

Bijlage 10 Programma van Eisen

1. Eisen rondom proces van aanvraag tot oplevering

De werkwijze rond de verstrekking van trapliften is als volgt:

1. Inwoner dient aanvraag in.
2. Opdrachtgever beoordeelt de ondersteuningsbehoefte.
3. Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer opdracht tot passing en stuurt de indicatie/aanvraag, eventueel voorzien van de gewenste categorie traplift, naar de Opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer neemt binnen 5 dagen, na ontvangst van de opdracht, contact op met de inwoner voor het maken van een afspraak om de traplift in te meten.
5. Intake, passing, inmeten en/of selectie van de traplift vindt plaats binnen 10 werkdagen nadat opdracht door de Opdrachtgever is gegeven. Opdrachtgever kan verlangen dat een deskundige derde bij selectie/passing aanwezig is.
6. Opdrachtnemer geeft door middel van een passingsverslag/orderbevestiging aan welke categorie traplift is geselecteerd. Opdrachtnemer selecteert de goedkoopst compenserende oplossing binnen de omschreven categorieën.
7. Voor de passing en selectie brengt Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever geen extra kosten in rekening. Ook niet in die gevallen waarbij de intake, passing en het inmeten op verschillende tijdstippen noodzakelijk blijkt te zijn of dat er uiteindelijk toch geen traplift geïnstalleerd gaat worden.
8. Opdrachtnemer stelt bij Intake, passing, inmeten vast of het installeren van de traplift technisch haalbaar is. In het geval dat het installeren van de traplift technisch niet haalbaar is, wordt dit met een onderbouwde rapportage teruggekoppeld naar Opdrachtgever, hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.
9. Als na intake blijkt dat er bouwkundige aanpassingen noodzakelijk zijn die niet vallen binnen de All-in aanschafprijs van de traplift, neemt Opdrachtnemer hierover contact op met Opdrachtgever. In overleg met de Opdrachtgever/of bouwkundig adviseur zal besloten worden of de traplift geïnstalleerd kan worden.
10. Het passingsverslag/orderbevestiging en eventuele offerte worden binnen 3 werkdagen na passing aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld, tenzij anders wordt overeengekomen.
11. Na expliciet akkoord per email van Opdrachtgever gaat Opdrachtnemer over tot levering en installatie van de geoffreerde traplift, inclusief benodigde opties en accessoires, eventuele individuele aanpassingen, bouwkundige aanpassingen en instructie aan de inwoner.
12. Voor de levertijden gaat opdrachtgever uit van:
 - a. De levering van trapliften vanuit de gedefinieerde categorieën: maximaal 25 werkdagen na opdracht.
 - b. De levering van trapliften vanuit de gedefinieerde categorieën waarbij sprake is van individuele- en/of bouwkundige aanpassingen: maximaal 30 werkdagen na opdracht.
 - c. Spoedleveringen: zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen na opdracht. Een spoedlevering is het noodzakelijk leveren van een traplift op acuut medische of sociale gronden. De Opdrachtgever bepaalt of de situatie spoedeisend is.
13. De bovengenoemde leveringstermijnen zijn bindend, inclusief de termijnen voor de levering van individuele aanpassingen en/of bouwkundige aanpassingen.
14. Indien de afgesproken standaard- of afwijkende leveringstermijn aan de zijde van Opdrachtnemer niet haalbaar is, rust er een meldingsplicht op de Opdrachtnemer richting Opdrachtgever en de inwoner. Opdrachtnemer dient tegelijkertijd de best haalbare en reële

levertijd op te geven.

15. Indien Opdrachtnemer, de in de opdrachten vermelde trapliften structureel niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen leveringstermijnen aflevert, kan Opdrachtnemer, na officiële waarschuwing, de trapliften bij een andere partij betrekken. De bruikleenovereenkomst voor de inwoner wordt in overleg met Opdrachtgever opgesteld.
16. Opdrachtnemer zorgt dat bij levering de inwoner de bruikleenovereenkomst ondertekent.
17. Opdrachtnemer stuurt de getekende bruikleenovereenkomst naar de Opdrachtgever. Deze wordt toegevoegd aan het persoonlijke dossier van de inwoner.
18. Opdrachtnemer dient bij aflevering van de traplift mondelinge informatie aan de inwoner te verstrekken over gebruik, onderhoud en bediening van de traplift, inclusief het verstrekken van een Nederlandstalige handleiding (desgewenst in grootletter formaat). Ook ontvangt de inwoner duidelijke informatie over hoe de 24-uurs serviceverlening is geregeld.
19. De traplift wordt voorzien van een sticker waarop de naam van Opdrachtnemer en het telefoon/alarmnummer staan vermeld. De sticker moet goed leesbaar zijn en is aangebracht op een voor de inwoner goed afleesbare plaats.
20. Voor de medebewoners die geen gebruik maken van de traplift wordt een trapeuningoplossing gerealiseerd.
21. Opdrachtnemer neemt alle verpakkingsmaterialen en afval die vrijgekomen zijn tijdens het installeren van de traplift retour en voert deze op een verantwoorde manier af. Na plaatsing en installatie van de traplift zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de ruimte waarin de traplift is geplaatst bezemschoon wordt achtergelaten.
22. Opdrachtnemer doet 5 werkdagen na aflevering van de traplift een telefonische aflevercheck bij de inwoner. Hierin wordt minimaal besproken: of de traplift correct is afgeleverd en of de traplift naar tevredenheid functioneert. Indien noodzakelijk zorgt opdrachtnemer ervoor dat na het gesprek een kosteloze aanvullende instructie plaats vindt.
23. Opdrachtgever heeft altijd de mogelijkheid om na installatie van de traplift inspecties uit te voeren om vast te stellen of de geïnstalleerde traplift voldoet aan de gestelde eisen.

2. Producteisen Trapliften

1. Opdrachtnemer die een offerte indient, heeft daarmee aangegeven trapliften te kunnen leveren, te installeren en te onderhouden voor alle voorkomende vaste trappen. Uitgangspunt is te allen tijde de goedkoopst compenserende oplossing.
2. Opdrachtnemer dient trapliften te leveren die voldoen aan de geldende normen, wet- en regelgeving o.a. het Bouwbesluit, relevante certificering van de veiligheidsnormen en richtlijn machines 2006/42/EG of gelijkwaardig.
3. De te leveren trapliften zijn geschikt voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.
4. De te leveren trapliften hebben een minimale technische levensduur van 15 jaar.
5. De te leveren trapliften voldoen aan de technische- en functionele eisen.
6. Opdrachtnemer conformeert zich eraan dat, indien blijkt dat een door Opdrachtnemer geplaatste traplift niet (functioneel) voldoet, Opdrachtnemer de traplift aanpast, dan wel een andere traplift zal plaatsen die wel voldoet. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
7. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een uitgebreid assortiment aan trapliften te leveren. Deze trapliften, ter overbrugging van 1 verdieping, zijn onderverdeeld in de volgende categorieën:

- Categorie 1: Rechte traplift
 - Categorie 2: Buitenbocht traplift met één bocht
 - Categorie 3: Buitenbocht traplift met twee of meer bochten
 - Categorie 4: Binnenbocht (spil) traplift
8. Opdrachtnemer is in staat om de hierboven genoemde categorieën trapliften te leveren met een minimaal draaggewicht van 125kg voor alle voorkomende vaste trappen. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om de hierboven genoemde trapliften te leveren in een heavy duty uitvoering die geschikt zijn voor gebruikers tot minimaal 150kg.
 9. De goedkoopst compenserende adequate oplossing wordt aangeboden waarbij de situatie van de inwoner en de medetragegebruikers als uitgangspunt genomen wordt. Dit kan een nieuw geproduceerde traplift of een (deels) gebruikte traplift zijn.
 10. De bouwkundige aanpassingen aan de woning of aan de in de woning aanwezige installaties, die noodzakelijk zijn voor het installeren van de traplift, worden onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer uitgevoerd.
 11. Bij het selecteren van een categorie traplift is het uitgangspunt de levering van een traplift uit de categorie 1, 2 of 3. Alleen in die gevallen waar de veiligheid (voor de gebruiker van de traplift maar ook de overige gebruikers van de trap) in gedrang is en/of in situaties dat dit niet mogelijk is vanwege regelgeving of technische beperkingen kan een traplift uit de categorie 4 geselecteerd worden. Individuele persoonlijke omstandigheden van een inwoner maakt het voor Opdrachtgever mogelijk om uit te wijken naar een traplift uit categorie 4.
 12. Opdrachtgever bepaalt (op basis van het gemeentelijke beleid van Opdrachtgever) of de inwoner voor een Traplift in aanmerking komt. Tevens bepaalt Opdrachtgever in overeenstemming met Opdrachtnemer en inwoner het type en variant Traplift dat geleverd wordt en geeft eventuele bijzonderheden aan.
 13. De keuze van de toe te kennen Traplift is altijd aan Opdrachtgever, of te wel Opdrachtgever dient formeel akkoord te gaan met de door Opdrachtnemer geselecteerde Traplift.
 14. Opdrachtnemer levert minimaal trapliften die aan de onderstaande specificaties/eisen voldoen:
 - Voorzien van een opklapbare draaibare stoel met veiligheidsgordel, opklapbare armlenningen en opklapbare voetensteun.
 - De bediening is op de inwoner en diens beperkingen afgestemd. Zowel links- als rechtszijdigebediening is mogelijk.
 - Er is zowel beneden als boven aan de trap een bedieningsknop aanwezig.
 - Geluidsarm (binnen de wettelijke normen).
 - De traplift is voorzien van een droge accu. De accu kan opgeladen worden met de reguliere stroomvoorziening.
 - Knelbeveiliging
 - Alle andere voorkomende accessoires, opties en aanpassingen die noodzakelijk zijn voor een veilig en functioneel gebruik van de traplift door de inwoner en voor een veilige situatie op de trap voor de medetragegebruikers.
 15. Opdrachtnemer levert extra onderdelen die naar het oordeel van Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer noodzakelijk worden geacht om tot een verantwoord gebruik te komen, binnen de all-in prijs van het standaardassortiment. Navolgende onderdelen worden in ieder geval gezien als behorend tot de all-in prijs: verticale stop, inschuifbare uitloop, opklapbaar raildeel, veiligheidsgordels, accu's, sleutelschakelaars, extra laadstation enz.

3. Eisen aan de aanpassingen

Bij aanpassingen wordt er onderscheid gemaakt in opties, individuele aanpassingen, na-aanpassingen en bouwkundige aanpassingen:

- Opties: aanpassingen en opties aan standaard voorzieningen, voorkomende op standaard algemeen verkrijgbare prijslijsten zijn inbegrepen in de all-in aanschafprijs van de traplift.
- Individuele aanpassingen: aanpassingen die niet standaard verkrijgbaar zijn voor de betreffende traplift. Individuele aanpassingen aan nieuwe, dan wel “nieuw gebruikte” trapliften zijn, in de offerte separaat gespecificeerd. Voor individuele aanpassingen brengt de leverancier geen bijkomende aparte opslagen en/of toeslagen bij de Opdrachtgever in rekening (bijv. voorrijkosten, passingskosten, materiaalkosten etc.).
- Na-aanpassingen: functionele aanpassingen aan een bestaande traplift welke voortkomen uit het niet veilig kunnen gebruiken van de traplift, op basis van de eerste indicatie/aanvraag. Voor na-aanpassingen brengt de leverancier geen bijkomende aparte opslagen en/of toeslagen bij de Opdrachtgever in rekening (bijv. voorrijkosten, passingskosten, materiaalkosten etc.).
- Bouwkundige aanpassingen: kleine bouwkundige aanpassingen die niet van constructieve aard zijn zoals het verwijderen van uitstulpingen in de wand en het verplaatsen van radiatoren, als dit nodig is om de rail optimaal te kunnen bevestigen. Deze bouwkundige aanpassingen zijn in de offerte separaat gespecificeerd. Noodzakelijke niet-constructieve bouwkundige kosten tot en met een bedrag van € 750, - zijn inbegrepen in de All-in aanschafprijs.

Als er grote bouwkundige werkzaamheden noodzakelijk zijn, dan overlegt Opdrachtnemer hierover eerst met de Opdrachtgever. Noodzakelijke niet-constructieve bouwkundige aanpassingen waarbij de kostprijs hoger is dan € 750, - zijn in de offerte separaat geoffreerd en moeten schriftelijk worden goedgekeurd door Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voor bouwkundige aanpassingen een andere aannemer in te schakelen.

4. Eisen aan het All-in onderhoud

Het All-in onderhoud aan trapliften bestaat uit:

- Correctief onderhoud
- Preventief onderhoud
- Garantie op fabricage en constructiefouten
- Het demonteren en afvoeren van trapliften

4.1 Serviceverlening en reparatie (correctief onderhoud)

1. Reparaties vinden onder normale omstandigheden binnen 24 uur na de melding plaats. Opdrachtnemer heeft een eigen servicedienst met technisch gekwalificeerd personeel (zie eisen aan personeel).
2. Opdrachtnemer heeft een storingsdienst die 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is via een telefoonnummer (standaard lokaal tarief) en per SMS/WhatsApp. De inwoner krijgt rechtstreeks contact met een medewerk(st)er van de storingsdienst. Er wordt niet doorgeschakeld naar een antwoordapparaat of callcenter.
3. Wanneer er sprake is van een storing overlegt Opdrachtnemer met de inwoner over de spoedeisendheid.
4. Opdrachtnemer hanteert de onderstaande termijnen voor reparatie:
 - a. Urgentiestatus 1 (Calamiteit): de inwoner zit op de traplift met een storing en kan de

traplift niet verlaten. Opdrachtnemer is binnen 1 uur na melding van de storing bij de inwoner ter plaatse om de traplift te repareren.

- b. Urgentiestatus 2: de traplift heeft een storing waardoor deze niet meer veilig kan worden gebruikt. De inwoner kan door de storing de woning niet meer verlaten of gebruikmaken van woonruimtes als badkamer, toilet en slaapkamer. Opdrachtnemer zal zo snel mogelijk uiterlijk binnen 2 uur bij de inwoner ter plaatse zijn om de traplift te repareren.
- c. Urgentiestatus 3: de inwoner kan de traplift zonder reparatie nog veilig gebruiken. Leverancier gaat in overleg met de inwoner en maakt een afspraak om het defect te verhelpen, uiterlijk binnen 5 werkdagen.

4.2 Eisen aan (Preventief) onderhoud

1. Opdrachtnemer verzorgt minimaal een keer per twee jaar een preventieve onderhoudsbeurt en keurt of de traplift nog voldoet aan alle veiligheidseisen, gedurende de periode dat de traplift in gebruik is bij de inwoner. De eerste preventieve onderhoudsbeurt vindt plaats omstreeks 2 jaar na ingebruikname van de lift.
2. Uiterlijk 14 dagen voor de geplande uitvoeringsdatum van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring maakt Opdrachtnemer een afspraak met de inwoner.
3. Opdrachtnemer mag de preventieve onderhoudsbeurt en keuring alleen combineren met het verhelpen van een storing indien de laatste preventieve onderhoudsbeurt en keuring langer dan 18 maanden geleden heeft plaats gevonden.
4. De preventieve onderhoudsbeurt en keuring verloopt aan de hand van een checklist. De checklist wordt na uitvoering van de onderhoudsbeurt en keuring ondertekend door de inwoner. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid een kopie van de checklist op te vragen.
5. De uitvoering van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring worden geregistreerd binnen de managementrapportage.
6. Na uitvoering van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring wordt de traplift voorzien van een sticker die goed zichtbaar is en waarop de datum van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring staat aangegeven.
7. Opdrachtnemer vervult een signaalfunctie richting Opdrachtgever wanneer blijkt dat de traplift onderhevig is aan buitenproportionele slijtage, oneigenlijk gebruik en onveilig gebruik.

4.3 Eisen aan inname (demontage) van trapliften

1. Na innameopdracht van Opdrachtgever demonteert en voert Opdrachtnemer kosteloos trapliften af die zowel uit de nieuwe overeenkomst maar ook uit eventuele voorgaande overeenkomsten door de Opdrachtnemer geïnstalleerd zijn.
2. Trapliften van andere fabrikanten dan die van Opdrachtnemer, die vervangen worden door een traplift van Opdrachtnemer, binnen de overeenkomst, worden kosteloos gedemonteerd en afgevoerd.
3. Na demontage van de traplift in opdracht van Opdrachtgever gaat het eigendom van de traplift over van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. Het All-in onderhoud wordt door Opdrachtnemer per direct stopgezet.
4. Opdrachtnemer demonteert en voert de traplift binnen 5 werkdagen af of na overleg met de woningeigenaar, na innameopdracht van de Opdrachtgever.
5. Na demontage van de traplift zorgt Opdrachtnemer voor het veilig afdoppen van elektrische leidingen en het opvullen van bevestigingsgaten in de muur. Indien van toepassing en aanwezig dient de trapleuning opnieuw aangebracht of teruggeplaatst te worden.

6. Schade die is ontstaan door het demonteren van de traplift wordt door Opdrachtnemer gecompenseerd.
7. Afval en (rest)materialen die overgebleven zijn na het demonteren van de traplift worden meegenomen door Opdrachtnemer en op een verantwoorde wijze afgevoerd.

5. Eisen aan herinzetten van gebruikte trapliften

Opdrachtnemer beslist zelf om nieuwe of 'nieuw gebruikte' (delen van) trapliften (uit het depot van Opdrachtnemer) te leveren. Opdrachtnemer is bij het leveren van 'nieuw gebruikte' trapliften verplicht om deze trapliften als volgt af te leveren:

1. Technisch in normale staat (regulier onderhouden, voldoet aan de technisch/functioneelgestelde eisen);
2. visueel als nieuw (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en zo nodig ontsmet;
3. de traplift mag niet ouder dan 15 jaar zijn;
4. met een normaal verwachte rest levensduur (in relatie tot technische levensduur van minimaal 15 jaar);
5. compleet geleverd conform alle eisen.

6. Prijs en prijsindexering

Eisen Prijsstelling All-in aanschafprijs

1. Nadere gegevens over het door Opdrachtnemer op te geven All-in aanschafprijs zijn opgenomen bij subgunningscriterium prijs, hoofdstuk 5.2 van de Inkoopleidraad.
2. Prijzen worden gevraagd op basis van een all-in aanschafbedrag per categorie incl. opties, (individuele) aanpassingen en niet constructieve bouwkundige aanpassingen tot € 750, - en eventuele na-aanpassingen. Alle kosten voor het leveren en installeren van trapliften zijn bij de all-in aanschafprijzen inbegrepen.
3. Indexering van de prijzen is maximaal 1 maal per jaar toegestaan, met als eerste datum 1 januari 2026, met als maximale prijsindexering de CBS-consumentenprijsindex, totaal bestedingen, jaarmutatie CPI, met als peildatum september van het lopende jaar. Opdrachtgever wordt uiterlijk 31 oktober voorafgaande aan het kalenderjaar waarin de prijswijziging ingaat geïnformeerd over de hoogte van de prijsindexering en voorziet Opdrachtgever van aangepaste prijslijsten.

Eisen Prijsstelling service en onderhoud

Opdrachtgevers hechten grote waarde aan een evenwichtig kwaliteit-prijsverhouding. Daarnaast willen Opdrachtgevers voor de komende jaren inzicht hebben in de kosten voor het totale onderhoud van trapliften. Voor het All-in onderhoud hebben Opdrachtgevers dan ook een bovengrens vastgesteld van € **125,00** per jaar, per traplift. Inschrijvers zijn vrij om een lager All-in onderhoudstarief aan te bieden maar worden uitgesloten van deze offerte aanvraag wanneer het All-in onderhoudstarief de bovengrens van € **125,00** overschrijdt.

1. Nadere gegevens over het door Opdrachtnemer op te geven All-in onderhoudstarief zijn opgenomen bij subgunningscriteria prijs, hoofdstuk 5.2 van de Inkoopleidraad.
2. Het All-in onderhoudstarief per jaar geldt voor de volledige gebruiksduur van de traplift bij de en gaat in op het moment van ingebruikname door de inwoner en eindigt direct op de

dag dat Opdrachtgever de opdracht heeft gegeven om de traplift in te nemen. Het all-in onderhoudstarief blijft van kracht, zolang de traplift bij de inwoner blijft uitstaan, ook in het geval wanneer bij toekomstige aanbestedingen de opdracht voor het leveren en onderhouden van trapliften gegund wordt aan een andere partij als de dan zittende Opdrachtnemer.

3. Opdrachtnemer heeft, indien de Opdrachtgever de traplift in eigendom aan de inwoner verstrekt, de mogelijkheid om het all-in onderhoudscontract te beëindigen. In dit geval gaat het eigendom van de traplift niet meer over van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer en zal Opdrachtgever zijn financiële verplichtingen alleen voor het nog lopende contractjaar aan inschrijver voldoen.
4. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om het All-in onderhoud kosteloos over te zetten naar een andere inwoner indien de traplift op het installatieadres door een andere inwoner in gebruik genomen gaat worden.
5. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om het All-in onderhoudscontract van een traplift te alle tijden stop te zetten.
6. Indexering van het All-in onderhoudstarief is maximaal 1 maal per jaar toegestaan, met als eerste datum 1 januari 2026, met als maximale prijsindexering de CBS-consumumentenprijsindex, totaal bestedingen, jaarmutatie CPI, met als peildatum september van het lopende jaar. Opdrachtgever wordt uiterlijk 31 oktober voorafgaande aan het kalenderjaar waarin de prijswijziging ingaat geïnformeerd over de hoogte van de prijsindexering en voorziet Opdrachtgever van aangepaste prijslijsten.

7. Eisen met betrekking tot garanties

1. Opdrachtnemer neemt de volledige productaansprakelijkheid voor de door Opdrachtnemer geleverde trapliften incl. opties en/of individuele aanpassingen en bouwkundige aanpassingen en dient aan te kunnen tonen dat het bedrijf voldoende verzekerd is voor productaansprakelijkheid.
2. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever volledig van iedere aanspraak in deze. Het bewijs van verzekering dient binnen twee dagen na een daartoe strekkend verzoek te kunnen worden overlegd.
3. Opdrachtnemer garandeert na installatie van de traplift een technische levensduur van ten minste 15 jaar vanaf het moment van plaatsing.
4. Opdrachtnemer garandeert de nalevering van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen voor een periode van minimaal 15 jaar na installatie van de traplift.

8. Eisen met betrekking tot het verstrekken van managementrapportages

Opdrachtnemer verzorgt 4 maal per jaar, per individuele Opdrachtgever een managementkwartaalrapportage waarbij Opdrachtnemer de hierondergewenste informatie verstrekt:

Aantal geplaatste trapliften per kwartaal met vermelding van :

- Ordernummer
- Categorie geleverde traplift/Percentage hergebruik
- Individuele aanpassingen ja/nee
- Bouwkundige aanpassingen ja/nee
- Naam inwoner/uniek klantnummer

- Eventueel registratienummer van de Opdrachtgever
- Serienummer traplift
- Fabricage jaar traplift
- Datum opdrachtverstrekking Opdrachtgever
- Datum installatie traplift
- Doorlooptijd van de levering (van opdrachtverstrekking tot installatie). Vermelden reden wanneer de vereiste doorlooptijd niet is gehaald.
- All-in aanschafprijs

Aantal ingenomen trapliften per kwartaal:

- Ordernummer
- Datum inname
- Categorie geleverde traplift
- Naam inwoner/uniek klantnummer (laatste gebruiker)
- Serienummer traplift
- Fabricage jaar traplift

Overzicht per kwartaal van de uitgevoerde preventieve onderhoudsbeurten en keuringen:

- Categorie geleverde traplift
- Type traplift
- Serienummer traplift
- Naam inwoner/uniek klantnummer
- Fabricage jaar traplift
- Installatiedatum traplift
- Datum preventieve onderhoudsbeurt/keuring

Overzicht per kwartaal van het totale uitstaande bestand trapliften (nieuwe overeenkomst en reeds afgesloten overeenkomsten):

- Ordernummer
- Categorie geleverde traplift
- Naam inwoner/uniek klantnummer
- Contractnummer
- Categorie geleverde traplift
- Type traplift
- Serienummer traplift
- Fabricage jaar traplift
- Installatiedatum traplift
- Einddatum onderhoudscontract (indien van toepassing).

Totaal aantal uitgevoerde reparaties (correctief onderhoud) van geleverde trapliften uit de nieuweovereenkomst en reeds afgesloten overeenkomsten:

- Ordernummer
- Categorie geleverde traplift
- Naam inwoner/uniek klantnummer
- Contractnummer
- Categorie geleverde traplift
- Type traplift
- Serienummer traplift
- Fabricage jaar traplift

- Installatiedatum traplift
- Datum serviceaanvraag
- Datum correctief onderhoud

Totaal aantal van inwoners en/of Opdrachtgever ontvangen klachten per jaar:

- Uniek trapliftnummer
- Categorie geleverde traplift
- Omschrijving klacht
- Wijze waarop de klacht is afgehandeld

De rapportage dient binnen 25 werkdagen na afloop van het kwartaal digitaal per individuele Opdrachtgever te worden verstrekt in een Excel-format. Indien Opdrachtgever, naast de bovengenoemde gegevens in de uitvoering van de dienstverlening nog andere relevante gegevens wenst (incidenteel) dan wordt deze informatie kosteloos door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld. De rapportage wordt besproken tijdens de ingeplande kwartaalgesprekken met Opdrachtgever.

9. Eisen met betrekking tot het klanttevredenheidsonderzoek

In het kader van een zo hoog mogelijke klanttevredenheid maakt het houden van een klanttevredenheidsonderzoek door Opdrachtnemer deel uit van de overeenkomst. Opdrachtnemer dient minimaal eenmaal per twee jaar een representatief en onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek onder de inwoners van de opdrachtgever te laten uitvoeren door een externe instantie. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden:

- gebruikersinstructie;
- telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren;
- kwaliteit onderhoud / responstijden na melding schade en/of reparatie;
- service en dienstverlening in algemene zin;
- omgang met inwoners door personeel van Opdrachtnemer;
- tevredenheid van de inwoner over de geplaatste traplift;
- tevredenheid levertijd van de traplift;
- eventuele in overleg met Opdrachtgever op te nemen specifieke vragen.

De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet Opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek aan Opdrachtgever toekomen. Hieraan zijn voor Opdrachtgever geen extrakosten verbonden.

Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het klanttevredenheidsonderzoek.

10. Eisen aan personeel

- Personeel dat wordt ingezet in contact met inwoners beheerst de Nederlandse taal. Het bij de uitvoering van installatiewerkzaamheden en bouwkundige aanpassingen in te zetten personeel dient te beschikken over een Vca-certificering (of gelijkwaardig). Het in te zetten personeel, dat bij de inwoner aan huis komt, kan zich legitimeren en aantonen dat zij werkzaam zijn voor Opdrachtnemer, dragen bedrijfskleding en rijden in een herkenbaar voertuig.
- Medewerkers van Opdrachtnemer die worden ingezet bij contacten met inwoners, dienen de Nederlandse taal te beheersen en hebben kennis van de regio. Een Verklaring Omtrent Gedrag

(VOG) algemeen profiel 85, van die medewerkers dient in het personeelsdossier van Opdrachtnemer opgenomen te zijn. Opdrachtgever kan vragen de VOG te overleggen. Overlegging dient dan binnen 5 dagen plaats te vinden. Als de VOG ouder is dan 5 jaar kan de opdrachtgever vragen om het overleggen van een nieuwe VOG.

11. Eisen met betrekking tot overleg en proactieve communicatie

Opdrachtnemer en Opdrachtgever hebben op regelmatige basis overleg, onder andere over de algehele gang van zaken, voortgang, verbeterpunten en operationele zaken. Overleg vindt plaats op twee niveaus, te weten op beleidsniveau, maximaal 2 tot 4 maal per jaar en op operationeel niveau, op verzoek.

Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatieven te tonen, onder andere op het gebied van:

1. Tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en samenwerking;
2. Oneigenlijk gebruik van een traplift door een inwoner;
3. Als Opdrachtnemer van mening is dat een indicatie niet (meer) voldoet.
4. Product- en marktontwikkelingen.

12. Klantendossier

Opdrachtnemer houdt per traplift een klantendossier bij waarin alle contactmomenten, servicebeurten (preventief en correctief) en specifieke bijzonderheden worden vastgelegd. Het klantendossier is op verzoek van Opdrachtgever door Opdrachtgever in te zien.

13. Eisen met betrekking tot Facturatie

Facturatie All-in aanschaf trapliften

1. Binnen twee weken nadat de traplift is geïnstalleerd ontvangt Opdrachtgever een factuur.
2. De volgende gegevens dienen op de factuur vermeld te worden:
 - Uniek klantnummer
 - Beschikkingsnummer
 - Ordernummer
 - Uniek trapliftnummer
 - Categorie geleverde traplift
 - Merk/type traplift
 - Geleverde opties, aanpassingen en accessoires
 - Gerealiseerde bouwkundige aanpassingen indien van toepassing
 - Kosten bouwkundige aanpassingen die niet vallen onder de All-in eenheidsprijs
 - Fabricagedatum traplift
3. Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijks elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel) met Opdrachtgever mogelijk is.
4. De door de inwoner getekende bruikleenovereenkomst wordt samen met de factuur meegestuurd.

Facturatie All-in onderhoud

1. Facturatie van het All-in onderhoudstarief vindt jaarlijks in januari plaats, voor het eerst in het eerste volle kalenderjaar na installatie van de traplift. Bijvoorbeeld: levering juli 2025, eerste maal facturatie All-in onderhoud in januari 2027.
2. Facturatie vindt plaats door middel van een bulkfactuur.
3. Na inname/demontage van de traplift, stopt het all-in onderhoudscontract per eerstvolgend kalenderjaar. Bijvoorbeeld: inname oktober 2025, contract beëindigd per 1 januari 2026.

Contactgegevens facturatie

Opdrachtgever factureert per afzonderlijke Opdrachtgever naar het factuuradres:

Opdrachtgever Buren

Facturen kunnen verstuurd worden naar: administratiesociaaldomein@buren.nl

Opdrachtgever Culemborg:

Facturen kunnen gestuurd worden naar: wmo-administratie@culemborg.nl

Opdrachtgever Maasdriel

Facturen kunnen gestuurd worden naar: administratieSociaalDomein@maasdriel.nl

Opdrachtgever Neder-Betuwe

Facturen kunnen gestuurd worden naar: administratie@kernpunten.nl

Opdrachtgever Tiel

Facturen kunnen gestuurd worden naar: infowmo@tiel.nl

Opdrachtgever West Betuwe

Facturen kunnen gestuurd worden naar: admwmojeugd@WestBetuwe.nl

Opdrachtgever West Maas en Waal

Facturen kunnen gestuurd worden naar: backofficesocialdom@westmaasenwaal.nl

Opdrachtgever Zaltbommel

Facturen kunnen gestuurd worden naar: wmo@zaltbommel.nl

Berichtenverkeer

Opdrachtgevers werken met het contract trapliften op het moment nog niet met de informatiestandaarden Wmo (iWmo berichtenverkeer). Opdrachtnemer is verplicht om de uitwisseling van informatie met Opdrachtgever via het berichtenverkeer te laten verlopen als de release van iWmo-berichtenverkeer gerealiseerd is en Opdrachtgever er klaar voor is. Het tijdstip voor het wel of niet aansluiten bij het berichtenverkeer kan per individuele Opdrachtgever verschillend zijn.

14. Privacy

Opdrachtnemer gaat om met persoonlijke informatie van onder andere inwoners. Dit is noodzakelijk om de werkzaamheden uit te voeren. De Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een hoge mate van zorgvuldigheid over de wijze waarop met informatie wordt omgegaan. Opdrachtnemer en diegene die Opdrachtnemer bij de uitvoering van de overeenkomst heeft betrokken, nemen alle relevante door de Europese en Nederlandse overheid vastgestelde (wettelijke) bepalingen c.q. vereisten met betrekking tot

bescherming persoonsgegevens (waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming, en de Uitvoeringswet AVG) in acht. Daarnaast moet de opdrachtnemer voldoen aan Baseline Informatiebeveiliging Overheid.

15. Eisen persoonsgebonden budget (pgb)

Een inwoner die ondersteuning van Opdrachtgever, in de vorm van een persoonsgebonden budget (pgb) voor aanschaf van een traplift, toegewezen heeft gekregen krijgt van Opdrachtnemer de mogelijkheid om, tegen dezelfde condities als Opdrachtgever een traplift aan te schaffen en een onderhoudscontract af te sluiten.

16. Beleidswijzigingen

Wanneer Opdrachtgever tijdens de looptijd van de overeenkomst geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de uitvoering van het verstrekken van trapliften dan kan de Opdrachtgever genooddaakt zijn binnen het huidige contract aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij onder andere aan veranderde wet- en regelgeving en financieerbeleid rond trapliften. Daarnaast behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de overeenkomst aan te passen naar aanleiding van gewijzigd beleid.

Uiteraard vinden veranderingen binnen het contract altijd plaats na overleg met Opdrachtnemer die een redelijke termijn zal krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren.

17. Implementatie

Na de gunning neemt Opdrachtnemer het initiatief voor het samenstellen van een handboek ten behoeve van de operationele uitvoering van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In dat handboek staan naast de relevante contactgegevens en contactpersonen, de gemaakte afspraken weergegeven en zijn de operationele processen in kaart gebracht. Het handboek betreft een 'levend' document en kan gedurende de gebruiksperiode aangepast worden. Het up-to-date houden van het handboek is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

18. Klachten

De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. Dit houdt in ieder geval in:

- De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd.
- De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar en toegankelijk voor de inwoner.
- Bij de intake worden inwoners door Opdrachtnemer geïnformeerd hoe en waar een klacht kan worden ingediend.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klager, indien hij daar prijs op stelt, de klacht mondeling kan toelichten.
- De klachtenregeling waarborgt dat klager binnen een redelijke termijn, zijnde niet later dan binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging krijgt waarin informatie over de verdere klachtenprocedure is opgenomen.

- De klachtenregeling waarborgt dat een klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld, tenzij klager instemt met uitstel.

Opdrachtnemer levert bij de kwartaalmanagementrapportage een overzicht aan van de klachten met een omschrijving hoe de klacht is opgelost en afgehandeld. Na gunning wordt de klachtenregeling aan de Opdrachtgever overgelegd.