



Bijlage 2

Programma van Eisen

De Inschrijving dient te voldoen aan de eisen in dit Programma van Eisen. Indien de Inschrijving niet aan de Eisen in dit Programma van Eisen voldoet neemt Opdrachtgever de Inschrijving niet in beoordeling. Daarnaast dient de uitvoering van de Opdracht te voldoen aan dit Programma van Eisen. Hieronder beschrijft Opdrachtgever de Opdracht in meer details de eisen die hieraan verbonden zijn. Het Programma van Eisen sluit aan op de Werk- en procesafspraken (bijlage 1) en de Technische omschrijvingen van Standaard Woningaanpassingen (bijlage 3).

Inhoud

Programma van Eisen	1
1 Woningaanpassingen: Standaard en Maatwerk.....	2
2 Algemene Uitvoeringseisen	3
2.1 Algemeen.....	3
2.2 Privacy Inwoners	4
2.3 Uitvoering Nadere Opdrachten.....	4
2.4 Onderhoud, reparatie en keuring	6
2.5 Termijnen levering en/of realisatie	7
2.6 Termijnen reparaties en verwijderingen.....	8
2.7 Naleving termijnen	9
2.8 Klachten van Inwoners	10
2.9 Klanttevredenheidsonderzoek	10
2.10 Producteisen.....	11
2.11 Garantie	11
2.12 Duurzaamheid, milieu en herverstreking	11
2.13 Social Return & Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.....	12
2.14 Tarieven, facturatie en digitale data-uitwisseling.....	12
2.15 Contractmanagement	14

1 Woningaanpassingen: Standaard en Maatwerk

Opdrachtgever verstrekt Nadere Opdrachten aan de Opdrachtnemer voor het leveren van Woningaanpassingen, inclusief hiermee gepaard gaan diensten en eventuele bouwwerkzaamheden. De Nadere Opdracht voor een Woningaanpassing kan zijn voor een:

- A. Standaard Woningaanpassing, of
- B. Maatwerk

Uitgangspunt voor zowel de Standaard Woningaanpassingen als het Maatwerk is Goedkoopst Passend. Als de Inwoner kostenverhogende individuele wensen heeft, dan valt dat niet onder de Standaard Woningaanpassingen en ook niet onder het Maatwerk. Aanvullende individuele wensen van de Inwoner worden als meerkosten rechtstreeks, dus niet via Opdrachtgever, door Opdrachtnemer bij de Inwoner in rekening gebracht.

Ad A) Standaard Woningaanpassing

Opdrachtnemer voert Nadere Opdrachten voor een Standaard Woningaanpassing uit overeenkomstig de gestelde eisen. Hiervoor gelden de overeengekomen standaard all-in tarieven die Opdrachtnemer heeft aangeboden bij zijn Inschrijving. Het in rekening brengen van meerwerk voor Standaard Woningaanpassingen is niet toegestaan.

Ad B) Maatwerk

Wanneer Opdrachtgever meent dat een Woningaanpassing niet te realiseren is met behulp van een Standaard Woningaanpassing, verzoekt zij Opdrachtnemer binnen de gestelde termijn een Nadere Offerte uit te brengen voor het leveren van Maatwerk. In de Nadere Offerte specificeert Opdrachtnemer de uit te voeren werkzaamheden op basis van benodigde manuren, materialen en overige bijkomende kosten. Opdrachtnemer dient het werken met stelposten hierbij zoveel mogelijk te beperken.

De geoffreerde prijs voor het leveren van Maatwerk is inclusief de Opname. Opdrachtnemer neemt in de Nadere Offerte de termijn waarop zal wordt gestart met de levering/realisatie, alsook de termijn waarbinnen de levering/realisatie gereed zal zijn.

Als de Nadere Opdracht voor Maatwerk in zijn geheel of gedeeltelijk wordt uitgevoerd door een Onderaannemer, dan gelden de volgende bepalingen:

- Opdrachtnemer levert bij het indienen van zijn Nadere Offerte een open calculatie mee van de werkzaamheden van de Onderaannemer;
- Opdrachtgever krijgt inzicht in de Nadere Offerte van de Onderaannemer;
- Opdrachtnemer mag over het bedrag van de Nadere Offerte van de Onderaannemer een coördinatietoeslag van 10 % met een maximum van € 500 in rekening brengen.

Toetsing Nadere Offertes

- Opdrachtgever toetst de Nadere Offerte voor Maatwerk op marktconformiteit en kan zich hierin laten bijstaan door het Bouwkundig Adviesbureau.
- Als het verschil tussen de prijs van de Opdrachtnemer en het advies van het Bouwkundig Adviesbureau groter is dan 10%, waarbij de Nadere Offerte van de Opdrachtnemer hoger is, dan geldt de hoogte van kostenraming van het Bouwkundig Adviesbureau als leidend en zal uitsluitend mogen worden gefactureerd conform deze Kostenraming, vermeerderd met

maximaal 10 %. In overige gevallen van prijsverschil mag uitgevoerd worden conform de prijs die de Opdrachtnemer heeft geoffreerd.

2 Algemene Uitvoeringseisen

2.1 Algemeen

Eis	Beschrijving
1.	Opdrachtnemer levert de Standaard Woningaanpassingen en al het Maatwerk van het perceel/de percelen waarvoor hij is gecontracteerd. Opdrachtnemer is niet verplicht perceeloverschrijdend Maatwerk te leveren.
2.	Opdrachtnemer verzorgt het gebruiksklaar leveren, plaatsen, installeren, aansluiten, onderhouden, repareren en verwijderen van Woningaanpassingen en de hiermee samenhangende dienstverlening waar het prijzenblad (bijlage 8) in voorziet.
3.	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het veilig uitvoeren van de werkzaamheden en het opleveren van een bruikbare en veilige eindsituatie, zowel voor de Inwoner als voor zijn huisgenoten en omwonenden.
4.	Opdrachtnemer levert de Goedkoopst Passende oplossing, tenzij Inwoner aanvullende individuele wensen heeft en Inwoner heeft ingestemd met de meerwerkkosten hiervan.
5.	Als Opdrachtnemer twijfelt of de door Opdrachtgever voorgeschreven Woningaanpassing de Goedkoopst Passende oplossing is, dan treedt Opdrachtnemer direct in contact met Opdrachtgever om Opdrachtgever te adviseren over een alternatief. Indien van toepassing schrijft Opdrachtgever een andere Woningaanpassing voor. Uitgangspunt hierbij blijft dat de Inwoner niet onnodig lang moet hoeven wachten.
6.	Opdrachtgever gaat er van uit dat Opdrachtnemer een Opname doet, doch dit is alleen voor Maatwerk verplicht. Waar nodig stelt Opdrachtnemer zich op de hoogte van de aard van de wand-, vloer- en plafondconstructie. Het niet doen van een Opname is voor risico van Opdrachtnemer.
7.	Als Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een advies, een kostenraming of een Nadere Offerte voor Maatwerk heeft uitgebracht, dan is Opdrachtgever niet verplicht een hier op aansluitende Nadere Opdracht te verstrekken. Dit kan ook het verzoek betreffen om een offerte uit te brengen in het kader van een persoonsgebonden budget.
8.	Opdrachtnemer herstelt op zijn kosten eventuele schade die ten gevolge van de uitvoering van de Nadere Opdracht is ontstaan.
9.	Opdrachtnemer werkt volgens het gemeentelijke asbest protocol: • Gemeente Houten: https://www.houten.nl/wonen-en-leefomgeving/bouw-en-verbouw/asbest-slopen-of-verwijderen • Gemeente Nieuwegein: https://www.nieuwegein.nl/wonen-en-leefomgeving/bouwen-en-verbouwen/asbest-1 • Gemeente Vijfheerenlanden: https://www.vijfheerenlanden.nl/asbest-verwijderen?zoek=asbest
10.	Alle uit te voeren werkzaamheden geschieden conform vigerende en van toepassing zijnde Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, waaronder het Besluit Bouwwerken Leefomgeving.
11.	Opdrachtnemer verleent medewerking aan zijn registratie op Beschikbaarheidswijzer https://beschikbaarheidswijzer.nl/ zodat hij hier vóór ingangsdatum van de Raamovereenkomst op staat geregistreerd.

2.2 Privacy Inwoners

Eis	Beschrijving
12.	Opdrachtnemer registreert en beheert gegevens van Inwoners zodanig dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van Inwoners in gevaar brengen) de Woningaanpassing, of het betreffende onderdeel van de Woningaanpassing, onmiddellijk terug te halen of te verwijderen is.
13.	Opdrachtnemer voldoet bij het ontvangen, verwerken en opslaan van persoonsgegevens aan de toepasselijke wetten regelgeving betreffende verwerking van persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming ('AVG').
14.	Opdrachtnemer mag inwonergegevens niet overdragen en niet aanwenden voor andere doelen dan voor het uitvoeren van de onderhavige Opdracht.

2.3 Uitvoering Nadere Opdrachten

Eis	Beschrijving
15.	Opdrachtnemer maakt altijd een afspraak met de Inwoner voor de plaatsing van de Woningaanpassing en zorgt voor plaatsing op de afgesproken datum en het afgesproken tijdstip. Twee weken van tevoren informeert Opdrachtnemer de Inwoner op welke datum de plaatsing zal plaatsvinden. Twee dagen van tevoren informeert Opdrachtnemer de Inwoner over het tijdstip waarop de plaatsing zal plaatsvinden Als het tijdstip waar de levering van de Woningaanpassing een bandbreedte betreft, dan is deze bandbreedte niet groter dan twee uur. Als de Inwoner niet thuis is, dan plant Opdrachtnemer een nieuwe afspraak in. Als de Inwoner dan opnieuw niet thuis is, dan neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever.
16.	Personeel van Opdrachtnemer communiceert in de Nederlandse taal (ten minste taalniveau B1) en dient zich bij bezoeken aan de Inwoner te kunnen legitimeren.
17.	Opdrachtnemer fungeert als eerste contactpersoon voor de Inwoner voor het stellen van vragen over reparaties, levertijden en eventueel andere van belang zijnde vragen. Hij zorgt voor een directe communicatielijn met de Inwoner tijdens de looptijd van de Nadere Opdracht.
18.	Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventueel door hem in te zetten Onderaannemers bejegenen de Inwoner of diens vertegenwoordiger respectvol en eerbiedigen de privacy van de Inwoner.
19.	Opdrachtnemer dient in geval van (rechtstreeks) contact met de Inwoner rekening te houden met de mogelijke kwetsbaarheid en afhankelijkheid van de Inwoner.
20.	Opdrachtnemer dient voor algemene en servicegerichte vragen van de Inwoner op Werkdagen telefonisch bereikbaar te zijn van 08.00 uur tot 17.00 uur. Voor deze telefonische bereikbaarheid geldt dat (vertegenwoordigers van) Inwoners in alle gevallen, eventueel via een Voice Response System, door een medewerker van Opdrachtnemer persoonlijk te woord worden gestaan voor het afhandelen van de melding van de (vertegenwoordiger van de) Inwoner of het maken van een afspraak. Opdrachtnemer beschikt over SMS en/of chatfunctionaliteit voor mensen met een auditieve beperking.
21.	Opdrachtnemer heeft voor zijn telefonische bereikbaarheid voor Inwoners een telefoonnummer beschikbaar dat gebeld kan worden op basis van lokale gesprekstarieven, exclusief de extra kosten voor het gebruik van de mobiele telefoon.

22.	Bij het eerste contact met de Inwoner spreekt Opdrachtnemer met de Inwoner af welke wijze van communiceren (bijvoorbeeld telefonisch, per post, per e-mail) het beste bij de Inwoner past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze Inwoner.
23.	Indien de communicatie tussen Opdrachtnemer en de Inwoner onoverbrugbare problemen oplevert, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen te nemen. De Opdrachtnemer informeert de Inwoner dat de situatie met Opdrachtgever wordt besproken.
24.	Opdrachtnemer informeert de Inwoner zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en Klachten.
25.	Opdrachtnemer stuurt geen Inwoners terug naar Opdrachtgever als de Nadere Opdracht onduidelijk of niet bekend is. De Opdrachtnemer neemt zelf contact op met Opdrachtgever.
26.	Het plaatsen (aanbrengen en aansluiten) van een Woningaanpassing geschiedt op Werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur, tenzij Opdrachtnemer met Inwoner anders overeenkomt.
27.	Als de Inwoner bij de start van uitvoering van de Woningaanpassing en/of bij het opstellen van de Nadere Offerte geen akkoord geeft voor de werkzaamheden en/of niet akkoord is met gekozen oplossing dan neemt Opdrachtnemer direct contact op met Opdrachtgever.
28.	Als Opdrachtnemer bij de voorgenomen start van de uitvoering van een Woningaanpassing constateert dat Inwoner niet meer in de woning woont, dan informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover, annuleert Opdrachtgever de Nadere Opdracht en vergoedt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de gemaakte kosten. Indien gewenst kan Opdrachtgever een Bouwkundig Adviesbureau inzetten om de kostenopgave te toetsen. In dat geval gelden dezelfde regels als bij toetsing van een Nadere Offerte voor Maatwerk.
29.	Opdrachtgever kan een verzoek indienen tot het bijwonen van een bezoek aan de Inwoner en/of diens woning. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking en past indien noodzakelijk de planning van een bezoek hierop aan.
30.	Opdrachtnemer geeft de Inwoner, indien nodig, mondelinge instructie en demonstratie over het gebruik en onderhoud van de Woningaanpassing(en).
31.	Opdrachtnemer overhandigt, indien nodig gelet op de aard van de Woningaanpassing, een Nederlandse gebruikershandleiding aan de Inwoner en licht de inhoud hiervan toe. Deze documentatie bevat ten minste het volgende: 1) Een voor de Inwoner begrijpelijke gebruikershandleiding op maximaal taalniveau B1; 2) Waar en de wijze waarop de Inwoner storingen kan melden, de responstijden en termijnen van aanvang van reparaties; 3) Alle informatie omtrent nazorg, onderhoud en contactgegevens; en 4) Informatie omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.
32.	Als het wellicht nodig of wenselijk is om de Woningaanpassing apart en/of aanvullend te verzekeren, dan attendeert de Opdrachtnemer de Inwoner hierop. De Inwoner wordt geacht dit zelf met de eventuele eigenaar-verhuurder van zijn woning te bespreken, hierbij waar nodig ondersteund door Opdrachtgever.
33.	Opdrachtnemer laat de locatie waar de Woningaanpassing is gerealiseerd bezemschoon achter en neemt verpakkingsmateriaal en afvalresten mee. Onder bezemschoon wordt verstaan: • Bouwafval is verwijderd en afgevoerd; • Verpakkingsmaterialen zijn verwijderd en afgevoerd; • Overige resten van afval ten gevolge van de werkzaamheden zijn verwijderd en afgevoerd;

	• Stickers zijn verwijderd; • Cementsluier, vlekken, lijm- en kitresten zijn verwijderd; en • Vloeren zijn geveegd.
34.	Na afronding zijn werkzaamheden vult Opdrachtnemer de Akkoordverklaring Inwoner (voor Woningaanpassingen die niet in bruikleen worden gegeven) of de Bruikleenovereenkomst (voor Woningaanpassingen die in bruikleen worden gegeven) in en laat deze ondertekenen door de Inwoner.
35.	Acceptatie van Maatwerk vanaf € 15.000 exclusief BTW vindt plaats middels een vooroplevering en een Definitieve Oplevering in aanwezigheid van Opdrachtgever. Zo lang Opdrachtgever het Maatwerk niet schriftelijk in orde heeft bevonden is nog geen sprake van een Definitieve Oplevering.
36.	In het kader van nazorg neemt Opdrachtnemer na oplevering contact op met de Inwoner om navraag te doen naar diens tevredenheid. Opdrachtnemer verhelpt eventuele problemen en verzorgt indien gewenst aanvullende instructie. Rapportage hierover door de Opdrachtnemer is onderdeel van de management rapportage.
37.	Als na afronding van een Nadere Opdracht blijkt dat de gerealiseerde Woningaanpassing en/of de bijbehorende dienstverlening gebreken of tekortkomingen vertoont, dan verhelpt Opdrachtnemer de geconstateerde gebreken en/of tekortkomingen binnen vijf Werkdagen op zijn kosten.

2.4 Onderhoud, reparatie en keuring

Eis	Beschrijving
38.	Opdrachtnemer voert jaarlijks periodiek onderhoud, reparatie en keuring uit aan door hem gerealiseerde deurautomaten, motorsloten en plafondliften (inclusief tilmatten).
39.	Indien de leverancier van plafondliften een Onderaannemer is van Opdrachtnemer, dan dient deze Onderaannemer de plafondliften jaarlijks te keuren.
40.	Opdrachtnemer houdt ten behoeve van het periodieke onderhoud, reparatie en keuring een bestand bij van de Woningaanpassingen waarvoor hij dit uitvoert. In het bestand staat per Woningaanpassing ten minste de volgende informatie vermeld: 1) Uniek nummer van de Woningaanpassing 2) Productcode en/of omschrijving type Woningaanpassing 3) Foto van de Woningaanpassing 4) Installatiedatum 5) Adres waar de Woningaanpassing is gerealiseerd 6) Omschrijving waar de Woningaanpassing op het betreffende adres is gerealiseerd 7) NAW-gegevens Inwoner 8) Datums uitgevoerde periodieke onderhoud
41.	Tussen twee afspraken voor periodiek onderhoud liggen minimaal 10 maanden.
42.	Opdrachtnemer brengt de Inwoner ten minste twee weken van tevoren op de hoogte van de dag en het tijdstip waarop het periodiek onderhoud staat ingepland. Als de Inwoner dat wenst, dan mag hij deze afspraak verzetten. Opdrachtnemer dient hierbij te borgen dat hij blijft voldoen aan de eisen uit hoofde van dit Programma van Eisen en deze Opdracht.
43.	De werkzaamheden van het periodieke onderhoud, reparatie en keuring bestaan uit het inspecteren, controleren, onderhouden en waar nodig verrichten van reparaties van zowel het elektronische als mechanische deel van de Woningaanpassing.

44.	In het tarief voor het periodieke onderhoud, reparatie en keuring zijn de volgende kosten inbegrepen: Voorrijdkosten, werkuren voor het onderhoud, het opheffen van storingen en een vergoeding de benodigde materialen.
45.	Het tarief voor periodiek onderhoud, reparatie en keuring betreft de vergoeding van kosten waarbij de goede werkzaamheid van de Woningaanpassing binnen de risicosfeer van de Opdrachtnemer ligt, met inachtneming van normaal gebruik van de Woningaanpassing door de Inwoner en zijn huisgenoten waarvoor de Woningaanpassing is bedoeld. Reparaties die nodig zijn als gevolg Oneigenlijk Gebruik van de Woningaanpassing door de Inwoner of derden, evenals reparaties die nodig zijn ten gevolge van vandalisme, blikseminslag, brand, storm, waterschade et cetera vallen niet onder het tarief voor het periodieke onderhoud, reparatie en keuring en mogen aanvullend in rekening worden gebracht, onder voorwaarde dat Opdrachtgever hiermee van tevoren heeft ingestemd.
46.	Wanneer een reparatie volgens Opdrachtnemer niet uitvoerbaar is of meer gaat kosten dan vervanging van de Woningaanpassing, dan neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever om een vervangende Nadere Opdracht te vragen.
47.	Wanneer Opdrachtnemer ten aanzien van een reparatie constateert dat Inwoner niet meer in de woning woont, dan informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover, annuleert Opdrachtgever de Nadere Opdracht en vergoedt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de gemaakte kosten. Indien Opdrachtgever dat wenst kan hij op zijn kosten een Bouwkundig Adviesbureau inzetten om de kostenopgave te toetsen. In dat geval gelden dezelfde regels als bij toetsing van een Nadere Offerte voor Maatwerk.
48.	Als blijkt dat de reparatie noodzakelijk is vanwege oneigenlijk gebruik van de Woningaanpassing door de Inwoner dan informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover. Opdrachtgever onderneemt jegens de Inwoner eventueel benodigde vervolgacties.
49.	Opdrachtnemer meldt (een vermoeden van) Oneigenlijk Gebruik van een Woningaanpassing door de Inwoner aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal de Inwoner hierop aanspreken.

2.5 Termijnen levering en/of realisatie

Eis	Beschrijving
50.	De uiterlijke (op)levertermijn of uitvoeringstermijn van Standaard Woningaanpassingen is twintig Werkdagen. Deze termijn start vanaf de kalenderdag van de verstrekking van de Nadere Opdracht door Opdrachtgever.
51.	Opdrachtnemer neemt binnen twee Werkdagen na verzoek om een Nadere Offerte voor Maatwerk contact op met de Inwoner om een afspraak te maken voor een Opname.
52.	Opdrachtnemer stuurt de Nadere Offerte toe binnen tien Werkdagen nadat Opdrachtgever hierom heeft verzocht.
53.	De lever- danwel realisatietermijn voor Maatwerk is conform de Nadere Offerte van Opdrachtnemer.
54.	Opdrachtnemer voert (incidentele) spoedeisende Nadere Opdrachten voor Standaard Woningaanpassingen uit binnen tien Werkdagen na verstrekking van de Nadere Opdracht, tenzij in dit Programma van Eisen een andere termijn voor spoedeisende Nadere Opdrachten is vermeld. Voor Maatwerk dat spoedeisend is, wordt een afspraak op maat gemaakt. Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar het oordeel van Opdrachtgever, bij een Inwoner een Woningaanpassing moet worden gerealiseerd op acute medische of sociale gronden, bijvoorbeeld bij een snel verlopende progressieve ziekte.

55.	Indien Opdrachtnemer een spoedeisende Nadere Opdracht niet binnen de gestelde termijn kan uitvoeren, dan is Opdrachtgever bevoegd de Nadere Opdracht te vergeven aan een andere partij, gelet op het belang van de Inwoner en de zorgplicht die Opdrachtgever jegens de Inwoner heeft op grond van de Wmo.
-----	--

2.6 Termijnen reparaties en verwijderingen

Eis	Beschrijving
56.	Opdrachtnemer verwijdt Woningaanpassingen en/of voert hier reparaties aan uit op basis van een hiertoe strekkende Nadere Opdracht.
57.	Opdrachtnemer zorgt dat materialen en onderdelen die nodig zijn voor een reparatie leverbaar zijn en blijven gedurende de termijn die daarvoor voor de desbetreffende Woningaanpassing is bepaald op het prijzenblad (bijlage 8).
58.	Behoudens de aanvullende bepalingen over deurautomaten, plafondliften en doucheföhninstallaties voert Opdrachtnemer reparaties uit binnen vijf Werkdagen na verstrekking van een Nadere Opdracht door Opdrachtgever, tenzij Opdrachtnemer binnen deze termijn een vervangende Nadere Opdracht heeft gevraagd.
59.	De termijn voor het verwijderen van Woningaanpassingen bedraagt maximaal vier weken vanaf het moment van verstrekking van de Nadere Opdracht hiervoor.
60.	<u>Onderstaande eis geldt alleen ten aanzien van de plafondlift.</u> Storingen / reparaties die voor 12.00 uur worden gemeld, worden dezelfde dag voor 18.00 uur verholpen. Storingen / reparaties die na 12.00 uur worden gemeld, worden voor 12.00 uur van de eerstvolgende dag verholpen. In geval van een storing wordt overlegd met de Inwoner over de spoedeisendheid van de op te lossen situatie. Onder een spoedeisend geval / een noodgeval wordt in ieder geval verstaan: een situatie waarbij er voor de Inwoner een probleem zal ontstaan in de eerste levensbehoefte (persoonlijke verzorging, slapen, drinken, eten, toiletgebruik, medicijngebruik) of spoedeisende verzorging van een gezinslid. Ten aanzien van de plafondliften geldt dat Opdrachtnemer in staat is spoedreparaties uit te voeren binnen 2 uur na melding hiervan door Opdrachtgever/Inwoner. Opdrachtnemer dient daartoe te beschikken over een telefoonnummer (maximaal lokaal tarief) voor spoedreparaties waarop hij 24/7 bereikbaar is. Deze termijnen gelden ook voor dagen die geen Werkdag zijn.
61.	<u>De onderstaande eisen gelden voor deurautomaten.</u> Woning toegangsdeur: Storingen / reparaties die voor 12.00 uur worden gemeld, worden dezelfde dag voor 20.00 uur verholpen. Storingen / reparaties die na 12.00 uur worden gemeld, worden voor 12.00 uur van de eerstvolgende dag verholpen. Algemene toegangsdeur en galerijdeuren: Storingen / reparaties die voor 12.00 uur worden gemeld, worden de volgende dag voor 12.00 uur verholpen. Storingen / reparaties die na 12.00 uur worden gemeld, worden voor 18.00 uur van de eerstvolgende dag verholpen. Deze termijnen gelden ook voor dagen die geen Werkdag zijn.
62.	<u>De onderstaande eisen gelden voor doucheföhninstallaties</u>

	Storingen / reparaties die voor 12.00 uur worden gemeld, worden dezelfde dag voor 20.00 uur verholpen. Storingen / reparaties die na 12.00 uur worden gemeld, worden voor 12.00 uur van de eerstvolgende dag verholpen. Deze termijnen gelden ook voor dagen die geen Werkdag zijn.
--	---

2.7 Naleving termijnen

Eis	Beschrijving																
63.	Norm termijnen Minimaal 90 % van alle genoemde doorlooptijden zoals opgenomen in de paragrafen 2.5 en 2.6 dienen te worden gehaald. Indien de Opdrachtnemer na ontvangst van de Nadere Opdracht vermoedt dat hij deze niet binnen de afgesproken termijn kan realiseren, dan maakt de Opdrachtnemer hiervan per direct melding met opgaaf van reden bij de Opdrachtgever en de Inwoner.																
64.	Boete bij overschrijding termijnen Als de genoemde termijnen bij meer dan 10% van de Nadere Opdrachten worden overschreden dan kan Opdrachtgever een malus berekenen over het voorafgaande Jaar, op basis van een percentage van het totale factuurbedrag over het voorafgaande Jaar. Is het percentage 'te laat'- leveringen 11% dan kan er een malus van 1% in rekening gebracht over het totaal van de ingediende facturen over het voorafgaande Jaar. Vervolgens loopt de malus geleidelijk op naarmate het percentage 'te laat-leveringen' oploopt, zie onderstaande tabel. Het maximale maluspercentage bedraagt 15 %. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Percentage op tijd:</th><th>Omvang van de malus</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90% of meer op tijd</td><td>0 %</td></tr> <tr> <td>89% op tijd</td><td>1 %</td></tr> <tr> <td>88% op tijd</td><td>2 %</td></tr> <tr> <td>87% op tijd</td><td>3 %</td></tr> <tr> <td>86% op tijd</td><td>4 %</td></tr> <tr> <td>85% op tijd</td><td>5 %</td></tr> <tr> <td>Etc</td><td>Etc</td></tr> </tbody> </table> De datums van de verstrekking van de Nadere Opdracht door Opdrachtgever en de datum van de ondertekening van de Akkoordverklaring Inwoner of de Bruikleenovereenkomst worden gebruikt om de gerealiseerde levertermijn te bepalen. Als overschrijdingen niet aan de Opdrachtnemer te wijten zijn, dan kan Opdrachtnemer dit toelichten in het contractmanagementgesprek op basis van zijn managementrapportage. Het komt voor dat leveringen te laat zijn zonder dat dit toe te wijzen is aan de Opdrachtnemer, bijvoorbeeld in de volgende situaties: - Inwoner heeft zelf de afspraak voor aflevering verzet; en/of - Inwoner verblijft nog in een zorginstelling en/of ziekenhuis. In de aan te leveren managementrapportage dient de Opdrachtnemer aan te geven of het niet halen van de gestelde doorlooptijden een gevolg is van een interne- (de organisatie zelf)	Percentage op tijd:	Omvang van de malus	90% of meer op tijd	0 %	89% op tijd	1 %	88% op tijd	2 %	87% op tijd	3 %	86% op tijd	4 %	85% op tijd	5 %	Etc	Etc
Percentage op tijd:	Omvang van de malus																
90% of meer op tijd	0 %																
89% op tijd	1 %																
88% op tijd	2 %																
87% op tijd	3 %																
86% op tijd	4 %																
85% op tijd	5 %																
Etc	Etc																

	of een externe oorzaak. Uitsluitend 'te laat' - leveringen die gevolg zijn van een interne oorzaak worden meegenomen binnen sanctieregeling. Indien termijnen overschreden worden vanwege een verlate levering van een fabrikant (toeleverancier van de Opdrachtnemer) dan wordt dit als een 'interne reden' beschouwd en telt dit derhalve mee in de sanctieregeling. Indien de gestelde termijn niet gehaald wordt zowel door externe als interne oorzaken is dit uiteraard wel verwijtbaar. De overschrijding van termijnen en de hiermee samenhangende malus wordt één maal per Jaar bepaald op basis van de uitkomsten van het contractmanagementgesprek over dat Jaar. Wanneer een boete wordt opgelegd, dan voldoet Opdrachtnemer deze middels een creditnota in de maand volgend op de maand waarin de boete is opgelegd.
--	---

2.8 Klachten van Inwoners

Eis	Beschrijving
65.	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprotocol.
66.	Het klachtenprotocol van Opdrachtnemer is te vinden diens website.
67.	Als het klachtenprotocol wijzigt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, dan stelt Opdrachtnemer het gewijzigde klachtenprotocol ter beschikking van Opdrachtgever.
68.	Het klachtenprotocol van Opdrachtnemer is voor de Inwoner zodanig duidelijk dat hij weet waar hij met eventuele Klachten terecht kan.
69.	De klagende Inwoner ontvangt van Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging van zijn Klacht. Hierin ontvangt hij informatie over wie zijn Klacht gaat behandelen en op welke wijze klachtafhandeling verloopt.
70.	De klagende Inwoner krijgt gelegenheid om zijn Klacht nader toe te lichten.
71.	De klagende Inwoner wordt geïnformeerd of zijn Klacht gegrond is of niet.
72.	Als de Klacht gegrond is, dan biedt Opdrachtnemer hiervoor een oplossing aan.
73.	Bij afhandeling van de Klacht door Opdrachtnemer informeert Opdrachtnemer de Inwoner dat hij zich bij ontevredenheid over de klachtafhandeling kan wenden tot Opdrachtgever.
74.	Opdrachtnemer zorgt voor een vast aanspreekpunt voor Klachten voor Opdrachtgever.
75.	Het aanspreekpunt van Opdrachtnemer voor Klachten geeft op verzoek van Opdrachtgever binnen vijf Werkdagen een toelichting op de Klacht: 1) Wat is er fout gegaan waardoor de Klacht is ontstaan; 2) Wat is gedaan om de Klacht te verhelpen; 3) Hoe gaat Opdrachtnemer ervoor zorgen dat de Klacht niet opnieuw gaat ontstaan bij een andere Inwoner. Opdrachtgever mag de termijn van vijf Werkdagen bekorten als sprake is van spoedeisendheid.

2.9 Klanttevredenheidsonderzoek

Eis	Beschrijving
76.	Opdrachtgever meet met Ervaringwijzer https://www.ervaringwijzer.nl gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de tevredenheid van Inwoners over hun

	Woningaanpassing en de bijbehorende dienstverlening door Opdrachtnemer. Opdrachtgever bepaalt welke onderzoeksvragen er worden opgenomen in het (jaarlijkse) onderzoek. Opdrachtnemer werkt kosteloos mee aan dit (jaarlijkse) klanttevredenheidsonderzoek van Opdrachtgever en verklaart hieraan volledige medewerking te verlenen.
77.	Opdrachtgever eist van Opdrachtnemer dat deze gemiddeld minimaal een 6 (zes) op een schaal van 10 (tien) behaalt over de periode van het afgelopen Jaar. Bij resultaten lager dan een 6 (zes) krijgt Opdrachtnemer de kans om binnen zes maanden haar dienstverlening dusdanig te verbeteren dat alsnog wordt voldaan aan de gestelde eis. Voldoet Opdrachtnemer alsnog niet aan de gestelde eis dan kan Opdrachtgever overgaan tot ingebrekestelling. Voor wat betreft de representativiteit van de resultaten uit Ervaringwijzer houdt Opdrachtgever hierbij rekening met het aantal door Opdrachtnemer gerealiseerde Woningaanpassingen en de mate van respons van Inwoners over hun tevredenheid via Ervaringwijzer.

2.10 Producteisen

Eis	Beschrijving
78.	De te leveren Woningaanpassingen dienen, indien van toepassing, voorzien te zijn van de CE-markering en komen voor op de lijsten van de met TNO-keurmerk goedgekeurde aanpassingen.
79.	De Woningaanpassingen dienen in ieder geval te voldoen aan wettelijke Nederlandse en Europese eisen ten aanzien van veiligheid. Voorts dienen de geleverde Woningaanpassingen te voldoen aan de van toepassing zijnde Nederlandse en Europese wet- en regelgeving.
80.	De veiligheidswaarschuwingen en -aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
81.	Alle te leveren Woningaanpassingen voldoen te allen tijde aan het dan geldende Besluit Bouwwerken Leefomgeving.

2.11 Garantie

Eis	Beschrijving
82.	Opdrachtnemer verstrekt op alle nieuwe en herverstrekte Woningaanpassingen minimaal 24 maanden garantie. De garantie gaat in na gebruiksklare oplevering van de Woningaanpassing.
83.	Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever productaansprakelijk.
84.	Gedurende de garantietermijn worden gebreken aan de Woningaanpassing(en) op kosten van de Opdrachtnemer verholpen.
85.	De einddatum van de Raamovereenkomst doet de garantietermijn niet eindigen en evenmin de verplichting van Opdrachtnemer om gebreken te verhelpen gedurende de garantietermijn.

2.12 Duurzaamheid, milieu en herverstreking

Eis	Beschrijving
-----	--------------

86.	Vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtnemer de beschikking over een depot waar door Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan Opdrachtgever geleverde Woningaanpassingen (Herverstrekkers), die tijdelijk niet in gebruik zijn, worden opgeslagen en beheerd.
87.	Voor Herverstrekkers geldt dezelfde Prijs en levensduur als voor nieuw geleverde voorzieningen.
88.	Opdrachtnemer laat de locatie waar de Woningaanpassing is gerealiseerd bezemschoon achter, neemt verpakkingsmateriaal en afvalresten mee en zorgt voor een duurzame verwerking hiervan (producthergebruik of recycling).
89.	Opdrachtnemer doet zoveel mogelijk aan hergebruik van onderdelen en materialen via product-hergebruik en via materiaal-hergebruik.
90.	Opdrachtnemer informeert de Inwoner over de wijze waarop zodanig met de Woningaanpassing kan worden omgegaan, dat de levensduur ervan kan worden verlengd.

2.13 Social Return & Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Eis	Beschrijving
91.	Op deze Opdracht is Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Van een Opdrachtnemer met een gerealiseerde omzet vanuit de Raamovereenkomst vanaf € 150.000,- (exclusief BTW) en hoger per Jaar, wordt verwacht om 2,5% van de aanneemsom (exclusief BTW) in te zetten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt uit de regio Lekstroom te voorzien van een passende werkplek.
92.	De gerealiseerde omzet zal jaarlijks achteraf vastgesteld worden op basis van werkelijk gefactureerde bedragen. Een toelichting over de invulling van SROI is te vinden in paragraaf 4.3 van het Aanbestedingsdocument.
93.	De Opdrachtnemer kan tevens aan eis 91 voor SROI/maatschappelijk verantwoord ondernemen voldoen, indien hij kan aantonen dat hij over een geldig certificaat (minimaal trede 1) beschikt van PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen).

2.14 Tarieven, facturatie en digitale data-uitwisseling

Eis	Beschrijving
94.	Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheid om beveiligde e-mail te versturen en beveiligde e-mail via Zivver te ontvangen.
95.	Opdrachtnemer dient zijn facturen via e-mail in bij: 1) Gemeente Houten en Gemeente Nieuwegein: administratiewmo@regiolekstroom.nl 2) Gemeente Vijfheerenlanden: backofficesl@vijfheerenlanden.nl
96.	De Opdrachtnemer mag slechts die Woningaanpassingen factureren waarvoor een Nadere Opdracht is verstrekt en waarvoor de Inwoner een Akkoordverklaring of een Bruikleenovereenkomst heeft ondertekend. Opdrachtnemer levert de ondertekende Akkoordverklaring Inwoner of Bruikleenovereenkomst aan tegelijk met zijn factuur.
97.	De tarieven voor Standaard Woningaanpassingen zijn all-in. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om voor Standaard Woningaanpassingen meerwerk in rekening te brengen of extra kosten zoals bijvoorbeeld parkeer- en voorrijkosten.

98.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever meerwerk voor Maatwerk in rekening te brengen.
99.	No-show mag niet worden gefactureerd.
100.	Meerwerk rechtstreeks bij de Inwoner in rekening brengen is Opdrachtnemer slechts toegestaan als: 1) Als het gaat om aanvullende individuele wensen van Inwoner ten opzichte van Goedkoopst Passend; 2) Opdrachtnemer het meerwerk voor start van de werkzaamheden heeft besproken met de Inwoner; en 3) De Inwoner hiermee schriftelijk heeft ingestemd.
101.	Opdrachtnemer factureert periodiek onderhoud en reparatie/ periodiek onderhoud, reparatie en keuring inclusief btw en maandelijks achteraf middels indiening van een excelbestand met factuurregels op inwonerniveau. De format voor dit overzicht wordt door Opdrachtgever ter beschikking gesteld en dient door Opdrachtnemer gevuld te worden met ten minste de volgende informatie: • Factuurnummer • Factuurdatum • Op welke periode de factuur betrekking heeft • Welke Gemeente het betreft • Productcode • Omschrijving van de gerealiseerde Woningaanpassing • Adres (straatnaam, huisnummer en plaats) waar de Woningaanpassing is gerealiseerd • Voorletters, achternaam en eventuele meisjesnaam van de Inwoner • Bedrag exclusief btw • btw-bedrag • Bedrag inclusief btw De factuurregels worden automatisch gecontroleerd met de administratie van Opdrachtgever.
102.	Opdrachtnemer factureert Maatwerk inclusief BTW en maandelijks achteraf nadat een Definitieve Oplevering heeft plaatsgehad
103.	Maatwerk vanaf € 15.000 exclusief BTW mag de Opdrachtnemer factureren in termijnen: 1) 25 % bij start werkzaamheden; 2) 25 % bij werkzaamheden half gereed; 3) 35 % bij werkzaamheden gereed en vooroplevering; 4) 15 % bij Definitieve Oplevering. Indien Opdrachtnemer gebruik wil maken van facturatie in termijnen, dan vermeldt Opdrachtnemer dit op zijn Nadere Offerte
104.	Opdrachtnemer levert naast voornoemd digitaal maandoverzicht een pdf-factuur aan waarin de totale maandomzet weergegeven wordt, voorzien van btw-specificatie. Hij vermeldt hierop de volgende informatie: • Naam, adres, woonplaats en land van de Opdrachtnemer • Verplichtingenummer • Factuurnummer • Factuurdatum • Op welke periode de factuur betrekking heeft • Welke Gemeente het betreft • Productcode

	• Omschrijving van de gerealiseerde Woningaanpassing • Adres (straatnaam, huisnummer en plaats) waar de Woningaanpassing is gerealiseerd • Voorletters, achternaam en eventuele meisjesnaam van de Inwoner • Bedrag exclusief btw • btw-bedrag • Bedrag inclusief BTW • Btw-nummer van de opdrachtnemer • Rekeningnummer en bank van de opdrachtnemer en vestigingsplaats bank
105.	Opdrachtnemer dient zijn maandelijkse factuur in uiterlijk binnen drie weken na afloop van de maand waarop de factuur betrekking heeft. Per maand mag Opdrachtnemer één aanvullende en/of correctiefactuur naleveren.
106.	Opdrachtgever zal binnen 30 dagen na indiening van de factuur zorg dragen voor betaling ervan.
107.	Na afloop van elk kwartaal mag Opdrachtnemer, indien er reparaties zijn uitgevoerd die meer hebben gekost dan de Prijs, een factuur indienen waarin gemaakte meerwerkkosten voor reparaties in rekening worden gebracht aan Opdrachtgever. Bij deze factuur dient een onderbouwing van de gemaakte meerwerkkosten op inwonerniveau te worden gevoegd. Maximaal 20 % van het aantal verstrekte Nadere Opdrachten voor reparaties mag vergezeld gaan van een meerwerkfactuur.
108.	De Prijs voor periodiek onderhoud en reparatie voor deurautomaten, motorsloten en plafondliften geldt (inclusief indexeringen) voor de eerste tien jaar dat een deurautomaat, motorslot of plafondlift is geplaatst. Voor de periode vanaf tien jaar geldt een opslag van 25 % bovenop de Prijs (inclusief indexeringen).
109.	Verzoeken om een kostenraming maken wel deel uit van de Opdracht, maar een kostenraming mag niet apart worden gefactureerd.
110.	Opdrachtnemer beschikt voor de uitvoering van de Opdracht over een aantoonbaar deugdelijke geautomatiseerde administratie.
111.	Opdrachtnemer werkt voor eigen rekening mee aan initiatieven van Opdrachtgever ten aanzien van verbeteringen van informatievoorziening, ICT en werkprocessen.

2.15 Contractmanagement

Eis	Beschrijving
112.	Direct na het definitief worden van de gunning stellen zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer elk één contactpersoon met vervanger vast voor deze Opdracht.
113.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet met Onderaannemers en/of combinanten), dan wel wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige Opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
114.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief, tijdig en adequaat omtrent ontwikkelingen die invloed hebben of kunnen hebben op de uitvoering van de Raamovereenkomst door een bericht te sturen naar contractbeheer@regiolekstroom.nl .
115.	Gedurende de contractperiode zal ten minste één maal per Jaar (of zoveel vaker als één van de partijen nodig acht) een contractmanagementgesprek plaatsvinden tussen (de contactpersonen van) de Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Tijdens dit overleg komt de gang van zaken aan bod (basis vormen de Raamovereenkomst en de

	managementrapportages) en worden Klachten of onvolkomenheden besproken en afgehandeld. Basis voor het overleg vormen de Raamovereenkomst en de managementrapportages. Deze overleggen vinden plaats op basis van vooraf opgestelde agenda's.
116.	Opdrachtgever gebruikt de contractmanagementgesprekken om de uitvoering van deze Opdracht, de resultaten hiervan en de overige Prestaties van Opdrachtnemer te bespreken en tussentijds te evalueren. De onderwerpen van de contractmanagementgesprekken omvatten in ieder geval: • Algemene ervaringen met Opdrachtnemer; • Eénmaal per Jaar: De resultaten van het Klanttevredenheidsonderzoek; • Gerealiseerde levertermijnen • Service, nazorg, herstel van gebreken en garantie; • Overzicht Woningaanpassingen waaraan periodiek onderhoud wordt uitgevoerd. • Ontvangen en behandelde Klachten; • De prijs van Nadere Offertes; • Facturatie en administratievoering • Verstrekte Nadere Opdrachten die naar aanleiding van signalering door Opdrachtnemer zijn ingetrokken door Opdrachtgever omdat: ○ De Inwoner niet meer in de woning woonde; of ○ De geïndiceerde Woningaanpassing niet de Goedkoopst Passende oplossing was. • Bevindingen n.a.v. steekproefsgewijze nacontrole door Opdrachtgever
117.	Opdrachtnemer maakt een verslag van elk contractmanagementgesprek, tenzij Opdrachtgever dat wenst te doen. Dit verslag wordt door Opdrachtnemer en Opdrachtgever ondertekend.
118.	Op verzoek van Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op de markt voor Woningaanpassingen.
119.	Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan één of meerdere normen m.b.t. de gestelde (kwaliteits)eisen of termijnen, dan dient Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen en binnen de door Opdrachtgever te stellen termijn (maar maximaal 3 maanden) te voldoen aan de gestelde eisen. Na goedkeuring van dit verbeterplan door Opdrachtgever, geeft Opdrachtnemer hier uitvoering aan en rapporteert hierover aan Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt de frequentie en aanleverdatum van deze rapportage(s). Indien verbeteracties betrekking hebben op overschrijding van de termijnen en deze binnen de termijn van het plan van aanpak door Opdrachtgever niet leiden tot het behalen van de norm dan kan Opdrachtgever een opdrachtenstop invoeren en/of een boete opleggen.
120.	Bij verschil tussen de data van Opdrachtgever en de data van Opdrachtnemer zijn de data uit de eigen systemen van Opdrachtgever leidend, tenzij Opdrachtgever op basis van de data van Opdrachtnemer heeft geconcludeerd dat de informatie die uit haar eigen data naar voren komt, bijstelling behoeft.
121.	Opdrachtnemer levert binnen tien Werkdagen na afloop van elk Jaar een managementrapportage aan aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor nog nader door Opdrachtgever ter beschikking te stellen format.