

Bijlage E Programma van Eisen

Behorende bij aanbesteding: GRS220021 Woonvoorzieningen en woningaanpassingen

Versie 20240718

In dit Programma van Eisen zijn de eisen en voorwaarden opgenomen waaraan de Inschrijving voor de aanbesteding Woonvoorzieningen en Woningaanpassingen moet voldoen.

Door het indienen van een Inschrijving conformeert inschrijver zich volledig aan alle eisen uit dit Programma van Eisen. Indien inschrijver desondanks elders in zijn inschrijving een voorbehoud maakt ten aanzien van deze eisen, dan wel daarvan afwijkt, dan prevaleren de eisen en voorwaarden uit het Programma van Eisen. Eventuele strijdigheden of onvolkomenheden zijn dan voor rekening en risico van inschrijver.

Nr	Programma van eisen
1	Functionele eisen
1.1	Opdrachtnemer is in staat om alle in het Prijzenboek (Bijlage F) genoemde woonvoorzieningen en woningaanpassingen en benodigde voorbereidingen (bijv. constructieberekeningen, tekenwerk en aanvraag vergunningen) op vakkundige wijze uit te voeren.
1.2	Opdrachtnemer zal enkel nieuwe, niet eerder gebruikte woonvoorzieningen leveren en plaatsen.
1.3	Het is de intentie om gedurende de looptijd van de overeenkomst gezamenlijk (opdrachtgever en opdrachtnemers) te gaan verkennen of- en hoe een regionaal Wmo depot kan worden ontwikkeld, zodat middelen kunnen worden hergebruikt. Dit kan wijzigingen met zich meebrengen voor het prijzenboek en voor onderhavig PvE.
1.4	De te leveren materialen en onderdelen moeten kwalitatief geschikt zijn voor passend, degelijk en langdurig gebruik, d.w.z. passend voor het doel van het gebruik en met de verwachte technische levensduur, en zij moeten onder marktconforme garantiebepalingen vallen.
1.5	De woonvoorzieningen en woningaanpassingen voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving, onder meer ten aanzien van veiligheid en aan dit programma van eisen.
1.6	Eventuele wettelijk verplichte veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen zijn, waar nodig, zichtbaar en in de Nederlandse taal opgesteld.
1.7	Opdrachtnemer houdt zich, indien van toepassing, aan het vigerende Landelijke Bouwbesluit en het Handboek voor de Toegankelijkheid.
1.8	Uitgangspunt voor de woningaanpassing is een technische gebruiksduur van minimaal 15 jaar.
2	Offerte, opdracht en doorlooptijden
2.1	Opdrachtverstrekking Reguliere opdrachten Bij Reguliere opdrachten (woonvoorzieningen en aanpassingen die in het prijzenboek worden genoemd) wordt de opdracht direct aan opdrachtnemer verstrekt. Opdrachtnemer ontvangt per email van de SDD een functioneel (ergonomisch) eisenpakket, inclusief maatvoering

	en de in het prijzenboek vermelde opdrachtwaarde. Op het opdrachtformulier staat in ieder geval vermeld: • NAW-gegevens klant; • BSN nummer; • functioneel eisenpakket (afkomstig uit het prijzenboek); • opdrachtwaarde in- en exclusief btw per ruimte, zoals vermeld in het prijzenboek • (materiaal, manuren, opslagpercentages en eventueel andere kosten zijn in deze prijzen verwerkt); • maatvoering en eventuele bijzonderheden m.b.t. de uit te voeren werkzaamheden.
2.2	Aanvraag Offerte Maatwerkopdrachten en Complexe woningaanpassingen Voor maatwerkopdrachten (voorzieningen en aanpassingen, die niet in het prijzenboek worden genoemd en waar evt. tekenwerk en/of aanvraag bouwvergunning noodzakelijk is) zal opdrachtgever een offerte aanvragen bij de opdrachtnemer die het betreffende gebied/perceel gegund heeft gekregen. In het verzoek aan opdrachtnemer staat in ieder geval vermeld; • NAW-gegevens; • BSN nummer; • functioneel eisenpakket (waar mogelijk gebaseerd op het prijzenboek); • maatvoering en eventuele bijzonderheden m.b.t. de uit te voeren werkzaamheden; • voorkeur voor eerste bezoek aan klant: opdrachtnemer alleen of opdrachtnemer samen met consulent.
2.3	Opname maatwerkopdrachten en complexe woningaanpassingen Opdrachtnemer dient ten behoeve van het maken van een offerte voor maatwerkopdrachten een opname te doen op locatie. Wanneer tijdens de opname blijkt dat de aanpassing niet conform het pakket van eisen/de opdracht kan worden uitgevoerd, dan dient de opdrachtnemer contact op te nemen met de Wmo-consulent.
2.4	Offerte maatwerkopdrachten en complexe woningaanpassingen Opdrachtnemer brengt een offerte uit op basis van het aangeleverde functioneel eisenpakket. Offertes zijn, voor de reguliere onderdelen, gebaseerd op de tarieven en opslagen zoals genoemd in het prijzenboek en bevatten een uitsplitsing naar materiaal, manuren, opslagpercentages, eventuele andere kosten en een opdrachtwaarde in- en exclusief btw. Indien er sprake is van meerdere ruimtes wordt dit op de offerte per ruimte gespecificeerd. Voor maatwerkopdrachten dient opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een offerte uit te brengen. Voor complexe woningaanpassingen dient opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na beoordeling tekenwerk door klant, opdrachtnemer en opdrachtgever een offerte uit te brengen. De offerte bevat onderstaande gegevens:

	• klanthnummer SDD / Wmo; • adresgegevens klant (installatie-adres); • kosten conform prijzenboek voor de reguliere onderdelen uit de opdracht; • kosten voor het maatwerkdeel, met als uitgangspunt goedkoopst en adequaat mogelijke oplossing, maar te allen tijde veilig; • kosten voor eventueel tekenwerk en/of aanvraag bouwvergunning. Eventuele kosten voor leges worden door desbetreffende gemeente direct in rekening gebracht aan de SDD en hoeft opdrachtnemer zodoende niet op te nemen in zijn offerte. Bij twijfel over de marktconformiteit van de aangeboden offerte kan de SDD een offerte bij een andere partij opvragen en de opdracht aan een andere partij gunnen. Geldigheid offerte • Offerte maatwerkopdrachten exclusief tekenwerk en/of bouwvergunning: 1 maand • Offerte complexe woningaanpassingen (incl. tekenwerk en/of bouwvergunning): tot en met 5 werkdagen na ontvangst van de bouwvergunning door de SDD.
2.5	Opdrachtverlening Maatwerkopdrachten De SDD bepaalt binnen 10 werkdagen na ontvangst aanvraag van klant of de woningaanpassing conform de offerte van de opdrachtnemer kan worden uitgevoerd en stuurt hiertoe de opdracht inclusief blanco gereed meldingsformulier aan opdrachtnemer.
2.6	Doorlooptijden <u>Reguliere opdrachten:</u> nadat de opdrachtnemer een opdracht van opdrachtgever heeft ontvangen, wordt indien nodig door de opdrachtnemer binnen 5 werkdagen op locatie een vooropname gedaan. Een ontvangen opdracht dient door de opdrachtnemer zo snel mogelijk te worden uitgevoerd; de uitvoering wordt uiterlijk binnen 15 werkdagen* na opdrachtverlening afgerond. Er is sprake van een leveringsplicht. <u>Maatwerkopdrachten:</u> maatwerkopdrachten dienen door opdrachtnemer zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 werkdagen* na opdrachtverlening, uitgevoerd te worden. Er is sprake van een leveringsplicht. <u>Complexe woningaanpassingen:</u> bij complexe woningaanpassingen (een maatwerkopdracht waarbij tekenwerk en/of vergunning vereist is) kan de doorlooptijd vooraf niet worden vastgelegd. Opdrachtnemer is afhankelijk van informatie en gegevens van meerdere partijen, waardoor dit niet mogelijk is. Afronding in ieder geval binnen één jaar. <u>Spoedeisende reguliere opdrachten:</u> opdrachtnemer moet (incidentele) spoedeisende reguliere opdrachten voor

	woningaanpassingen/woonvoorzieningen binnen 5 werkdagen* na opdracht uitvoeren.																	
	* genoemde termijnen kunnen alleen worden verlengd indien: • de bouwvakantie (bouwvak) in de uitvoeringsperiode valt, de termijn wordt dan met maximaal 15 werkdagen verlengd; • de periode tussen Kerstmis en oud en nieuw in de uitvoeringsperiode valt, de termijn wordt dan met maximaal 5 werkdagen verlengd.																	
2.7	Overschrijding doorlooptijd • Overschrijding van de doorlooptijd wordt schriftelijk (bij voorkeur via email) aan de klant en aan de opdrachtgever doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. Opdrachtnemer draagt zorg om zowel klant als opdrachtgever proactief te informeren in dit kader en bij eventuele wijzigingen hierin; • Indien levering en plaatsing van woningaanpassingen, onderhoud en/of reparaties niet binnen de gestelde doorlooptijd is uitgevoerd en/of het werk volgens de opdrachtgever niet naar behoren is uitgevoerd, heeft de opdrachtgever na een verstreken hersteltermijn het recht een andere partij in te schakelen om het werk uit te voeren/te herstellen. Reeds gemaakte kosten kunnen niet in rekening gebracht worden bij opdrachtgever.																	
2.8	Boete Indien de werkzaamheden niet of niet tijdig gerealiseerd worden, geldt dat opdrachtgever het recht heeft opdrachtnemer een boete in rekening te brengen van € 1.000 euro exclusief btw. Daarnaast heeft opdrachtgever in deze gevallen het recht de opdracht aan een andere opdrachtnemer te verlenen.																	
2.9	Spoedeisende reguliere opdracht Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar het oordeel van opdrachtgever, bij een klant met spoed een woonvoorziening/woningaanpassing gerealiseerd moet worden, omdat er voor klant een probleem is ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, toiletgang, medicijngebruik en medische verzorging) en dit niet op een andere manier opgelost kan worden.																	
2.10	Meerwerk In de regel wordt meerwerk niet geaccepteerd. Daar waar het bij exceptionele omstandigheden onvermijdelijk is, dient dit vooraf met de opdrachtgever besproken te worden en dient de opdracht voor het uitvoeren van meerwerk schriftelijk te worden verleend.																	
2.11	Samenvatting doorlooptijden<table><tr><th>Soort opdracht</th><th>Offerte</th><th>Oplevering</th></tr><tr><td>Reguliere opdracht</td><td>n.v.t.</td><td>15 werkdagen na opdracht</td></tr><tr><td>Maatwerkopdracht</td><td>Binnen 10 werkdagen</td><td>30 werkdagen na opdracht</td></tr><tr><td>Complexe woningaanpassing</td><td>z.s.m. na beoordeling tekenwerk</td><td>geen vaste doorlooptijd, afronding in ieder geval binnen één jaar.</td></tr><tr><td>Spoedeisende reguliere</td><td>n.v.t.</td><td>5 werkdagen na opdracht</td></tr></table>			Soort opdracht	Offerte	Oplevering	Reguliere opdracht	n.v.t.	15 werkdagen na opdracht	Maatwerkopdracht	Binnen 10 werkdagen	30 werkdagen na opdracht	Complexe woningaanpassing	z.s.m. na beoordeling tekenwerk	geen vaste doorlooptijd, afronding in ieder geval binnen één jaar.	Spoedeisende reguliere	n.v.t.	5 werkdagen na opdracht
Soort opdracht	Offerte	Oplevering																
Reguliere opdracht	n.v.t.	15 werkdagen na opdracht																
Maatwerkopdracht	Binnen 10 werkdagen	30 werkdagen na opdracht																
Complexe woningaanpassing	z.s.m. na beoordeling tekenwerk	geen vaste doorlooptijd, afronding in ieder geval binnen één jaar.																
Spoedeisende reguliere	n.v.t.	5 werkdagen na opdracht																

	opdracht		
	Reparatie/ storing elektrische voorziening	Bij reparatie of vervanging > €500	3 werkdagen
	Spoedeisende opdracht reparatie/ storing elektrische voorziening	n.v.t.	8 uur
3	Gereedmelding		
3.1	Direct na oplevering van de reguliere opdracht meldt opdrachtnemer de opdracht gereed bij SDD. Gereedmelding gebeurt per email. Na gereedmelding wordt de factuur betaald.		
3.2	De opdrachtnemer laat, nadat de maatwerkopdracht volledig gebruiksklaar is geïnstalleerd, het gereedmeldingsformulier ondertekenen door de klant en zendt deze maandelijks digitaal met bijbehorende factuur aan de opdrachtgever. Het gereedmeldingsformulier wordt na het afsluiten van het contract in nader overleg met de opdrachtgever opgesteld.		
3.3	In geval de klant (door het niet tekenen van het gereedmeldingsformulier) de uitgevoerde werkzaamheden niet akkoord bevindt, neemt opdrachtnemer contact op met de SDD. Wanneer na onderzoek blijkt dat er sprake is van onvolkomenheden, zal opdrachtnemer dit zonder berekening van kosten herstellen.		
3.4	Indien opdrachtgever en opdrachtnemer het niet eens zijn over een eventuele afkeuring van opdrachtgever zal door de opdrachtgever een onafhankelijke derde worden ingeschakeld, diens uitspraak is bindend. De kosten voor inschakeling van de onafhankelijke derde partij komen voor rekening van de partij die door deze derde in het ongelijk wordt gesteld. Deze derde partij kan een bouwkundig adviseur zijn.		
3.5	Controle <u>Reguliere opdrachten en maatwerkopdrachten:</u> na realisatie van de uitvoering worden reguliere opdrachten en maatwerkopdrachten steekproefsgewijs gecontroleerd door een door de opdrachtgever ingeschakelde bouwkundig adviseur. Deze adviseur zal daarbij m.n. beoordelen op: 1. Klantervaringen over de uitvoering (onder meer benadering, omgang met de doelgroep). 2. Correctheid en uitvoering van de feitelijk verrichte werkzaamheden. 3. Feitelijke afhandeling/uitvoering afgezet tegen programma van eisen. 4. Verantwoording van de (gefactureerde) kosten met een verklaring voor eventuele meer- of minderkosten en de noodzaak hiervan/-voor. 5. Noodzakelijkheid van terugkoppeling en overleg door de opdrachtnemer (vooraf en tijdens uitvoering) met adviserend Wmo-consulent. 6. Vermelding van eventueel gemaakte aanvullende afspraken tussen Wmo-consulent en opdrachtnemer en de consequentie voor de uitvoering van het werk. <u>Complexe woningaanpassingen:</u> voor complexe woningaanpassingen worden gedurende het gehele proces controles uitgevoerd. opdrachtgever en opdrachtnemer bepalen gezamenlijk wanneer controlemomenten worden uitgevoerd. Er zijn minimaal twee controlemomenten gedurende het bouwproces. De controle momenten worden gekoppeld aan de momenten waarop fases binnen het		

	bouwproces worden afgerond. Controlemoment kan bijvoorbeeld telefonisch met klant, door middel van huisbezoek consulent en bij huisbezoek t.b.v. gereedmelding. Tijdens het bezoek van de gereedmelding wordt het gereedmeldingsformulier ingevuld en door beide partijen ondertekend. Wanneer alle partijen tevreden zijn, is dit het moment van oplevering. Indien uit de inspectie blijkt dat de uitgevoerde werkzaamheden onjuist, onvolledig of niet naar behoren zijn verlopen, dient opdrachtnemer dit binnen 10 werkdagen te herstellen. Na 10 dagen wordt telefonisch of tijdens huisbezoek bij klant gecontroleerd of het daadwerkelijk is uitgevoerd. Tot die tijd zal de factuur niet betaald worden door opdrachtgever.
4	Oplevering
4.1	De opdrachtnemer geeft de klant, indien nodig, mondelinge instructie over het gebruik en onderhoud van de geleverde woonvoorziening en/of uitgevoerde woningaanpassing.
4.2	De opdrachtnemer overhandigt, indien van toepassing, een Nederlandstalige gebruikershandleiding aan de klant en licht de inhoud hiervan toe.
4.3	Opdrachtnemer laat de locatie waar de woonvoorziening en/of woningaanpassing is gerealiseerd bezemschoon achter, verwijdert verf- lijm- en kitresten en neemt eventueel verpakkingsmateriaal mee.
5	Garantie/eigendomsoverdracht
5.1	Het eigendom van de woonvoorzieningen gaat na betaling van de factuur over naar de klant. Het eigendom van de woningaanpassingen gaat over naar de eigenaar van het pand, na betaling van de factuur. Gelijktijdig met de eigendomsoverdracht gaat ook de garantie over naar de klant of woningeigenaar. De buiten de opdracht van de SDD uitgevoerde werkzaamheden vallen buiten de verantwoordelijkheden en aansprakelijkheid van de SDD. Voor woonvoorzieningen en gebruikte materialen is de garantieperiode gelijkgesteld aan minimaal de fabrieksgarantie en voor bijbehorende werkzaamheden op minimaal 5 jaar. De garantieverplichting is van kracht, tenzij opdrachtnemer kan aantonen dat het gebrek is veroorzaakt door onjuist gebruik. In voorkomende gevallen treedt opdrachtnemer in overleg met de SDD.
5.2	De garantie op alle woningaanpassingen houdt minimaal in dat de gerealiseerde woningaanpassing: • voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs verwacht mogen worden en dat deze voldoet aan de door de opdrachtgever verstrekte functionele omschrijving; • veilig is en blijft; • voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen;

	bij gebreken gerepareerd wordt op volledige kosten van de opdrachtnemer. Er kunnen gedurende de garantieperiode geen additionele kosten worden gedeclareerd. De woningaanpassingen zijn en blijven veilig en voldoen aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen, ook na de voornoemde garantieperiode. De te leveren materialen en onderdelen moeten kwalitatief geschikt en veilig zijn voor passend, degelijk en langdurig gebruik. D.w.z. passend voor het doel van het gebruik gedurende de verwachte technische levensduur, die onder marktconforme garantiebepalingen valt.
6	Uitvoering en aansprakelijkheid
6.1	De opdrachtnemer draagt tot aan de oplevering (dus tijdens transport en installatie tot aan oplevering) het risico voor beschadigingen aan de materialen en voorzieningen.
6.2	De opdrachtnemer is te allen tijde aansprakelijk voor schade aan de woning (en / of de reparatie hiervan), die is ontstaan tijdens de uitvoering of als gevolg van de uitgevoerde werkzaamheden door de opdrachtnemer.
6.3	Wanneer door het uitvoeren van een woningaanpassing een gevaarlijke situatie dreigt te ontstaan voor de Wmo-klant of medegebruikers van de betreffende woning, neemt de opdrachtnemer direct contact op met de Opdrachtgever.
6.4	De werkzaamheden worden op werkdagen uitgevoerd tussen 08.00 en 17.30 uur. De definitieve werktijden worden in afstemming met klant bepaald. Indien de klant instemt met afwijkende tijden is dit toegestaan, maar hiervoor mogen geen meerkosten in rekening worden gebracht.
6.5	Opdrachtnemer zal de bestaande voorzieningen verwijderen en afvoeren. Blijkt tijdens de uitvoering dat er asbest in de woning aanwezig is of andere problemen die visueel niet geconstateerd hadden kunnen worden, dan dient de opdrachtnemer dit direct te melden bij de opdrachtgever en de woningeigenaar. De kosten voor afvoer van asbest zijn voor rekening van de woningeigenaar. De opdrachtnemer kan hiervoor bij opdrachtgever geen aanspraak maken op een onkostenvergoeding.
6.6	Opdrachtnemer zal voorzieningen die geleverd en geplaatst zijn door opdrachtnemer op verzoek van de SDD kosteloos verwijderen en afvoeren (bijvoorbeeld in het geval van overlijden van klant of verhuizing).
7	Reparatie van voorzieningen
7.1	Gedurende de garantieperiode zoals bedoeld onder punt 5.1 zijn alle reparatiekosten voor rekening en risico van opdrachtnemer, evenals voor gebreken die zich gedurende deze periode al voor deden, maar voortduren of terugkeren door ondeugdelijke reparatie. Uitzondering op deze garantiebepaling zijn kosten van onderhoud, reparatie of vervanging naar aanleiding van oneigenlijk gebruik of verwijtbare schade door klant.
7.2	Reparatie van voorzieningen naar aanleiding van een gebrek dat zich (voor het eerst) na afloop van de garantietermijn voordoet, dan wel naar aanleiding van oneigenlijk gebruik door klant, e.e.a. als bedoeld in 7.1, geschiedt op basis van de volgende uitgangspunten: - reparatie tot een totaalbedrag van € 500,- exclusief btw kan opdrachtnemer direct uitvoeren, boven dit bedrag brengt opdrachtnemer eerst een offerte uit aan opdrachtgever, waarbij opdrachtnemer pas na goedkeuring door de opdrachtgever, reparatie uitvoert; - De kosten voor reparatie moeten in verhouding staan tot de resterende levensduur van de woonvoorziening en/of woningaanpassing. - Onderhoud en reparaties onder de € 500,-, die binnen een termijn van zes maanden nadat ze de eerste maal zijn uitgevoerd, opnieuw uitgevoerd moeten worden, worden afgestemd met opdrachtgever.

	• Wanneer vervanging noodzakelijk wordt geacht, omdat kosten voor reparatie niet in verhouding staan tot resterende levensduur, • wordt bij opdrachtgever een verzoek ingediend voor vervanging. Na goedkeuring van opdrachtgever wordt de gebruikelijke procedure voor levering in gang gezet.
7.3	In geval van reparatie kan opdrachtnemer per gebrek slechts éénmaal voorrij- en arbeidskosten in rekening brengen. Voorrijkosten betreffen een vast bedrag van € 70,- exclusief btw. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat monteurs beschikken over onderdelen en materialen om reparatie uit te kunnen voeren. Onder voorrijkosten vallen loonkosten i.v.m. reistijd en de kosten voor het vervoersmiddel.
7.4	Reparaties als het gevolg van oneigenlijk gebruik of vandalisme worden schriftelijk gemeld aan opdrachtgever.
7.5	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over onderdelen en componenten, om het preventief onderhoud, reparaties en storingen aan alle door hem geleverde en geïnstalleerde woningaanpassingen snel en adequaat uit te kunnen voeren respectievelijk te verhelpen.
7.6	In geval van spoed- of noodgevallen dient opdrachtnemer binnen 8 (acht) uur na melding door opdrachtgever of klant, reparatie te verrichten. Buiten kantoor tijden is tenminste één persoon binnen het bedrijf bereikbaar voor spoedgevallen. Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar het oordeel van opdrachtgever, bij een klant met spoed een woonvoorziening/woningaanpassing gerealiseerd moet worden, omdat er voor klant een probleem is ontstaan in de eerste levensbehoefte (slapen, drinken, eten, toiletgang, medicijngebruik en medische verzorging) en dit niet op een andere manier opgelost kan worden. <i>Reparatietijd bij een elektrische woonvoorziening</i> Opdrachtnemer garandeert dat reparatie aan een elektrische woonvoorziening alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen zo snel als mogelijk geschiedt. Wanneer de klant geheel afhankelijk is van de voorziening en er sprake is van een calamiteit zoals genoemd in eis 2.9, zal reparatie binnen 8 uur na contact met klant geschieden. <i>Reparatietijd niet zijnde een calamiteit:</i> Opdrachtnemer garandeert dat reparatie aan woonvoorzieningen/woningaanpassingen, alsmede het herstellen van schade en opheffen van storingen, binnen 3 werkdagen na contact met klant plaatsvindt. In afstemming met klant is een langere doorlooptijd mogelijk indien het geen belemmering vormt in het zelfstandig functioneren in de woning en klant niet beperkt wordt in het gebruik van de woning.
7.7	De klant doet zelf een verzoek tot reparatie bij opdrachtnemer.
8	Service- en dienstverlening
8.1	Bereikbaarheid algemeen • De opdrachtnemer fungeert als eerste contactpersoon voor de gebruikers van de woningaanpassing/voorziening voor het stellen van vragen over reparaties, levertijden, klachten etc. • Opdrachtnemer dient een vast aanspreekpunt/contactpersoon aan te wijzen waarmee de consument een levering van een

	woonvoorziening en/ of uit te voeren woningaanpassing kan bespreken. Tevens dient er een vast aanspreekpunt/contactpersoon te zijn voor vragen over facturatie.
8.2	Dagelijkse bereikbaarheid Opdrachtnemer is dagelijks bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen 08.30 uur en tot 17.00 uur. Buiten deze tijden is tenminste één persoon binnen het bedrijf bereikbaar voor spoedgevallen.
8.3	Personeel Opdrachtnemer garandeert dat alle personen die worden ingezet voor de uitvoering van de opdracht en rechtstreeks contact hebben met de gebruikers (zowel verkoopadviseurs, monteurs als bijv. telefonistes), geen waardeoordeel hebben over de 'voorziening' en geen toezeggingen doen aan de gebruiker. Zij adviseren en ondersteunen de gebruiker onpartijdig. Alle medewerkers die bij de gebruiker thuis komen, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens opdrachtnemer. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden en inlevingsvermogen om de gebruiker adequaat en met respect te woord te staan en te helpen. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding en er wordt verwacht dat er minimaal één medewerker bij klant aanwezig is, die de gebruiker in goed Nederlands te woord kan staan. Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren en te belonen conform de geldende cao.
8.4	Communicatie met klanten Opdrachtnemer communiceert alle afspraken vooraf met de klant waarbij de aard van de afspraak, de datum en het tijdstip worden vermeld. Indien de starttijd een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan twee (2) uur. Opdrachtnemer stelt de klant tijdig op de hoogte indien voorzienbaar is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met klant waarbij het door de klant gewenste tijdstip leidend is. Indien de communicatie met de klant tot problemen leidt neemt opdrachtnemer contact op met de SDD. Geplande werkzaamheden die niet uitgevoerd kunnen worden vanwege afwezigheid van de klant door onvoorziene omstandigheden, geven geen aanleiding tot kostenvergoeding. Voor aanvang werkzaamheden maatwerkvoorzieningen overlegt opdrachtnemer met klant over: • afspraken in verband met bescherming meubilair, vloeren en wanden; • afspraken in verband met afvoeren van bestaande materialen en afval; • afspraken indien zich een situatie voordoet van asbest of vervuilde grond; • gebruik sanitair binnen de woning; • afrondingstermijnen van verschillende fases binnen het bouwproces; • bereikbaarheid contactpersoon binnen het bedrijf gedurende het bouwproces.

9	Managementinformatie
9.1	Opdrachtnemer levert binnen 14 dagen na het einde van ieder kwartaal aan de opdrachtgever de managementgegevens digitaal aan. Hieraan zijn voor de opdrachtgever geen kosten verbonden. In de definitieve werkafspraken wordt vastgelegd welke gegevens exact moeten worden aangeleverd. De volgende informatie moet in ieder geval aangeleverd kunnen worden door opdrachtnemer. • Overzicht van gerealiseerde voorzieningen en woningaanpassingen per werkadres inclusief de opdracht datum en datum van realiseren; • Overzicht nog te realiseren (in uitvoering) voorzieningen en woningaanpassingen; • Overzicht overschrijding levertijden + opgave redenen; • Overzicht overschrijding afhandeling (spoed) reparaties + opgave reden; • Overzicht van klachten inclusief doorlooptijden en geboden oplossingen. Gedurende de contractperiode vinden er op vastgestelde tijden voortgangsoverleggen plaats tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. Tijdens deze gesprekken komen de vastgestelde KPI's zoals bepaald in het PvE aan de orde.
9.2	Opdrachtnemer is gehouden om elk jaar de hieronder genoemde gegevens aan Opdrachtgever digitaal te verstrekken: • Specificatie uitstaande voorzieningen en woningaanpassingen per plaatsingsjaar; • Aantallen uitstaande voorzieningen en woningaanpassingen per productgroep (conform prijzenboek); • Totale kosten per plaatsingsjaar, per productgroep en per voorziening / woningaanpassingen per gemeente; • Totale kosten reparatie en onderhoud, per jaar, per productgroep, per gemeente; • Aantal onderhoudsbeurten, per voorziening / woningaanpassing.
9.3	Het klantenbestand van opdrachtnemer dient minimaal de onderstaande actuele gegevens te bevatten: • NAW-gegevens; • klantnummer Wmo; • opgeleverde woningaanpassingen met opleverdatum.
9.4	Klachten Een klacht wordt als volgt gedefinieerd: de bij de opdrachtnemer aangemelde uitingen van ontevredenheid door de gebruikers. De opdrachtnemer speelt eventuele bij haar aangemelde klachten direct door naar de opdrachtgever. Onder klachten wordt ook verstaan onjuiste bejegening en/of onzorgvuldigheid van de opdrachtnemer. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen terechte of onterechte klachten. De opdrachtnemer houdt een deugdelijke en transparante klachtenadministratie bij. Alle klachten, ook klachten die direct bij de klant of telefonisch opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie opgenomen. De uitkomsten van de klachten worden eveneens in de

	klachtenadministratie opgenomen. In principe worden klachten zo spoedig mogelijk afgehandeld doch uiterlijk binnen 20 werkdagen na melding. Wanneer een klacht naar het oordeel van een klant niet goed is afgehandeld, wordt de klacht voorgelegd aan de opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt maandelijks een overzicht van de inhoud en status van de klachten. • aantal klachten; • termijn van afhandeling (maximaal 20 werkdagen); • beoordeling van de klacht.
10	Pgb (persoonsgebonden budget)
10.1	Ten behoeve van het bepalen van de hoogte van het pgb kan opdrachtgever ter informatie een offerte opvragen bij opdrachtnemer op basis van het prijzenboek. Opdrachtnemer krijgt van opdrachtgever een vergoeding voor deze pro-forma offerte. De vergoeding hiervoor staat vermeld in het prijzenboek.
11	Verdeling regio
11.1	De Opdracht is gesplitst in 3 percelen, te weten: Perceel 1: Dordrecht Perceel 2: Papendrecht, Alblasserdam, Sliedrecht en Hardinxveld-Giessendam Perceel 3: Zwijndrecht en Hendrik Ido Ambacht Er zullen zowel reguliere als maatwerkopdrachten worden verleend in de verschillende percelen.
11.2	Mocht gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een raamovereenkomst met één van de drie opdrachtnemers voortijdig beëindigd worden (bijvoorbeeld doordat de desbetreffende opdrachtnemer failliet gaat of doordat er sprake is van wanprestatie), dan behoudt opdrachtgever het recht voor om het desbetreffende perceel te verdelen onder de dan overblijvende opdrachtnemers.
12	Meldcode
12.1	Op 1 juli 2013 is de Wet verplichte Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking getreden. Dit betekent dat alle instellingen en zelfstandige beroepskrachten werkzaam in de gezondheidszorg, onderwijs (inclusief leerplicht), kinderopvang, maatschappelijke ondersteuning, jeugdzorg, justitie en politie verplicht zijn om over een meldcode te beschikken. Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer dat deze zich conformeert aan hetgeen de Wet verplichte Meldcode verlangt. De exacte afspraken hoe de meldcode toe te passen zal onderdeel zijn van de te maken afspraken met de gegunde partijen.
13	Facturatie
13.1	Facturatie vindt achteraf plaats, na afronding van de werkzaamheden, tenzij anders overeengekomen (zie 13.2): Op de factuur worden minimaal de volgende gegevens vermeld: Sociale Dienst Drechtsteden/ + gemeentenaam

	t.a.v. Routennummer Suite Postbus 619 3300 AP DORDRECHT Werkadres: (naam klant) (adres klant) (postcode & woonplaats) vermelding klantnummer Wmo Bij maatwerkopdrachten moet het bijbehorende gereedmeldingsformulier worden meegezonden met de betreffende factuur. Bij complexe woningaanpassingen moet het bijbehorende gereedmeldingsformulier worden meegezonden met de factuur voor de laatste termijn. De facturen dienen gemaild te worden naar wmoadmin@drechtsteden.nl.
13.2	Bij complexe woningaanpassingen vindt facturering in termijnen plaats. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken voorafgaand aan iedere complexe woningaanpassing afspraken over de termijnen. Bijvoorbeeld: 10% bij opdracht, 30% grondwerk, fundering gereed, 30% wind en waterdicht en voorzien van binnenwanden, 20% aanvang afwerking 10% na oplevering.
14	SROI
14.1	Op onderhavige opdracht is een SROI-verplichting van toepassing. De hoogte van de inzet (percentage social return) is voor onderhavige opdracht bepaald op 5%. Na gunning zal opdrachtnemer met opdrachtgever in gesprek gaan over de invulling van SROI. In bijlage H staat e.e.a. nader uitgelegd en toegelicht.
15	Privacy en informatiebeveiliging
15.1	AVG: Na gunning van onderhavige opdracht zal er een verwerkersovereenkomst worden gesloten conform format VNG (zie bijlage K).
15.2	Opdrachtnemer dient te voldoen aan relevante wet- en regelgeving m.b.t. informatiebeveiliging.