

1. Eisen rondom proces van aanvraag tot verstrekking	
1.	<p>De werkwijze rond de verstrekking van trapliften is als volgt:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cliënt dient aanvraag in.2. Wmo consulent stelt de indicatie.3. De gemeente neemt contact op met Opdrachtnemer voor een opdracht tot passing/selectie en stuurt de indicatie/aanvraag, eventueel voorzien van de gewenste categorie traplift, naar de Opdrachtnemer.4. Afspraak maken met client, intake, passing, inmeten en/of selectie van de traplift vindt plaats binnen 10 werkdagen nadat opdracht door de gemeente is gegeven. De gemeente kan verlangen dat een deskundige derde bij selectie/passing aanwezig is.5. Opdrachtnemer geeft door middel van een passingsverslag/orderbevestiging aan welke categorie traplift is geselecteerd. Opdrachtnemer is per keer verplicht de goedkoopst compenserend, functioneel adequate oplossing binnen de omschreven categorieën te selecteren. Indien categorie 4 van toepassing is, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever over de onderbouwing waarom dit noodzakelijk is.6. Passingsverslag/orderbevestiging bestaat ten minste uit: bouwtekening, categorie en bouwjaar traplift (nieuw of herverstrekking).7. Voor de passing en selectie brengt Opdrachtnemer bij de gemeente 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. Indien de Opdrachtnemer vaststelt vast dat het installeren van de traplift technisch niet haalbaar is, wordt dit met een onderbouwde rapportage teruggekoppeld naar de gemeente, 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 de gemeente. In overleg met de gemeente en/of bouwkundig adviseur wordt vervolgens besloten of de traplift geïnstalleerd kan worden.10. Het passingsverslag/orderbevestiging en eventuele offerte worden binnen 3 werkdagen na passing aan de Wmo consulent beschikbaar gesteld, tenzij anders wordt overeengekomen.11. Bij offerte mag Opdrachtnemer eerst over gaan tot levering en installatie van de geoffreerde traplift, inclusief benodigde opties en accessoires, eventuele individuele aanpassingen, bouwkundige aanpassingen en instructie aan de cliënt na expliciet akkoord per email van de gemeente.12. Bij een passingsverslag/orderbevestiging van trapliften vanuit de gedefinieerde categorieën mag Opdrachtnemer de opdracht tot levering en installatie van de traplift uitvoeren, waarbij de gemeente uit gaat van levertijden van:<ol style="list-style-type: none">a. De levering van trapliften vanuit de gedefinieerde categorieën: maximaal 25 werkdagen na opdracht tot passing/selectie.b. De levering van trapliften vanuit de gedefinieerde categorieën waarbij sprake is van individuele- en/of bouwkundige aanpassingen: maximaal 30 werkdagen na opdracht tot passing/selectie.13. Indien de afgesproken standaard- of afwijkende leveringstermijn aan de zijde van Opdrachtnemer niet haalbaar is, rust er een meldingsplicht op de

	<p>Opdrachtnemer richting de gemeente en de cliënt. Opdrachtnemer dient tegelijkertijd de best haalbare en reële levertijd op te geven. Indien Opdrachtnemer, de in de opdrachten vermelde trapliften structureel niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen leveringstermijnen aflevert, kan de gemeente, na officiële waarschuwing de trapliften bij een andere partij betrekken.</p> <p>14. Opdrachtnemer hanteert een standaard bruikleenovereenkomst die in overleg is opgesteld met de Opdrachtgever.</p> <p>15. Opdrachtnemer zorgt dat bij levering de gebruiker de bruikleenovereenkomst ondertekent.</p> <p>16. Opdrachtnemer stuurt de getekende bruikleenovereenkomst naar de gemeente. Deze wordt toegevoegd aan het persoonlijke dossier van de cliënt.</p> <p>17. In de bruikleenovereenkomst staat de voor- en achternaam en adres van de inwoner.</p> <p>18. Opdrachtnemer dient bij aflevering van de traplift mondelinge informatie aan de cliënt te verstrekken over gebruik, onderhoud en bediening van de traplift, inclusief het verstrekken van een Nederlandstalige handleiding (desgewenst in grootletter formaat). Ook ontvangt de cliënt duidelijke informatie over hoe de 24-uurs serviceverlening is geregeld.</p> <p>19. De traplift wordt voorzien van een sticker waarop de naam van leverancier en het telefoon/alarmnummer staan vermeld. De sticker is goed leesbaar en is aangebracht op een voor de cliënt goed afleesbare plaats.</p> <p>20. Voor de medebewoners die geen gebruik maken van de traplift wordt een trapleuningoplossing gerealiseerd.</p> <p>21. Opdrachtnemer neemt alle verpakkingsmaterialen en afval die vrijgekomen zijn tijdens het installeren van de traplift retour en voert deze op een verantwoorde manier en gescheiden af. Na plaatsing en installatie van de traplift zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de ruimte waarin de traplift is geplaatst bezemschoon wordt achtergelaten.</p> <p>22. Opdrachtnemer doet 5 werkdagen na aflevering van de traplift een telefonische aflevercheck bij de cliënt. 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.</p> <p>23. De gemeente 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.</p>
<p>2. Producteisen Trapliften</p>	
<p>1.</p>	<p>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 best compenserend functioneel adequate oplossing.</p>
<p>2.</p>	<p>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.</p>
<p>3.</p>	<p>De te leveren trapliften zijn geschikt voor het gestelde gebruiksdoel en voor de beoogde doelgroep.</p>
<p>4.</p>	<p>De te leveren trapliften hebben een minimale technische levensduur (elektrische onderdelen) van vijftien (15) jaar.</p>
<p>5.</p>	<p>De te leveren trapliften voldoen aan de technische- en functionele eisen.</p>

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: <ul style="list-style-type: none"> - 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 125 kg voor alle voorkomende vaste trappen.
9.	Trapliften met een draaggewicht boven de 125 kg vallen buiten deze aanbesteding maar kunnen wel op offertebasis bij Opdrachtnemer aangevraagd worden.
10.	De meest functioneel adequate oplossing wordt aangeboden waarbij de situatie van de cliënt en de medetrapgebruikers als uitgangspunt genomen wordt. Dit kan een nieuw geproduceerde traplift of een (deels) gebruikte traplift zijn.
11.	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.
12.	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 cliënt maakt het voor de gemeente mogelijk om bij de aanvraag uit te wijken naar een traplift uit categorie 4.
13.	De gemeente bepaalt (op basis van het gemeentelijke beleid) of de cliënt voor een Traplift in aanmerking komt. Tevens bepaalt de Gemeente in overeenstemming met Opdrachtnemer en cliënt het type en variant Traplift dat geleverd wordt en geeft eventuele bijzonderheden aan.
14.	De keuze van de toe te kennen Traplift is altijd aan de gemeente, of te wel de gemeente dient formeel akkoord te gaan met de door Opdrachtnemer geselecteerde Traplift.
15.	Opdrachtnemer levert minimaal trapliften die aan de onderstaande specificaties/eisen voldoen: <ul style="list-style-type: none"> - Voorzien van een opklapbare draaibare stoel met veiligheidsgordel, opklapbare armleuningen en opklapbare voetensteun. - De bediening is op de cliënt en haar 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. - Alle andere voorkomende accessoires, opties en aanpassingen die noodzakelijk zijn voor een veilig en functioneel gebruik van de traplift door de cliënt en voor een veilige situatie op de trap voor de medetrapgebruikers.

3. Eisen aan de Aanpassingen	
	<p>Bij aanpassingen wordt er onderscheid gemaakt in opties, individuele aanpassingen, na-aanpassingen en bouwkundige aanpassingen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 "hervestreckte" trapliften zijn, in de offerte separaat gespecificeerd. Voor individuele aanpassingen brengt de leverancier geen bijkomende aparte opslagen en/of toeslagen bij de gemeente 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 gemeente 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 € 350, - zijn inbegrepen in de All-in aanschafprijs. <p>Als er grote bouwkundige werkzaamheden noodzakelijk zijn, dan overlegt Opdrachtnemer hierover eerst met de gemeente. Noodzakelijke niet-constructieve bouwkundige aanpassingen waarbij de kostprijs hoger is dan € 350, - zijn in de offerte separaat geoffreerd en moeten schriftelijk worden goedgekeurd door de gemeente. De gemeente heeft de mogelijkheid om voor bouwkundige aanpassingen een andere aannemer in te schakelen.</p>
4. Eisen aan het All-in onderhoud	
	<p>Het All-in onderhoud aan trapliften bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 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 cliënt krijgt rechtstreeks contact met iemand van de storingsdienst. Er wordt niet doorgeschakeld naar een antwoordapparaat of callcenter.
3.	Wanneer er sprake is van een storing overlegt Opdrachtnemer met de cliënt over de spoedeisendheid.
4.	Opdrachtnemer hanteert de onderstaande termijnen voor reparatie:

	<p>a. Urgentiestatus 1 (Calamiteit): de cliënt zit op de traplift met een storing en kan de traplift niet verlaten. Leverancier is binnen 1 uur na melding van de storing bij de cliënt ter plaatse om de traplift te repareren.</p> <p>b. Urgentiestatus 2: de traplift heeft een storing waardoor deze niet meer veilig kan worden gebruikt. De cliënt kan door de storing de woning niet meer verlaten of gebruikmaken van woonruimtes als badkamer, toilet en slaapkamer. Leverancier zal zo snel mogelijk uiterlijk binnen 2 uur bij de cliënt ter plaatse zijn om de traplift te repareren.</p> <p>c. Urgentiestatus 3: de cliënt kan de traplift zonder reparatie nog veilig gebruiken. Leverancier gaat in overleg met de cliënt en maakt een afspraak om het defect te verhelpen, uiterlijk binnen 5 werkdagen.</p>
--	--

4.2 Eisen aan (Preventief) onderhoud

1.	Opdrachtnemer verzorgt minimaal een keer per één (1) 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 cliënt. De eerste preventieve onderhoudsbeurt vindt plaats omstreeks één (1) jaar na ingebruikname van de lift.
2.	Opdrachtnemer levert een keuringsrapport aan na keuring bij Opdrachtgever.
3.	Uiterlijk 14 dagen voor de geplande uitvoeringsdatum van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring maakt Opdrachtnemer een afspraak met de cliënt.
4.	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.
5.	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 cliënt. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid een kopie van de checklist op te vragen.
6.	De uitvoeringen van de preventieve onderhoudsbeurt en keuring worden geregistreerd binnen de managementrapportage.
7.	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.
8.	Opdrachtnemer vervult een signaalfunctie richting de gemeente 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 de gemeente demonteert en voert Opdrachtnemer kosteloos trapliften af die zowel uit de nieuwe overeenkomst maar ook uit eventuele vorige 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 nieuwe overeenkomst, worden kosteloos gedemonteerd en afgevoerd.
3.	Na demontage van de traplift in opdracht van de gemeente gaat het eigendom van de traplift over van de gemeente naar Opdrachtnemer. Het All-in onderhoud wordt door Opdrachtnemer per direct stopgezet.
4.	Opdrachtnemer demonteert en voert trapliften, binnen 5 werkdagen, af of na overleg met de woningeigenaar, na innameopdracht van de gemeente de traplift.
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 indien mogelijk op een verantwoorde wijze afgevoerd.
5. Eisen aan herinzetten van gebruikte trapliften	
1.	Opdrachtnemer beslist zelf om nieuwe of herverstrekte (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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Technisch in normale staat (regulier onderhouden, voldoet aan de technisch/functioneel gestelde eisen); 2. visueel als nieuw (schoon, mag reguliere gebruikssporen bevatten en zo nodig ontsmet; 3. de traplift mag niet ouder dan vijftien (15) jaar zijn; 4. met een normaal verwachte rest levensduur (in relatie tot technische levensduur van minimaal vijftien (15) jaar); 5. compleet geleverd conform alle eisen.
6. Prijs en prijsindexering	
<i>Eisen Prijsstelling All-in aanschafprijs</i>	
1.	Nadere gegevens over het door Opdrachtnemer op te geven All-in aanschafprijs zijn opgenomen bij subgunningscriterium prijs en het Prijzenblad.
2.	Prijzen worden gevraagd op basis van een all-in aanschafbedrag per categorie incl. opties, (individuele) aanpassingen en niet constructieve bouwkundige aanpassingen tot € 350, - en eventuele na-aanpassingen. Alle kosten voor het leveren en installeren van trapliften zijn bij de all-in aanschafprijzen inbegrepen. Indexering van de prijzen is maximaal 1 maal per jaar toegestaan, met als eerste datum 1 maart 2026, met als maximale prijsindexering de CBS-consumumentenprijsindex, totaal bestedingen, jaarmutatie CPI, met als peildatum september van het lopende jaar. Prijswijzigingen dienen uiterlijk 31 december te worden aangekondigd en kunnen na toestemming van de gemeente worden doorgevoerd. Bij de aankondiging informeert Opdrachtnemer de gemeente over de nieuwe vastgestelde prijzen.
Eisen Prijsstelling service en onderhoud	
1.	Het All-in onderhoudstarief per jaar geldt voor de volledige gebruiksduur van de traplift bij de cliënt en gaat in op het moment van ingebruikname door de cliënt en eindigt direct op de dag dat de gemeente de opdracht heeft gegeven om de traplift in te nemen. Het all-in onderhoudstarief blijft van kracht, zolang de traplift bij de cliënt 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.
2.	De gemeente heeft, indien de gemeente de traplift in eigendom aan de cliënt verstrekt, de mogelijkheid om het all-in onderhoudscontract te beëindigen. In dit geval gaat het eigendom van de traplift niet meer over van de gemeente naar Opdrachtnemer en zal de gemeente zijn financiële verplichtingen alleen voor het nog lopende contractjaar aan inschrijver voldoen.
3.	De gemeente heeft de mogelijkheid om het All-in onderhoud kosteloos over te zetten naar een andere cliënt indien de traplift op het installatieadres door een andere cliënt in gebruik genomen gaat worden.

4.	De gemeente heeft de mogelijkheid om trapliften van Opdrachtnemer die voor 1 maart 2025 geplaatst zijn, onder dezelfde voorwaarden van het All-in onderhoudstarief te onderhouden. Dit geldt alleen voor de eigen geplaatste trapliften van Opdrachtnemer.
5.	Indexering van de prijzen is maximaal 1 maal per jaar toegestaan, met als eerste datum 1 maart 2026 met als maximale prijsindexering de CBS-consumentenprijsindex, totaal bestedingen, jaarmutatie CPI, met als peildatum september van het lopende jaar.
6.	Prijswijzigingen dienen uiterlijk 31 december te worden aangekondigd en kunnen na toestemming van de gemeente worden doorgevoerd. Bij de aankondiging informeert Opdrachtnemer de gemeente over de nieuwe vastgestelde prijzen van het All-in onderhoud.
8. Eisen met betrekking tot garanties	
1.	Opdrachtnemer aanvaardt 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 de gemeente 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 vijftien (15) jaar vanaf het moment van plaatsing.
4.	Opdrachtnemer garandeert de nalevering van originele onderdelen of gelijkwaardige alternatieve onderdelen voor een periode van minimaal vijftien (15) jaar na installatie van de traplift.
9. Eisen met betrekking tot het verstrekken van managementrapportages	
1.	<p>Opdrachtnemer verzorgt 4 maal per jaar, per individuele gemeente een managementkwartaalrapportage waarbij leverancier de hieronder gewenste informatie verstrekt:</p> <p>Aantal geplaatste trapliften per kwartaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordernummer • Categorie geleverde traplift • Percentage hergebruik • Individuele aanpassingen ja/nee • Bouwkundige aanpassingen ja/nee • Cliëntnaam/uniiek cliëntnummer • Eventueel registratienummer van de gemeente • Serienummer traplift • Fabricage jaar traplift • Datum opdrachtverstrekking gemeente • Datum installatie traplift • Doorlooptijd van de levering (van opdrachtverstrekking tot installatie). <p>Vermelden reden wanneer de vereiste doorlooptijd niet is gehaald.</p> <ul style="list-style-type: none"> • All-in aanschafprijs <p>Aantal ingenomen trapliften per kwartaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordernummer • Datum inname • Categorie geleverde traplift • Cliëntnaam/uniiek cliëntnummer (laatste gebruiker)

- Serienummer traplift
- Fabricage jaar traplift

Overzicht per kwartaal van de uitgevoerde preventieve onderhoudsbeurten en keuringen:

- Categorie geleverde traplift
- Type traplift
- Serienummer traplift
- Cliëntnaam/uniiek cliëntnummer
- Fabricage jaar traplift
- Installatiedatum traplift
- Datum preventieve onderhoudsbeurt/keuring

Overzicht per kwartaal van de afgekeurde trapliften:

- Reden van afkeuring
- Levensduur

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

- Ordernummer
- Categorie geleverde traplift
- Cliëntnaam/uniiek cliëntnummer
- 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
- Cliëntnaam/uniiek cliëntnummer
- Contractnummer
- Categorie geleverde traplift
- Type traplift
- Serienummer traplift
- Fabricage jaar traplift
- Installatiedatum traplift
- Datum serviceaanvraag
- Datum correctief onderhoud

Totaal aantal klachten per jaar:

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

De rapportage dient binnen 25 werkdagen na afloop van het kwartaal digitaal per individuele gemeente te worden verstrekt in een Excel-format. Indien de

	gemeente, naast de bovengenoemde gegevens in de uitvoering van de dienstverlening nog andere relevante gegevens wenst (incidenteel) dan wordt deze informatie kosteloos door inschrijver beschikbaar gesteld. De rapportage wordt besproken tijdens de ingeplande kwartaalgesprekken met de gemeente.
10. Eisen met betrekking tot het cliënttevredenheidsonderzoek	
1.	<p>In het kader van een zo hoog mogelijke cliënttevredenheid maakt het houden van een cliënttevredenheidsonderzoek door Opdrachtnemer deel uit van de overeenkomst. Opdrachtnemer dient minimaal eenmaal per twee (2) jaar een representatief en onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van de opdrachtgever te laten uitvoeren door een externe instantie. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - gebruikersinstructie; - telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren; - kwaliteit onderhoud / responstijden na melding schade en/of reparatie; - service en dienstverlening in algemene zin; - omgang met cliënten door personeel van Opdrachtnemer; - tevredenheid traplift; - tevredenheid levertijd van de traplift; - eventuele in overleg met de gemeente op te nemen specifieke vragen. <p>De eindrapportage van het cliënttevredenheidsonderzoek doet Opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek aan de gemeente toekomen. Hieraan zijn voor de gemeente geen extrakosten verbonden. Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het cliënttevredenheidsonderzoek.</p>
11. Eisen aan personeel	
1.	<p>Personeel dat wordt ingezet in contact met de cliënt beheerst de Nederlandse taal. Het in te zetten personeel bij de uitvoering van installatiewerkzaamheden en bouwkundige aanpassingen dient te beschikken over een Vca-certificering (of gelijkwaardig). Het in te zetten personeel, dat bij de cliënt aan huis komt, kan zich legitimeren en aantonen dat zij werkzaam zijn voor leverancier, dragen bedrijfskleding en rijden in een herkenbaar voertuig.</p>
2.	<p>Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Bestuurders (conform uittreksel KvK) en alle medewerkers, inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers, die direct contact hebben met cliënten zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) die bij indiensttreding niet ouder is dan 3 maanden en bij gevraagde dienstverlening, niet ouder dan drie (3) jaar. Dat betekent dat medewerkers in dienst bij de opdrachtnemer, die geen direct contact met de cliënten hebben, niet hoeven te beschikken over een VOG, met uitzondering van bestuurder(s) en met uitzondering van medewerkers die toegang hebben tot systemen waarin vertrouwelijke en gevoelige gegevens zijn opgeslagen. Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de onderaannemers. De VOG is drie (3) jaar geldig: dat betekent dat bovengenoemde groepen, elke drie (3) jaar een nieuwe VOG dienen aan te vragen en te overleggen aan de werkgever (opdrachtnemer). Opdrachtgever kan te allen tijde een nieuwe VOG van de betreffende medewerker en/of bestuurder eisen: deze dient onverwijld overlegd te worden. Het volgende screeningsprofiel dient te worden aangevraagd:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Voor alle medewerkers met direct cliëntcontact geldt screeningsprofiel “Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier”. <p>Voor bestuurders geldt als volgt: een VOG-rechtspersoon die niet ouder is dan 3 maanden bij eerste contractering met de Gemeente. De VOG dient elke drie (3) jaar opnieuw te worden aangevraagd en te worden aangeleverd.</p>
12. Eisen met betrekking tot overleg en proactieve communicatie	
1.	<p>Opdrachtnemer en de gemeenten 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.</p> <p>Opdrachtnemer dient een proactieve houding te hebben en initiatieven te tonen, onder andere op het gebied van:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tussentijdse verbeteringen binnen de leveringsprocessen en samenwerking; 2. Oneigenlijk gebruik van een traplift door een cliënt; 3. Als de leverancier van mening is dat een indicatie niet (meer) voldoet. 4. Product- en marktontwikkelingen.
2.	<p>Opdrachtnemer is verplicht om de Opdrachtgever schriftelijk en ten minste 6 maanden van tevoren op de hoogte te stellen van elke voorgenomen fusie, overname, of strategische samenwerking met een andere partij die van invloed kan zijn op de uitvoering van de overeenkomst. De kennisgeving dient gedetailleerde informatie te bevatten over de aard van de fusie of samenwerking, de betrokken partijen, en de mogelijke gevolgen voor de lopende contractuele verplichtingen.</p>
13. Cliëntdossier	
1.	<p>Opdrachtnemer houdt per traplift een cliëntdossier bij waarin alle contactmomenten, servicebeurten (preventief en correctief) en specifieke bijzonderheden worden vastgelegd. Het cliëntdossier is op verzoek van de gemeente in te zien.</p>
14. Eisen met betrekking tot Facturatie	
<i>Facturatie All-in aanschaf trapliften</i>	
1.	<p>Binnen twee weken nadat de traplift is geïnstalleerd ontvangt de gemeente een factuur.</p>
2.	<p>De volgende gegevens dienen op de factuur vermeld te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cliëntnummer - 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.	<p>Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijks elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel) met de gemeente mogelijk is.</p>

4.	De getekende bruikleenovereenkomst (indien van toepassing) 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 2026.
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.
4.	<p>Contactgegevens facturatie</p> <p>Opdrachtgever factureert per afzonderlijke gemeente naar het factuuradres:</p> <p>Gemeente Duiven: Facturen kunnen verstuurd worden naar: backofficesociaaldomein@1stroom.nl t.a.v. routenummer 29067 & grootboeknummer 6179</p> <p>Gemeente Westervoort: Facturen kunnen gestuurd worden naar: backofficesociaaldomein@1stroom.nl t.a.v. routenummer 29067 & grootboeknummer 6179</p> <p>Gemeente Zevenaar: Facturen kunnen gestuurd worden naar: backofficesociaaldomein@zevenaar.nl</p>
5.	<p>Berichtenverkeer</p> <p>Gemeenten werken met het contract trapliften op het moment nog niet met iWMO. Opdrachtnemer is verplicht om de uitwisseling van informatie met de gemeenten via het berichtenverkeer te laten verlopen als de release van iWmo-berichtenverkeer gerealiseerd is en de gemeenten er klaar voor zijn. Het tijdstip voor het wel of niet aansluiten bij het berichtenverkeer kan per individuele gemeente verschillend zijn.</p>
15. Privacy	
1.	Opdrachtnemer gaat om met persoonlijke informatie van onder andere de Wmo-geïndiceerde. 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.
16. Eisen PGB	
1.	Cliënten met een Persoons Gebonden Budget hebben de mogelijkheid om bij Opdrachtnemer, na indicatie van de gemeente, tegen dezelfde condities als de gemeente een traplift aan te schaffen en een onderhoudscontract af te sluiten.
17. Beleidswijzigingen	
1.	Wanneer de gemeente tijdens de looptijd van het raamcontract geconfronteerd wordt met nieuwe factoren die van invloed zijn op de uitvoering van het verstrekken van trapliften dan kan de gemeente genoodzaakt zijn binnen het huidige contract aanpassingen aan te brengen. Denk hierbij onder andere aan veranderde wet- en regelgeving en financieringsbeleid rond trapliften. Daarnaast

	<p>behoudt de gemeente zich het recht voor om de overeenkomst aan te passen naar aanleiding van gewijzigd beleid.</p> <p>Uiteraard vinden veranderingen binnen het contract altijd plaats na overleg met de leverancier die een redelijke termijn zal krijgen om daarvan afgeleide noodzakelijke veranderingen door te voeren.</p>
18. Implementatie	
1.	<p>Na de gunning neemt Opdrachtnemer het initiatief voor het samenstellen van een handboek ten behoeve van de operationele uitvoering van de gemeente en leverancier. In het 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 de gemeente.</p>
19. Klachten	
1.	<p>De Opdrachtnemer beschikt over een klachtenregeling die een zorgvuldige behandeling van klachten waarborgt. Dit houdt in ieder geval in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd. - De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar en toegankelijk voor de inwoner. - 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. <p>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 gemeenten overlegd.</p>