

BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

Voor de uitvoering van de opdracht dient u te voldoen aan onderstaande eisen met betrekking tot de dienstverlening. Door het indienen van de UEA (bijlage 8) gaat u akkoord met alle gestelde eisen zoals beschreven in de offerteaanvraag en voert u de woonaanpassingen conform het programma van eisen uit.

	Eisen met betrekking tot wet- en regelgeving, reglementen en protocollen
1.1	Opdrachtnemer voldoet aan de relevante wet- en regelgeving zowel Europees, landelijk, regionaal als gemeentelijk.
1.2	Eventuele relevante wijzigingen in de wet- en/of regelgeving zijn ook op de af te sluiten overeenkomst van toepassing. Opdrachtnemer implementeert eventuele wijzigingen in wetten en onderliggende regelingen tijdig en kosteloos per ingangsdatum van die wijziging. Dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.
1.3	Opdrachtnemer past zijn processen en administratie tijdig aan op eventuele wijzigingen in relevante wet- en regelgeving en andere wijzigingen vanuit het ministerie of de opdrachtgever ten aanzien van de voor opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden.
1.4	Opdrachtnemer garandeert dat het geleverde voldoet aan alle relevante wettelijke bepalingen en bepalingen in verdragen betreffende de kwaliteit, het milieu, de veiligheid en de gezondheid. Hieronder vallen ook alle (tijdelijke) regionale of landelijke maatregelen vanuit het RIVM zoals deze gelden op het moment van uitvoering.
1.5	Opdrachtnemer werkt met de Meldcode Huiselijk Geweld en instrueert de medewerkers, die de woonaanpassing(en) uitvoeren, in het gebruik van de meldcode. Opdrachtnemer beschikt over een protocol over het melden van huiselijk geweld.
1.6	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenreglement, waarin tenminste staat beschreven dat: - de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging ontvangt; - een klacht binnen 10 werkdagen na ontvangstdatum moet zijn afgehandeld (indiener van de klacht is op de hoogte gebracht van de wijze van afhandelen); - een klacht wordt behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de klacht betrokken is; - indien de klacht niet in behandeling wordt genomen, wordt de indiener van de klacht hiervan uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangstdatum hiervan op de hoogte gesteld. Hierbij ontvangt de indiener van de klacht

	een onderbouwde motivering waarop het besluit is genomen de klacht niet in behandeling te nemen; - indien de indiener vindt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener escaleren naar de klachtenfunctionaris van de gemeente Groningen en/of Stichting WIJ. Deze mogelijkheid heeft opdrachtnemer opgenomen in zijn klachtenreglement en opdrachtnemer wijst de indiener van de klacht op deze mogelijkheid, en registreert zowel gegronde als ongegronde klachten.
1.7	Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de inwoner die bij hem geregistreerd staat met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
1.8	Opdrachtnemer beheert de gegevens in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de inwoner inzagerecht heeft en indien nodig de gegevens aan mag passen indien deze onjuistheden bevatten.

	Eisen met betrekking tot dienstverlening
2.1	De opdracht tot inmeten, leveren, plaatsen, ophalen en onderhouden van woonaanpassingen vindt plaats door het verstrekken van een leveringsopdracht door de gemeente en in afstemming met Stichting WIJ.
2.2	De opdracht geschiedt digitaal aan de opdrachtnemer.
2.3	Een woonaanpassing kan zowel in bruikleen als in eigendom worden verstrekt aan de inwoner. Dit wordt per voorziening bij de opdracht afgestemd met opdrachtgever. Indien nodig wordt een bruikleenovereenkomst opgesteld.
2.4	Opdrachtnemer neemt binnen vijf (5) werkdagen contact op met de inwoner en overige belanghebbenden, en indien nodig met Stichting WIJ, voor het inmeten of plaatsen van de woonaanpassing.
2.5	Opdrachtnemer voert zelfstandig het inmeten van woonaanpassing op basis van de leveringsopdracht uit.
2.6	Opdrachtgever kan altijd een verzoek indienen tot het bijwonen van een bezoek aan de inwoner en/of diens woning. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking en past indien nodig de planning van een bezoek hierop aan.
2.7	Opdrachtnemer stelt vast of de plaatsing van een woonaanpassing technisch haalbaar is en of de geïndiceerde voorziening een passende oplossing biedt voor de belemmeringen van de inwoner.
2.8	Woonaanpassingen hoeven bij levering niet nieuw te zijn. Opdrachtgever stimuleert de inzet van gereconditioneerde woonaanpassingen.

2.9	Opdrachtnemer neemt binnen twee (2) werkdagen na inmeting contact op met opdrachtgever indien een leveringsopdracht volgens opdrachtnemer niet aansluit bij de situatie.
2.10	Opdrachtgever is gerechtigd om gedurende de periode van inmeting de leveringsopdracht kosteloos te annuleren.
2.11	Opdrachtnemer neemt contact op met opdrachtgever als inwoner niet akkoord is met de gekozen oplossing.
2.12	Opdrachtnemer verzorgt in hoedanigheid van aanvrager de aanvraag van een vergunning en de verdere afhandeling wanneer er voor de woonaanpassing een vergunning nodig is.
2.13	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor het veilig uitvoeren van de werkzaamheden en het opleveren van een bruikbare en veilige eindsituatie, voor zowel de inwoner als voor zijn huisgenoten en/of omwonenden.
2.14	Opdrachtnemer plaatst (aankomen en aansluiten) een woonaanpassing tussen 08.00 en 18.00 uur, tenzij in overleg met de inwoner, overige belanghebbenden en/of Stichting WIJ anders wordt overeengekomen.
2.15	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever als opdrachtnemer bij de start van de uitvoering en/of reparatie van een woonaanpassing constateert dat inwoner niet meer in de woning woont. Opdrachtgever annuleert de opdracht en vergoedt de gemaakte kosten aan opdrachtnemer.
2.16	Opdrachtnemer geeft instructies aan de inwoner over de werking van de woonaanpassing en geeft uitleg hoe op een goede manier veilig en langdurig gebruik kan worden gemaakt.
2.17	Opdrachtnemer verstrekt de inwoner bij aflevering waar nodig de volgende documentatie: - een Nederlandstalige gebruikshandleiding; - informatie over het gebruik, verzorging en onderhoud van de woonaanpassing; - informatie over de wijze en tijden waarop de inwoner opdrachtnemer kan bereiken met vragen, problemen en in geval van storingen; - uitleg over de klachtenprocedure; - kopie van de ondertekende bruikleenovereenkomst of bewijs van levering.
2.18	Opdrachtnemer herstelt op zijn kosten eventuele schade die ten gevolge van de uitvoering van de opdracht is ontstaan.
2.19	Opdrachtnemer meldt binnen 2 werkdagen aan opdrachtgever wanneer de woonaanpassing is afgeleverd via de over een te komen werkafspraken.

2.20	Het door opdrachtnemer in te zetten personeel: - is deskundig en vakkundig; - beschikt over adequate en vereiste opleidingen en certificaten; - is bekend met verschillende doelgroepen binnen de Wmo; - is betrokken, onpartijdig, gemotiveerd, plichtsgetrouw en inwonergegericht; - uit geen waardeoordeel over de (noodzaak tot het plaatsen van de) woonaanpassing - is communicatief en sociaal vaardig; - heeft feeling en affiniteit met de situatie van de inwoner (sociale context); - onthoudt zich van uitspraken die het belang of aanzien van opdrachtgever kunnen schaden; - doet geen toezeggingen over zaken die op het terrein van opdrachtgever liggen. - kan zich legitimeren en aantonen dat hij/zij voor uw organisatie werkt; - beschikt over een geldige VOG, voor zover hij/zij in direct contact komt met de inwoner in diens thuissituatie (uitgegaan wordt van een maximale geldigheid van vijf (5) jaar. Medewerkers dienen na het verstrijken van deze termijn opnieuw een VOG aan te vragen. De kosten hiervan zijn voor opdrachtnemer).
2.21	Opdrachtnemer zet medewerkers niet langer in voor werkzaamheden indien voor medewerker geen VOG wordt afgegeven. Deze medewerker komt alleen digitaal of telefonisch in contact met de inwoner.
2.22	De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn geïnstrueerd en getraind in het signaleren van onveilige situaties, onrechtmatig gebruik en knelpunten bij het gebruik van aan de gebruiker beschikbaar te stellen en/of gestelde voorzieningen. In voorkomend geval bespreken zij dit met de gebruiker. Opdrachtnemer geeft dit door aan Stichting WIJ.
2.23	Opdrachtnemer neemt na oplevering contact op met de inwoner om navraag te doen naar diens tevredenheid. Opdrachtnemer verhelpt eventuele problemen en verzorgt indien gewenst aanvullende instructie.
2.24	Opdrachtnemer verhelpt geconstateerde gebreken en/of tekortkomingen binnen vijf (5) werkdagen als na plaatsing van de woonaanpassing blijkt dat de gerealiseerde woonaanpassing en/of bijbehorende dienstverlening gebreken en/of tekortkomingen en informeert de opdrachtgever hierover.
2.25	Een woonaanpassing kan op verzoek van opdrachtgever worden overgenomen door een andere gebruiker van de woning voor de restwaarde van de woonaanpassing.

	Eisen met betrekking tot termijnen levering, storingen, reparaties en verwijderingen
3.1	Opdrachtnemer levert en/of voert de woonaanpassing uiterlijk twintig (20) werkdagen of binnen de overeengekomen termijn welke is afgestemd met inwoner en/of overige belanghebbenden en/of Stichting WIJ na verstrekking van de opdracht uit.
3.2	Opdrachtnemer voert (incidentele) spoedeisende opdrachten binnen drie (3) werkdagen na verstrekking van de opdracht uit. Van spoedeisendheid is sprake wanneer bij een inwoner een woonaanpassing (of tijdelijke noodvoorziening) moet worden gerealiseerd op acute medische- of sociale gronden.
3.3	Opdrachtnemer voert reparaties en verwijderingen binnen vijf (5) werkdagen na verstrekking van de opdracht uit.
3.4	Opdrachtnemer neemt contact op met opdrachtgever als een reparatieverzoek niet uitvoerbaar is of meer gaat kosten dan vervanging van de woonaanpassing.
3.5	Opdrachtnemer voorziet elektrische woonaanpassingen van een storingssticker. Deze sticker is makkelijk af te lezen en bevat minimaal de volgende informatie: - een uniek identificatienummer; - de naam van uw organisatie; - het telefoon/alarmnummer voor het melden van storingen.
3.6	Opdrachtnemer overlegt met de inwoner over de spoedeisendheid van de reparatie. Uitgangspunt is dat storingen, niet zijnde calamiteiten, uiterlijk de eerstvolgende werkdag verholpen zijn. Onder storing verstaat opdrachtnemer dat de woonaanpassing een technisch mankement vertoont, maar wel veilig gebruikt kan worden waarbij de inwoner in zijn levensbehoefte kan voorzien. In noodsituaties is er echter sprake van een calamiteit. Opdrachtgever spreekt van een calamiteit als de woonaanpassing niet meer naar behoren functioneert en de inwoner hierdoor niet meer in zijn levensbehoefte kan voorzien (slapen, eten, drinken, toiletgebruik etc.). In geval van een calamiteit voert opdrachtnemer de reparatie uit binnen 2 uur na melding.
3.7	Indien er sprake is van een calamiteit, registreert opdrachtnemer minimaal het volgende: - aard van de calamiteit; - NAW-gegevens inwoner; - geboortedatum inwoner; - aanrijdtijd; - ondernomen vervolgacties.
3.8	<u>Onderstaande eisen gelden voor elektrische woonaanpassingen zoals deurautomaten en doucheföhninstallaties;</u>

	Opdrachtnemer verhelpt storingen en/of reparaties, die voor 12.00 uur gemeld worden, dezelfde dag voor 18.00 uur. Storingen en/of reparaties die na 12.00 uur gemeld worden, verhelpt opdrachtnemer voor 12.00 uur op de eerstvolgende dag. Storingen van elektrische deuropeners op buitendeuren dienen binnen dezelfde dag opgelost te worden. Deze termijnen gelden niet alleen op werkdagen, maar ook in het weekend.
3.9	Opdrachtnemer meldt een vermoeden van oneigenlijk gebruik van een woonaanpassing door inwoner aan opdrachtgever.
3.10	Opdrachtnemer brengt kosten voor rekening bij de inwoner wanneer de reparatie noodzakelijk is vanwege oneigenlijk gebruik van de woonaanpassing door de inwoner. Indien de inwoner de kosten niet betaalt, meldt opdrachtnemer dit bij opdrachtgever. Indien er sprake is van oneigenlijk gebruik van de woonaanpassing door de inwoner brengt opdrachtnemer deze kosten in rekening bij opdrachtgever. Opdrachtgever verhaalt de kosten op de betreffende inwoner.

	Eisen met betrekking tot product, garantie en risico
4.1	Opdrachtnemer levert woonaanpassingen die, indien van toepassing, voorzien zijn van de CE-markering en voorkomen op de lijsten van de met TNO-keurmerk goedgekeurde aanpassingen.
4.2	Opdrachtnemer zorgt er voor dat veiligheidswaarschuwingen en -aanduidingen, waar nodig, zichtbaar en in de Nederlandse taal zijn opgesteld.
4.3	Opdrachtnemer biedt op de woonaanpassingen minimaal 24 maanden garantie conform branchevoorschriften. De garantie gaat in na gebruiksklare oplevering van de woonaanpassing.
4.4	Opdrachtnemer verhelpt op eigen kosten gebreken aan de woonaanpassing gedurende de garantietermijn.
4.5	Opdrachtnemer kan tijdens de garantietermijn, in overleg met opdrachtgever, de kosten verhalen op de inwoner indien reparaties noodzakelijk zijn vanwege onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik van de woonaanpassing door inwoner of zijn omgeving.
4.6	Opdrachtnemer is verplicht gebreken te verhelpen gedurende de garantietermijn ook na einddatum van de overeenkomst. De einddatum van de overeenkomst betekent niet dat de garantietermijn ook is geëindigd.

4.7	Opdrachtnemer garandeert dat inwoner tenminste twintig-tien (20) (10) jaar is voorzien van een goed werkende voorziening indien het gaat om een voorziening die niet genoemd wordt bij eis 4.8.
4.8	Opdrachtnemer garandeert dat inwoner gedurende tenminste tien vijf (10) (5) jaar voorzien is van een goed werkende voorziening in het gaat om de volgende woonaanpassingen: - scootmobielbox (hout en staal); - elektrische deuropener; - spoelföhninstallatie; - toiletlift.
4.9	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan de woonaanpassing tijdens transport en opslag.
4.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor schade aan de woning die is ontstaan als gevolg van de uitgevoerde werkzaamheden door opdrachtnemer.
4.11	Opdrachtnemer neemt direct contact op met opdrachtgever wanneer door plaatsing van een woonaanpassing of door het gebruiken van een woonaanpassing een gevaarlijke situatie dreigt te ontstaan voor inwoner of medebewoners van de betreffende woning.

	Eisen met betrekking tot service en bereikbaarheid
5.1	Opdrachtnemer is eerste contactpersoon voor de inwoner voor het stellen van vragen over de dienstverlening van de opdrachtnemer, zoals reparaties, levertijden etc.
5.2	Opdrachtnemer is op werkdagen telefonisch bereikbaar van 08.00 tot 17.00 uur via een telefoonnummer waarvoor lokale gesprekstarieven gelden. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor geen 0900 of 088 nummer.
5.3	Opdrachtnemer biedt met betrekking tot elektrische woonaanpassingen 7 dagen per week 24-uurs service.
5.4	Opdrachtnemer zorgt er voor dat afhandeling van de hulpvraag of storingsmelding op begrijpelijke wijze kenbaar wordt gemaakt.
5.5	Opdrachtnemer dient in zijn contacten met de inwoner rekening te houden met de mogelijke kwetsbaarheid en afhankelijkheid van de inwoner.
5.6	Opdrachtnemer stuurt de inwoner niet terug naar opdrachtgever of Stichting WIJ als een opdracht niet bekend is bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt hierover contact op met opdrachtgever.

	Eisen met betrekking tot onderhoud
6.1	Opdrachtnemer voert preventief onderhoud en/of voert keuring uit in overleg met Stichting WIJ bij afgifte van de indicatie. Op verzoek van de inwoner voert opdrachtnemer op deze woonaanpassingen ook correctief onderhoud uit, met inachtneming van de garantieperiode.
6.2	Opdrachtnemer handelt preventief onderhoud af in één bezoek, tenzij niet anders mogelijk.
6.3	De verplichting om in een jaar preventief onderhoud te verrichten vervalt niet door het verhelpen van een storing. Opdrachtnemer kan in overleg met de inwoner het preventief onderhoud tegelijkertijd met het verhelpen van de storing uitvoeren indien het preventief onderhoud langer dan negen (9) maanden geleden heeft plaatsgevonden.
6.4	Opdrachtnemer meldt tenminste 1 week van tevoren het voornemen voor het verrichten van preventief onderhoud aan de cliënt en maakt daarvoor een afspraak. Hierbij geeft u opdrachtnemer minimaal aan welk dagdeel (= maximaal 4 uur) van de betreffende dag deze langs zal komen.

	Eisen met betrekking tot duurzaamheid en milieu
7.1	Opdrachtnemer zorgt voor verwijdering en gescheiden afvoer van sloop-, overgebleven bouwmaterialen, verpakkingsmateriaal en andere afvalstoffen die vrijkomen als gevolg van werkzaamheden die verband houden met de woonaanpassing(en). Opdrachtnemer laat de locatie bezemschoon achter.
7.2	Opdrachtnemer werkt volgens het asbestprotocol van opdrachtgever: https://gemeente.groningen.nl/sloophmelding-asbest-doen . Opdrachtnemer maakt over het verwijderen en afvoeren van asbest afspraken met de inwoner. Kosten hiervoor kunnen niet verhaald worden op opdrachtgever.
7.3	Opdrachtnemer zorgt voor duurzame verwerking van het afval door middel van hergebruik of recycling.
7.4	Opdrachtnemer hergebruikt zoveel mogelijk onderdelen en materialen.
7.5	Opdrachtnemer levert hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dat voldoet aan de 'Dutch Procurement Criteria for Timber' ten aanzien van duurzaam bosbeheer en de handelsketen, inclusief de bijbehorende beoordelingsmethode. In de verificatiefase dient opdrachtnemer de volgende bewijsmiddelen hiervoor aan: - het certificaat inclusief de naam van het certificeringssysteem, de claim (bijv. FSC 100% of PEFC gecertificeerd) en Chain-of-Custody certificaatnummer van de leverancier. Voor alle goedgekeurde certificeringssystemen, zie de rechterkolom van de tabel judgements, of;

	- alternatief en verifieerbaar bewijs waaruit blijkt dat aan de gestelde eis wordt voldaan. Als hulpmiddel bij het leveren van alternatief bewijs kan opdrachtnemer gebruik maken van Documents for Category B evidence.
7.6	Opdrachtnemer zet voertuigen in op de opdracht waarvan de motor minimaal voldoet aan de Euro 6 norm (lichte voertuigen tot 3500 kg) of de Euro VI norm (zware voertuigen vanaf 3500 kg). Opdrachtgever kan tijdens de uitvoering van de opdracht om bewijsmateriaal verzoeken, zoals een afschrift van de typegoedkeuringspapieren waaruit blijkt welke Euronorm(en) aan het type/de type voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen is/zijn toegekend. Vervoerskilometers die gerealiseerd zijn met een “plug-inhybride” of “range extender” elektrisch voertuig worden slechts aangemerkt als vervoerskilometers gerealiseerd met een Zero-emissie voertuig, indien en voor zover opdrachtnemer aantoont dat die vervoerskilometers volledig elektrisch zijn uitgevoerd zonder gebruik te maken van een verbrandingsmotor. Indien dit niet wordt aangetoond, worden de betreffende transportkilometers met het voertuig beschouwd als uitgevoerd met een voertuig met uitsluitend het betreffende type verbrandingsmotor en indien van toepassing bijbehorende normering (Euro 6 of Euro VI).
7.7	Opdrachtnemer licht inwoner en opdrachtgever in over de wijze waarop duurzaam met de woonaanpassing kan worden omgegaan.

Eisen met betrekking tot financiële verantwoording	
8.1	Opdrachtnemer voert de woonaanpassing en het eventuele passende onderhoud uit in overleg met Stichting WIJ. De prijzen van de woonaanpassingen liggen tussen de opgegeven minimale- en maximale prijs en het uurtarief zoals opgegeven in het prijzenblad. Eventuele meerkosten kunnen gefactureerd worden op offertebasis per casus na goedkeuring van de gemeente Groningen en Stichting WIJ. De prijzen zijn exclusief BTW.
8.2	Opdrachtnemer kan geen andere kosten factureren dan waarvoor geen expliciete toestemming is gegeven door opdrachtgever.
8.3	Opdrachtnemer factureert binnen 30 dagen na het uitvoeren van de werkzaamheden. Op de factuur vermeldt opdrachtnemer in ieder geval de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: - uw naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer; - het factuuradres; - het totale factuurbedrag exclusief en inclusief BTW; - het routenummer; - de betrokken WIJ consulent; - het Wmo-nummer;

	- naam en adres van de inwoner daar waar de woonaanpassing wordt geplaatst; - betreffende BSN. Het routenummer ontvangt opdrachtnemer van opdrachtgever voor de juiste verwerking binnen de organisatie van opdrachtgever. Het ontbreken van het routenummer kan tot vertraging in de betaling leiden of retourzending van de factuur.
8.4	Opdrachtnemer stuurt de factuur digitaal naar de backoffice van opdrachtgever, die dit bestand ook gebruikt als controlebestand.
8.5	Opdrachtnemer factureert uitsluitend de daadwerkelijk geleverde diensten. Opdrachtnemer verzendt creditnota's binnen 10 werkdagen na melding onjuistheid door opdrachtgever.
8.6	In het geval van reparaties en kosten, noodzakelijk ten gevolge van opzet, onbehoorlijk en/of onzorgvuldig gebruik, schuld en/of nalatigheid van de zijde van de inwoner, geldt dat opdrachtnemer contact opneemt met opdrachtgever voordat er een factuur wordt verzonden. Opdrachtgever geeft vervolgens aan naar wie de factuur gestuurd kan worden (inwoner of opdrachtgever).
8.7	Opdrachtnemer is gerechtigd één keer per jaar op 1 januari, voor het eerst per 1 januari 2026, het uurtarief aan te passen. Tot 1 januari 2026 zijn de geoffreerde prijzen vast. Het te hanteren indexeringspercentage, bestaande uit twee decimalen, komt als volgt tot stand: $(indexcijfer\ nieuw - indexcijfer\ oud) / indexcijfer\ oud * 100$ <i>CBS Consumentenprijsindex (CPI) "huishoudens", jaarmutatie, indexatiemaand oktober</i> Index 2015 = 100 Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake. De prijsaanpassingen kunnen pas na schriftelijke goedkeuring door opdrachtgever doorgevoerd worden.
8.8	Facturatie en digitale communicatie gaat mogelijk in de toekomst via iWmo verlopen volgens een nog nader vast te stellen format. Opdrachtnemer en opdrachtgever dragen hun eigen kosten.

	Eisen met betrekking tot communicatie en monitoring
9.1	Opdrachtnemer communiceert met opdrachtgever via een vaste contactpersoon. De opdrachtnemer stelt ook een vervangend contactpersoon,

	met dezelfde bevoegdheden, aan die bereikbaar is als de eerste contactpersoon verhinderd is.
9.2	Opdrachtnemer beschikt over een beveiligde digitale portal waarbij op inwonersniveau digitale dossiers worden bijgehouden met alle relevante informatie met betrekking tot plaatsing, onderhoud, service en facturen.
9.3	Opdrachtnemer stelt alle communicatie met inwoner, gemeente en Stichting WIJ en bijbehorende documenten rondom de dienstverlening in deze portal beschikbaar, zoals ook bijvoorbeeld lever-, service-, onderhoud-, en retourdatum, maar ook bijvoorbeeld een getekende bruikleenovereenkomst en de technische staat van de voorzieningen (foto's).
9.4	Opdrachtnemer verzorgt minimaal 1 maal per kwartaal, of vaker indien 1 van de partijen het nodig acht, een digitale rapportage aan bij de contractmanager van opdrachtgever in een nader af te stemmen format welke opdrachtgever verstrekt. In deze rapportage staat in ieder geval: - naam, adresgegevens, BSN, geboortedatum inwoner en Wmo-nummer; - overzicht gerealiseerde woonaanpassingen per adres inclusief opdracht datum en realisatiedatum; - overzicht nog te realiseren (in uitvoering) woonaanpassingen; - overzicht gerealiseerde verwijderopdrachten en nog te realiseren verwijderopdrachten; - overzicht verricht onderhoud en storingen van de te onderhouden woonaanpassingen (frequentie en aard); - meldingen en/of klachten: het aantal, soort meldingen en/of klachten en afhandelingswijze/tijdsbestek.
9.5	Minimaal 1 keer per jaar wordt een evaluatiegesprek gevoerd tussen de contactpersoon van de opdrachtnemer en de contractmanager van opdrachtgever.
9.6	Opdrachtnemer informeert contractmanager van opdrachtgever tijdig en adequaat als tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de uitvoering van onderhavige opdracht (de continuïteit van de dienstverlening) kunnen beïnvloeden (al dan niet bij onderaannemers en/of combinatieleden).