

BIJLAGE 5 PROGRAMMA VAN EISEN TRAPLIFTEN

Nr.	Eisen
Algemeen	
1.	Leverancier garandeert alle hierna vermelde Wmo Trapliften vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst te kunnen leveren en te onderhouden tot aan de eerste verdieping: a. Rechte traplift; b. Uitvoering voor een rechte trap met uitloop; c. Uitvoering voor een trap met 1 kwart; d. Uitvoering voor een trap met 2 kwarten; e. Heavy duty traplift met een draagvermogen boven de 125 kg; f. Uitvoering aan de spilzijde;
2.	Alle door leverancier te leveren Wmo Trapliften voldoen aan de wettelijke keurmerken en normeringen en relevante wet- en regelgeving, waaronder de norm NEN-EN 81-40 en de machinerichtlijn 2006/42/EG.
3.	Leverancier gaat ermee akkoord dat de aanbestedende dienst geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal trapliften.
4.	Leverancier gaat ermee akkoord dat wanneer een geleverde traplift binnen 1 jaar moet worden gedemonteerd, hier een verrekening op plaatsvindt van X/7 deel van de totaalprijs. Vervallen
5.	Leverancier gaat ermee akkoord dat de VNG inkoopvoorwaarden van toepassing zijn op onderhavige aanbesteding en op eventuele daaruit voortvloeiende overeenkomsten (zie bijlage 7). De leveringsvoorwaarden van de leverancier zijn nadrukkelijk <i>niet</i> van toepassing.
6.	Leverancier dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7.	Leverancier heeft een acceptatieplicht van klanten met een indicatie voor het plaatsen van een traplift.
8.	Leverancier informeert aanbestedende dienst schriftelijk en waar nodig de klant terstond over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving en andere vakmatige zaken.
9.	Houders van een door de aanbestedende dienst verstrekt PGB kunnen tegen gelijke voorwaarden een traplift aanschaffen bij de leverancier. De tarieven bij PGB zijn enkel van toepassing indien gekozen wordt voor de goedkoopst adequate oplossing. Indien de klant niet kiest voor de goedkoopst adequate oplossing zal het verschil in kosten door de klant zelf gefinancierd worden.
10.	Alle medewerkers die leverancier inzet voor de uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de klanten (zowel verkoopadviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de traplift en doen geen toezeggingen aan de klant. Zij adviseren en ondersteunen de klant onpartijdig. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding, die door middel van periodieke cursussen etc. op peil wordt gehouden, om advies te geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te voeren. Het personeel dient gediplomeerd en/of vakbekwaam te zijn om advies te geven respectievelijk onderhoud en reparaties uit te voeren. Zij dienen van onbesproken gedrag te zijn en in bezit te zijn van een VOG. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat (en in goed Nederlands) te woord te staan en te helpen.

11.	Leverancier dient zich aan te sluiten bij het veilige e-mail berichtenverkeer van de aanbestedende dienst. Momenteel verloopt het e-mail berichtenverkeer via de applicatie Zivver.
Eigendom	
12.	De aanbestedende dienst verkrijgt het eigendom van de geleverde en geplaatste trapliften op basis van een door de aanbestedende dienst verstrekte opdracht tot koop. Het eigendom van de traplift gaat over van leverancier naar de aanbestedende dienst op de datum van ondertekening van de bruikleenovereenkomst door de klant.
13.	Leverancier is in staat trapliften in de vorm van koop te leveren aan de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst verstrekt de trapliften aan de klant in bruikleen.
14.	Na een termijn van zeven (7) jaar wordt het eigendom van de traplift overgedragen door de aanbestedende dienst aan de klant. Bij demontage vóór het verstrijken van de termijn van zeven jaar valt het eigendomsrecht van de trapliften in handen van de leverancier. Bij demontage na het verstrijken van de termijn van (7) jaar vindt eventuele eigendomsoverdracht plaats in overleg met de klant.
15.	De aanbestedende dienst hanteert een all-in koopprijs waar noodzakelijke opties en aanpassingen zijn inbegrepen. Er wordt een vast tarief per type traplift gehanteerd waarbij geen onderscheid gemaakt wordt tussen nieuw en hergebruik.
16.	In de all-in koopprijs vallen de volgende kosten: a. Passing en inmeten; b. Montage; c. Bevestigingsmiddelen; d. Arbeid; e. Toeslagen; f. Eventueel verwijderen van aanwezige trapeuning; inkorten van deuren g. Plaatsen alternatief na verwijderen trapeuning met gelijkwaardige veiligheid; h. Alle mogelijke opties en accessoires zoals genoemd onder eis 17; i. Voorrijkosten; j. Instructie; k. Halen en brengen (van en naar depot van leverancier); l. Garantietermijn van twee jaar geldt ook voor een herverstreking; m. All-in onderhoud (gedurende de garantietermijn van 2 jaar); n. Vervangende traplift bij reparatie (indien van toepassing); o. Demontage; p. Het plaatsen van een wandcontactdoos/stroomvoorziening; U garandeert geen aanvullende kosten in rekening te brengen.
Eisen trapliften	
17.	De onder eis 1 geleverde trapliften dienen voorzien te zijn van de indien noodzakelijke opties en accessoires zoals: a. een horizontale railuitloop op de verdiepingsvloer b. extra oplaadpunt c. inklapbare- of inschuifbare uitloop om de doorgang onderaan de trap vrij te houden. d. 1 of 2 extra bochten; e. 1 rechte uitloop; f. traplift spilzijde;

	g. benodigde beugels
18.	De geleverde trapliften voldoen minimaal aan de onderstaande functionele eisen: a. De traplift wordt geleverd voor alle voorkomende vaste trappen in woningen. b. De traplift is geluidsarm (binnen de wettelijke normen); c. De traplift is voorzien van een stoel, armleuningen en voetensteun; d. De stoel van de traplift is draaibaar; e. De voetenbank en de armleuningen zijn opklapbaar; f. De voetenbank dient zittend en met de hand bedienbaar te zijn; g. De traplift is van zowel vanaf de stoel (linker- of rechterarmleuning) als vanaf de eindstations te bedienen; h. De traplift en de stoel hebben een minimale technische levensduur van minimaal tien (10) jaar. Alle onderdelen of gelijkwaardige alternatieven moeten minimaal tien (10) jaar na installatiedatum nog kunnen worden geleverd; i. De traplift is voorzien van een accu, welke kan worden opgeladen met de reguliere stroomvoorziening (230 V); j. De traplift (type a, b, c, en d zoals genoemd in eis 1) beschikt over een minimaal draagvermogen tot 125 kilogram; Noodzakelijke opties en accessoires zoals genoemd onder eis 1 genoemde type trapliften; k. De traplift is geschikt voor hergebruik.
19.	Een heavy duty traplift (type e zoals genoemd in eis 1) dient over een draagvermogen boven 125 kg te beschikken op te nemen in een buitencategorie.
20.	Bij hergebruik is de leverancier verplicht de traplift als volgt af te leveren: • De traplift voldoet aan alle wettelijke keurmerken en normeringen, relevante wet- en regelgeving en de eisen zoals gesteld in dit Programma van Eisen; • De traplift heeft gegarandeerd een technische en functionele gebruiksduur van tenminste tien (10) jaar; • De traplift of hergebruikte onderdelen zijn gelijk aan nieuw (schoon, representatief en geen zichtbare slijtage).
21.	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen zijn zichtbaar op de trapliften en begrijpelijk zijn voor de klant.
22.	Leverancier voorziet de traplift van een sticker met de naam van het bedrijf en het telefoonnummer voor het melden van storingen en reparaties.
Levering en demontage	
23.	Als een klant in aanmerking komt voor een traplift binnen de onder eis 1 geformuleerde standaard categorieën, geeft de aanbestedende dienst aan de leverancier de opdracht tot levering.
24.	Als een klant in aanmerking komt voor een traplift buiten de onder eis 1 geformuleerde standaard categorieën, dient de aanbestedende dienst een aanvraag voor een offerte in bij de leverancier.
25.	Leverancier bekijkt in overleg met de klant naar de goedkoopst adequate oplossing in de individuele situatie. Deze oplossing wordt bepaald door de totale aanpassingskosten (traplift en alle noodzakelijke opties, accessoires en bouwkundige aanpassingen).
26.	Leverancier monteert bij een spoedaanvraag binnen 10 werkdagen een traplift. Een spoedaanvraag wordt alleen na opdracht van de aanbestedende dienst geleverd met een

	maximum van 5 te leveren trapliften.
27.	Bij de installatie van de trapliften mag de verkeersruimte om en op de trap niet of zo weinig mogelijk worden belemmerd (de traplift mag bijvoorbeeld het trapgebruik van overige gezinsleden en het openen en sluiten van deuren niet belemmeren).
28.	Leverancier verricht de volgende taken bij het plaatsen en opleveren van een traplift: - Leverancier maakt binnen 5 werkdagen, waarbij de gestelde termijn van 5 werkdagen aanvangt 1 werkdag nadat de opdracht daartoe digitaal door de aanbestedende dienst is verzonden, een afspraak met de klant voor de passing en het inmeten van de traplift. - Leverancier past en meet de traplift daadwerkelijk in binnen 15 werkdagen, waarbij de gestelde termijn van 15 werkdagen aanvangt 1 werkdag nadat de opdracht daartoe digitaal door de aanbestedende dienst is verzonden. - Na de passing en het inmeten verstuurt leverancier digitaal binnen 3 werkdagen aan de behandelend Wmo-consulent een opdrachtbevestiging voor het leveren en plaatsen van de traplift. De opdrachtbevestiging bevat in ieder geval: - De vastgestelde prijs voor de traplift inclusief noodzakelijke aanpassingen en de vastgestelde prijs voor bouwkundige werkzaamheden/stroomvoorziening (dat wil zeggen de kosten verbonden aan het verwijderen van de trapleuning, aanleggen elektra/stroompunt en inkorten van deuren); - Een gespecificeerde omschrijving en prijs voor alle eventuele bouwkundige werkzaamheden/stroomvoorziening noodzakelijk voor de plaatsing van de lift, conform eis 16; - Naam van de gebruiker/klant en klantnummer; - Plaatsingsadres; - Leveringstermijn; - Voorstel voor plaatsingsdatum. - Leverancier maakt met de klant een afspraak voor de plaatsing en zorgt dat de plaatsing uitgevoerd wordt op de afgesproken datum en het afgesproken tijdstip, doch uiterlijk binnen 20 werkdagen nadat de opdracht daartoe digitaal door de aanbestedende dienst is verzonden. In uitzonderlijke situaties kan opdracht gegeven worden tot spoedplaatsing. Inmeten, inpassen en plaatsing dient in dat geval binnen 10 werkdagen na plaatsing spoedopdracht uitgevoerd te worden. De aanbestedende dienst bepaalt of er sprake is van spoed, denk bijvoorbeeld aan een klant met een sterk progressief ziektebeeld. - Wanneer de traplift door overmacht, of andere omstandigheden van dusdanige aard bij de klant, niet binnen de afgesproken termijn geleverd en geïnstalleerd kan worden, wordt de levering opgeschort. De levertijd wordt door de leverancier afgestemd op de omstandigheden van de klant. Tevens meldt de leverancier dit direct schriftelijk aan de aanbestedende dienst en de betrokken klant. Hierbij vermeldt de leverancier de reden en de verwachte leverings- en plaatsingsdatum. - Na plaatsing van de traplift laat leverancier de klant een bruikleenovereenkomst tekenen en meldt leverancier de plaatsing gereed door middel van het sturen van de factuur inclusief een kopie van een getekend aflever bon en de bruikleenovereenkomst aan de aanbestedende dienst. - Leverancier laat de locatie achter zoals aangetroffen en neemt het verpakkingsmateriaal mee. - Indien van toepassing dopt leverancier bij het verwijderen van de trapleuning (welke inclusief trapdragers wordt achtergelaten bij de klant) de draadeinden af.

	i. Leverancier geeft instructie aan de klant over het gebruik van de traplift en leverancier stelt de klant in staat om, in aanwezigheid van de medewerker, te oefenen in het zelfstandig gebruiken van de traplift. Voor vertrek is de klant volledig in staat de traplift veilig en zelfstandig te bedienen en weet hij/zij wat te doen bij calamiteiten. j. Leverancier overhandigt de klant een Nederlandstalige gebruikershandleiding en verdere relevante informatie en licht de inhoud hiervan toe. k. Leverancier informeert de klant over het telefoonnummer voor het melden van storingen en reparaties, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden. l. In het kader van nazorg bespreekt leverancier (telefonisch) 14 dagen na installatie en ingebruikneming van de traplift met de klant het gebruik van de traplift en indien nodig verzorgt leverancier binnen 2 werkdagen na het gesprek kosteloos aanvullende instructie en lost eventuele problemen op.
29.	Annuleren van de opdracht is kosteloos mogelijk, tot aan de productiedatum van de traplift. Een voorbeeld van een annuleringsregeling is bijvoorbeeld de volgende staffel. Productiedatum + 5 werkdagen = 30% van de all-in prijs + 10 werkdagen = 50% van de all-in prijs + 12 werkdagen = 75% van de all-in prijs
30.	Leverancier conformeert zich aan onderstaande procedure voor demontage van trapliften: a. De aanbestedende dienst geeft de opdracht tot het verwijderen van een traplift uit een woning van een klant; b. Leverancier verwijderd de traplift zorgvuldig uit de desbetreffende woning, ongeacht of dit een merkvreemde traplift is of niet en brengt de woning in oude staat terug tot een veilige situatie, met uitzondering van bouwkundige herstelwerkzaamheden. c. Leverancier verwijderd bouten, schroeven etc., herstelt de gaten in de muren of trap netjes, neemt al het afval mee en laat de locatie waar de traplift is verwijderd bezemschoon achter. d. Voor de werkzaamheden genoemd in eis 30 a, b en c brengt leverancier geen kosten in rekening indien er sprake is van: • een traplift van het eigen merk/fabricaat uit vorige overeenkomsten; • traplift van vreemd fabricaat/ ander merk is dan die van de leverancier, indien deze vervangen wordt door een traplift van leverancier.
31.	Indien een traplift van een vreemd fabricaat/ander merk verwijderd dient te worden, en deze niet vervangen hoeft te worden door een nieuwe traplift dan zorgt de leverancier die de opdracht ontvangt voor verwijdering.
32.	Indien de demontage plaatsvindt binnen de termijn van zeven (7) jaar gaat op de datum van demontage het juridisch eigendom van de traplift over op de leverancier. Vindt demontage plaats na de termijn van zeven (7) jaar dan vindt eventuele eigendomsoverdracht plaats in overleg met de klant.
33.	Schade die ontstaat als gevolg van plaatsing, onderhoud of verwijdering van de traplift dient onder verantwoordelijkheid en voor rekening van leverancier te worden hersteld.
Bouwkundige werkzaamheden	
34.	Voor noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden (die niet vallen binnen de all-in prijs) zoals bedoeld in eis 28 verstuurt leverancier een gespecificeerde offerte aan de aanbestedende dienst, waarin leverancier de totale kosten als volgt vermeldt: a. Uitvoerende aannemer;

	b. Uiteenzetting van de werkzaamheden; c. Prijs per product; d. Totale arbeid (uurtarief en aantal uren); e. Voorrijdkosten; f. Montagekosten; g. Verwachte levertijd.
35.	Het staat leverancier vrij om bouwkundige werkzaamheden zoals bedoeld in eis 16 door derden uit te laten voeren. Deze derden werken onder toezicht en verantwoordelijkheid van leverancier, conform de bepalingen uit de overeenkomst.
36.	In geval van ingrijpende bouwkundige werkzaamheden, welke mogelijk buiten het Bouwbesluit vallen, wordt overleg gevoerd met de aanbestedende dienst. Pas na uitvoering van deze ingrijpende bouwkundige werkzaamheden wordt de traplift geplaatst.
Garantie (aanvullend op de AIV (advies, instructie, voorlichting) geldt het volgende:)	
37.	Leverancier aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door leverancier geleverde trapliften inclusief opties en/of individuele aanpassingen.
38.	Leverancier is aansprakelijk voor alle schade, die voor de gemeente het gevolg is van enig verzuim van de leverancier in de nakoming van zijn verplichtingen uit de overeenkomst, evenals voor alle schade die door leverancier, door zijn personeel, door hem ingeschakelde (rechts)personen en/of door hem geleverde of te leveren goederen, wordt toegebracht aan personeel en/of goederen van de gemeente dan wel derden.
39.	Leverancier geeft op iedere traplift, nieuw of hergebruik, een garantieperiode van tenminste twee (2) jaar. De garantie gaat in bij acceptatie van de gebruiksklare oplevering van de traplift, na ondertekening van de bruikleenovereenkomst door de klant. Deze garantie houdt o.a. in dat de geleverde traplift: • Voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de traplift verwacht mogen worden en voldoen aan de door de aanbestedende dienst verstrekte productomschrijving; • Veilig is en blijft; • Voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen; • Dat er jaarlijks preventief onderhoud plaatsvindt; • Bij gebreken gerepareerd wordt, door en voor rekening en risico van de leverancier.
40.	Indien de leverancier van mening is dat de garantie vervalt als gevolg van onjuist gebruik of het moedwillig defect maken van de traplift door de klant, meldt leverancier dit direct bij de aanbestedende dienst.
Onderhoud, storingen, reparaties en 24-uurservice	
41.	De leverancier biedt op elke geleverde traplift garantie voor de termijn van twee (2) jaar. Binnen de garantie valt het all-in onderhoud. Na het verstrijken van de garantietermijn van twee (2) jaar sluit leverancier met de aanbestedende dienst voor elke geleverde traplift een all-in onderhoudscontract af. Het all-in onderhoudscontract wordt jaarlijks gefactureerd gedurende een periode van vijf (5) jaar. Na vijf (5) jaar gaat het onderhoud over op preventief onderhoud. Leverancier dient het preventief onderhoud met de klant af te stemmen.
42.	Het all-in onderhoud bestaat uit preventief en correctief onderhoud. Leverancier dient voor iedere traplift (zowel nieuw als hergebruik) die door de leverancier is geïnstalleerd het preventief onderhoud tenminste jaarlijks te verzorgen. Het correctief onderhoud is op afroep en naar behoefte van de klant en maakt eveneens onderdeel uit van de overeenkomst.

43.	Gedurende de termijn van het all-in onderhoudscontract worden gebreken binnen de gestelde termijnen door de leverancier verholpen en zijn de te maken kosten (arbeid en materiaal) voor rekening van de leverancier. Hieronder valt minimaal: • Het oplossen van storingen; • Het plegen van jaarlijks preventief onderhoud; • Het verrichten van reparaties en alle daarvoor benodigde materialen.
44.	De looptijd van het all-in onderhoudscontract vangt aan na de garantietermijn van twee (2 jaar) en loopt af na vijf jaar of na demontage van de traplift.
45.	Onder preventief onderhoud vallen de controle- en kleine herstelwerkzaamheden die jaarlijks bij een traplift worden uitgevoerd.
46.	De uitgangspunten voor het verrichten van preventief onderhoud en reparatie zijn: • Preventief onderhoud wordt in één sessie afgehandeld; • De traplift mag maximaal 4 uur buiten gebruik zijn voor het uitvoeren van preventief onderhoud; • Na de onderhoudsbeurt is de traplift veilig door de klant te gebruiken en voldoet de traplift (weer) aan alle relevante wettelijke eisen met betrekking tot de technische staat en veiligheid; • De preventieve onderhoudsbeurt verloopt aan de hand van een door leverancier opgestelde checklist preventief onderhoud. Deze checklist wordt bij het verrichten van het onderhoud afgetekend door de monteur en na afloop geaccordeerd door de klant. Een kopie kan indien gewenst worden opgevraagd door de aanbestedende dienst bij de leverancier.
47.	Leverancier meldt tenminste 1 week van tevoren het voornemen voor het verrichten van preventief onderhoud aan de klant en maakt daarvoor een afspraak.
48.	Als bij de uitvoering van het onderhoud blijkt dat de staat van de traplift zodanig is dat deze niet meer aan de wettelijke voorschriften voldoet met betrekking tot de technische staat en veiligheid, wordt dit direct schriftelijk aan de aanbestedende dienst gemeld, inclusief een offerte ter vervanging van de traplift.
49.	Indien bij het verhelpen van een storing of reparatie binnen 3 maanden een preventieve onderhoudsbeurt staat gepland, is het toegestaan het preventief onderhoud tegelijkertijd met de storing/reparatie te verrichten.
50.	Leverancier beschikt gedurende de contractduur, en minimaal gedurende de technische levensduur van de traplift, voor alle door hem geleverde en geïnstalleerde trapliften die uit deze raamovereenkomst voortkomen over onderdelen en componenten, om het all- in onderhoud, snel en adequaat uit te voeren respectievelijk te verhelpen.
51.	Storingen/reparaties vinden binnen maximaal 24 uur plaats. Bij storingen die niet binnen 24 uur verholpen kunnen worden verzorgt leverancier een adequate noodoplossing.
52.	De reactietijd bij vragen vanuit de opdrachtgever moet binnen twee (2) werkdagen via een email bericht beantwoord zijn via een door de opdrachtgever geleverd mailadres.
53.	Leverancier beschikt op de ingangsdatum van de overeenkomst over een 24 uur per dag bemande helpdesk waarop een storing/reparatie kan worden gemeld door de klant. Leverancier zorgt ervoor dat alle klanten bekend zijn met het telefoonnummer en de mogelijkheid storingen te melden.
54.	In geval van een calamiteit voert leverancier reparaties uit binnen 2 uur na melding. Mocht dit niet haalbaar zijn dan wordt door de leverancier voor een adequate noodoplossing gezorgd. Onder calamiteit wordt verstaan een situatie die 'potentieel' levensbedreigend is of een situatie

	waarin niet meer in de eerste levensbehoefte zoals eten, drinken, slapen en toiletteren kan worden voorzien.
55.	Bij sprake van onjuist of onzorgvuldig gebruik van de traplift door de klant meldt leverancier dit binnen 5 werkdagen schriftelijk aan de aanbestedende dienst die vervolgens de situatie beoordeelt en nadere actie onderneemt richting de klant.
Milieu en duurzaamheid	
56.	Leverancier doet zoveel mogelijk met het oog op het milieu en duurzaamheid in de vorm van hergebruik van onderdelen en materialen.
57.	Vanaf de start van de overeenkomst (2025) zal er gewerkt gaan worden aan het concreet organiseren naar het emissie vrij rijden. Opdrachtnemer is verplicht in 2028: - 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;
Communicatie	
58.	Leverancier levert eenmaal per kwartaal een managementrapportage aan. Leverancier levert deze rapportage binnen dertig (30) kalenderdagen na afloop van ieder kwartaal digitaal aan de aanbestedende dienst aan. Dit rapport dient tenminste de volgende elementen te bevatten: • Overzicht van de door leverancier geleverde trapliften van het afgelopen kwartaal bestaande uit: ○ Type traplift ○ NAW- gegevens klant ○ Levertijd ○ Eventuele reden van overschrijding levertijd ○ Aantal en totaal gemaakte kosten geleverde trapliften • Specificatie per traplift welke reparatie heeft ondergaan, uitgesplitst naar: ○ NAW- gegevens klant ○ Geboortedatum klant ○ Omschrijving reparatie ○ Reparatietijd • Actueel klantenbestand met uitstaande trapliften uitgesplitst per type traplift met daarbij vermelding van de afleverdatum; • Overzicht aantallen ingenomen trapliften; • Aantal ingediende klachten, termijn van afhandeling en resultaat van de afhandeling. Indien de aanbestedende dienst het noodzakelijk acht, kan de frequentie voor de te leveren managementinformatie worden aangepast. Indien de aanbestedende dienst in de uitvoering van de dienstverlening nog andere relevante gegevens nodig heeft, dan worden deze kosteloos door leverancier binnen dertig (30) kalenderdagen beschikbaar gesteld.
59.	Leverancier voert minimaal twee (2) keer in de twaalf (12) maanden een evaluatiegesprek over de uitvoering van de dienstverlening, kwaliteit van de geleverde diensten en invulling van de

contractuele voorwaarden met de aanbestedende dienst. In dit overleg komen onder meer aan de orde:

- Managementrapportages;
- De onderlinge communicatie;
- Verbeterafspraken;
- Eventuele wijzingen in de wet- en regelgeving, inclusief gevolgen;
- Innovatie.

Klanttevredenheidsonderzoek

60. De leverancier voert jaarlijks een onafhankelijk (ervarings-)onderzoek uit onder de gebruikers van de trapliften over de kwaliteit van de leveringen en service. Het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) hoeft niet specifiek gericht te zijn op het werkgebied van de aanbestedende dienst. De aanbestedende dienst wil in ieder geval de volgende onderdelen terugzien in de rapportage van het KTO:

- Datum KTO
- Wijze van onderzoek (methode / instrument)
- Onderzoeksgebied (welke gemeenten)
- De onderzoeksvragen
- % klanten uit de ISD Bollenstreek gemeenten dat heeft meegedaan aan het KTO
- In het KTO dienen in ieder geval de volgende onderwerpen aan bod te komen:
 - Tevredenheid van de klant t.a.v. de dienstverlening van de leverancier
 - Tevredenheid van de klant t.a.v. het geleverde trapliften
 - Rapportcijfer van de klant aan de leverancier
- Het KTO vindt jaarlijks plaats. Leveranciers kunnen de resultaten van het onderzoek uiterlijk 1 juni van het volgende jaar bij de aanbestedende dienst aanleveren. Dus op 1 juni 2026 wordt het eerste KTO bij de aanbestedende dienst aangeleverd.

De resultaten van het KTO en eventuele verbeterafspraken worden op individuele basis met leveranciers besproken, voorafgaand aan het overleg wordt het KTO aan de opdrachtgever gestuurd. De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om de resultaten van het KTO te communiceren naar haar inwoners. De verbeterafspraken zullen niet openbaar worden gemaakt.

Klachtenreglement

61. Leverancier beschikt over een vastgestelde klachten- en privacyregeling. Leverancier legt in de klachtenregeling in ieder geval vast de definitie van een klacht, de informatie aan en communicatie hierover met de cliënt, de te doorlopen procedure na indiening van een klacht, en de mogelijkheden voor de cliënt in het geval de klacht niet naar zijn/haar tevredenheid is opgelost. Leverancier verstrekt binnen één (1) maand na gunning een afschrift aan de aanbestedende dienst van de vastgestelde klachten- en privacyregeling.

Facturatie en verantwoording

62. Leverancier dient zich aan te sluiten bij het veilige mail berichtenverkeer van de aanbestedende dienst. Momenteel verloopt de facturatie via de applicatie Zivver.
63. Leverancier gaat ermee akkoord dat:
 Facturatie van de geleverde trapliften geschiedt achteraf per traplift. Leverancier stuurt uiterlijk 14 dagen na plaatsing van de traplift de factuur digitaal, samen met de bruikleenovereenkomst via Zivver naar de aanbestedende dienst. Betaling van de factuur, inclusief BTW, zal plaatsvinden 30 dagen na ontvangst van de factuur.
 Op de factuur moeten de volgende gegevens vermeld worden:

	a. Naam Opdrachtnemer, b. Naam Gemeente c. Naam en adresgegevens klant d. Prijs traplift e. Datum levering Voor de all-in onderhoudscontracten geldt dat er vanaf het eerste volle jaar gefactureerd wordt in januari 2026. Na demontage stopt het onderhoudscontract per eerst volgend kalenderjaar. Alvorens de eerste verzamelfactuur voor het all-in onderhoud wordt verzonden treden de aanbestedende dienst en leverancier in overleg om de facturatie af te stemmen. Het voornemen is om de facturatie digitaal plaats te laten vinden middels een bulkfactuur met een Excel bestand. Op de gespecificeerde bijlage, dienen de volgende gegevens vermeld te worden: a. Naam Opdrachtnemer, b. Naam gemeente c. Naam, en adresgegevens van de klant, d. Categorie traplift e. Factuurbedrag All-in onderhoud
64.	Indexering van de prijzen is maximaal eenmaal (1) per jaar toegestaan. Indexering vindt plaats op basis van de wijziging van het maandprijsindexcijfer volgens de consumentenprijsindex (CPI) reeks alle huishoudens (2015 = 100), gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Indexering vindt per 1 januari 2026 voor het eerst plaats. De indexering is gebaseerd op het jaar lopend van september tot en met augustus (maandprijsindexcijfer augustus) voorafgaand aan 1 januari van dat jaar. Indien indexcijfers nog niet zijn vastgesteld, worden de voorlopige cijfers gehanteerd, zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Leverancier dient genoemde bijstelling minimaal twee (2) maanden voor ingangsdatum schriftelijk aan de aanbestedende dienst te melden. Leverancier voert een prijswijziging pas door na schriftelijk akkoord van de aanbestedende dienst.
65.	Leverancier levert ieder jaar vóór 1 juni een goedgekeurde jaarrekening aan, gericht op de juistheid en de rechtmatigheid van de verantwoorde bedragen en prestaties.