



Bijlage 1

Werk- en procesafspraken

De Inschrijving dient te voldoen aan de werk- en procesafspraken in dit document. Indien de Inschrijving niet hieraan voldoet dan neemt Opdrachtgever de Inschrijving niet in beoordeling. Daarnaast dient de uitvoering van de Opdracht te voldoen aan de werk- en procesafspraken in dit document.

1.1 Beschrijving van het proces: van hulpvraag tot levering

Deze paragraaf bevat een beschrijving van het werkproces van Nadere Opdrachten voor Woningaanpassingen. Opdrachtnemer conformeert zich aan dit proces.

1. De hulpvraag van de Inwoner komt binnen bij Opdrachtgever als een melding.
2. Opdrachtgever onderzoekt de melding. Indien nodig schakelt Opdrachtgever hierbij externe expertise in (niet zijnde de Opdrachtnemer).
3. Opdrachtgever beoordeelt of sprake is van spoedeisendheid.
4. Opdrachtgever beoordeelt of een Standaard Woningaanpassing volstaat of dat Maatwerk nodig is.
5. Opdrachtgever bespreekt eventuele aanvullende individuele wensen met de Inwoner en legt de bevindingen hiervan schriftelijk vast.
6. Opdrachtgever informeert de woningeigenaar over de voorgenomen Woningaanpassing en stemt waar nodig af met de woningeigenaar.
7. Opdrachtgever geeft een Beschikking af aan de Inwoner met een positief of negatief besluit.
8. Op basis van de Beschikking stuurt Opdrachtgever de bestelling naar Opdrachtnemer. Opdrachtgever deelt hierbij de NAW-gegevens van de Inwoner en het gewenste type Woningaanpassing met de Opdrachtnemer.
9. In geval van Standaard Woningaanpassing is de Nadere Opdracht op basis van de bestelling uit het voorgaande punt verleend en start de Opdrachtnemer start de levering met bijbehorende werkzaamheden conform de eisen uit deze Opdracht.
10. In geval van Maatwerk is de bestelling uit punt 8 een verzoek om een Nadere Offerte.
11. In geval van Maatwerk binnen het perceel stelt Opdrachtnemer een Nadere Offerte hiervoor op. De Opdrachtnemer stuurt de Nadere Offerte op aan Opdrachtgever.
12. Indien gewenst dan beoordeelt het Bouwkundig Adviesbureau de Nadere Offerte voor Maatwerk op verzoek van Opdrachtgever.
13. In geval van perceeloverschrijdend Maatwerk organiseert Opdrachtgever een minicompetitie zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument.
14. Als sprake is van Maatwerk, dan start Opdrachtnemer niet eerder met zijn werkzaamheden dan nadat Opdrachtgever schriftelijk Nadere Opdracht heeft gegeven voor dit Maatwerk.
15. Na afronding van de Nadere Opdracht kan Opdrachtgever, eventueel hierin bijgestaan door het Bouwkundig Adviesbureau, steekproefsgewijs met de Inwoner het resultaat evalueren.

1.2 Rol- en taakverdeling

Deze paragraaf bevat een beschrijving van de rollen en taken van Opdrachtnemer, Opdrachtgever, het Sociaal Team, de Indicatieadviseur en het Bouwkundig Adviesbureau. Opdrachtnemer conformeert zich aan deze rol- en taakverdeling.

Opdrachtnemer:

- 1) Voert voor eigen rekening en risico de Nadere Opdrachten uit conform de eisen in het Aanbestedingsdocument en de hierbij horende bijlagen;
- 2) Werkt samen met Opdrachtgever en indien nodig met het Bouwkundig Adviesbureau zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument en de hierbij horende bijlagen;
- 3) Opdrachtnemer wisselt met Opdrachtgever het Bouwkundig Adviesbureau op een veilige manier digitale data uit. Dit verloopt via beveiligde mail van Zivver;
- 4) Past de eigen werkwijze en werkprocessen aan indien het werkproces van Opdrachtgever dit noodzakelijk maakt; en
- 5) Verzorgt klachtaanname en afhandeling van klachten van Inwoners.

Opdrachtgever:

- 1) Inventariseert de hulpvraag van de Inwoner;
- 2) Vraagt afhankelijk van de aard van de hulpvraag advies van het Bouwkundig Adviesbureau;
- 3) Bespreekt met de Inwoner de Goedkoopst Passende oplossing en eventuele aanvullende individuele wensen van de Inwoner;
- 4) Informeert de Inwoner over zijn bijdrage in de kosten op grond van het Wmo;
- 5) Informeert de woningeigenaar over de beoogde Woningaanpassing en stemt waar nodig hierover af met de woningeigenaar;
- 6) Geeft een bij de ondersteuningsbehoefte passende Beschikking af;
- 7) Vraagt Opdrachtnemer om een Nadere Offerte als het gaat om Maatwerk;
- 8) Beoordeelt Nadere Offertes en schakelt hier eventueel het Bouwkundig Adviesbureau voor in;
- 9) Verstrekt Nadere Opdrachten aan de Opdrachtnemer;
- 10) Is aanwezig bij de oplevering van Maatwerk vanaf € 15.000 exclusief BTW;
- 11) Beoordeelt en betaalt facturen; en
- 12) Behandelt klachten over Opdrachtnemer en/of door hem gerealiseerde Woningaanpassingen, indien en voor zover Opdrachtnemer deze klacht niet zelf kon afhandelen.

Het Bouwkundig Adviesbureau:

- 1) Doet onderzoek naar de door Inwoner aangegeven beperkingen en noodzakelijke woonbehoefte als Opdrachtgever hierom vraagt; en
- 2) Brengt advies uit aan Opdrachtgever. In het advies schrijft Het Bouwkundig Adviesbureau de Goedkoopst Passende oplossing voor.

1.3 Rol- en taakverdeling Opdrachtnemer bij combinatie en onderaannemerschap

Indien de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Opdracht gebruik maakt van Onderaannemers dan voert de Opdrachtnemer ten minste zelf de navolgende taken zelf uit. Hetzelfde geldt indien de Opdrachtnemer een combinatie is. In dat geval voert de penvoerder van de combinatie ten minste de navolgende taken zelf uit.

- 1) Contact met de Opdrachtgever, het Sociaal Team en de Regionale Backoffice Lekstroom;
- 2) Alle schriftelijke en digitale communicatie met Opdrachtgever;
- 3) Klachtaanname en afhandeling;
- 4) Voeren van een transparante administratie;
- 5) Facturering; en
- 6) Verstrekken van alle rapportages aan Opdrachtgever.