlezers.
17. Eis	Het systeem waarmee deelnemers hun te vergoeden bedrag kunnen omzetten in witgoed moet gebruiksvriendelijk zijn, met duidelijke instructies en ondersteuning beschikbaar indien nodig.
18. Eis	Alle kosten, inclusief eventuele installatiekosten of extra diensten, moeten transparant en vooraf duidelijk gecommuniceerd worden aan de deelnemers.
19. Eis	Opdrachtnemer dient aan te tonen dat zij voldoen aan de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) en dat er adequate beveiligingsmaatregelen zijn getroffen om de persoonsgegevens van inwoners te beschermen.
20. Eis	Opdrachtnemer rapporteert naast het aantal gebruikers en bestede bedragen ook over de klanttevredenheid en levertijden. Dit helpt de opdrachtgever om de effectiviteit en tevredenheid van de regeling te monitoren en bij te sturen indien nodig.