

PROGRAMMA VAN EISEN TRAPLIFTEN

Algemeen

1. Gedurende de gehele contractperiode zal de communicatie in de Nederlandse taal, in woord en geschrift, gevoerd worden.
2. Grootschalige communicatie naar gebruikers of een deel daarvan, vereist de voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente.
3. Opdrachtnemer mag zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente in publicaties, reclame-uitingen of anderszins geen gebruik maken van de naam of het logo van de gemeente.
4. Opdrachtnemer verleent op verzoek van de gemeente toegang tot en inzage in alle gegevens die een accountant, kwaliteitsmedewerker of toezichthouder van de gemeente naar zijn oordeel nodig heeft.

Personeel

5. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende om te kunnen communiceren met de gemeente en/of de gebruiker van de gemeente en beschikken over een adequate opleiding, zijn vakbekwaam en klantvriendelijk.
6. Medewerkers van opdrachtnemer zijn in staat de overeenkomst van opdracht met de daarin vermelde gegevens vakmatig te vertalen naar een juiste en adequate oplossing in de vorm van de traplift, de eventuele accessoires en het eventuele maatwerk.
7. Alle door opdrachtnemer in te zetten medewerkers (inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires en vrijwilligers en overige derden), die direct contact hebben met personen (medewerkers, gebruikers en klanten) bij de uitvoering van de dienstverlening ten behoeve van de gemeente zijn in het bezit van een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Indien opdrachtnemer met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de door opdrachtnemer ingezette onderaannemers. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan opdrachtnemer op verzoek van de gemeente inzage geven in de VOG's. De VOG genoemd in deze eis is niet ouder dan drie jaar op het moment van inschrijving op deze aanbesteding.

Algemene kwaliteitseisen/technische eisen

8. Er wordt alleen gebruik gemaakt van bewezen technologie (techniek, materialen en ontwerpconcepten). De gebruikte technologie is tenminste gedurende meerdere jaren algemeen en succesvol toegepast in vergelijkbare producten in vergelijkbare markten en met vergelijkbare toepassingen. De trapliften dienen te voldoen aan de meest recente Europese en Nederlandse wet- en regelgeving.
9. Indien opdrachtnemer gebruik maakt van onderdelen van gebruikte trapliften voldoen deze aan dezelfde kwaliteitseisen als nieuwe onderdelen. Aflevering van (deels) gebruikte trapliften zijn in technisch normale staat, functioneel normaal werkend en met vernieuwde hygiëneonderdelen. Deze trapliften zijn visueel als nieuw: met slechts lichte gebruikerssporen en nieuwe bekleding.
10. Opdrachtnemer standaardiseert het aantal gelijktijdig aanwezige verschillende soorten, fabricaten, ontwerp-, bedienings- en onderhoudsconcepten van onderdelen en types bij de verschillende toegepaste trapliften binnen het assortiment.
11. Bij zichtbaar aanbrengen van bekabeling op de muur wordt deze in kabelgoten geplaatst.
12. De bediening van de traplift is eenvoudig, begrijpelijk voor de gebruiker en conform de mogelijkheden van de specifieke gebruiker.
13. Het concept van de traplift is eenvoudig en logisch opgebouwd, vanuit logische, identificeerbare onderdelen en bouwstenen, wat ervoor zorgt dat het

gebruik en het onderhoud zoveel mogelijk volgens logische stappen kan plaatsvinden.

14. De traplift is veilig voor gebruik door de gebruiker en beschikt in elk geval over: een draaibare en opklapbare stoel, veiligheidsgordel, opklapbare armleuningen, opklapbare voetsteunen (zonder bukken), eventuele opklapbare uitloop (voor zover nodig in de betreffende woning) en bediening (met sleutelbeveiliging) op stoel en bij uiteinden. Er worden geen eisen gesteld aan de bekleding en aan de kleur. De stoel kan in ieder geval worden gebruikt door gebruikers met een gewicht tot maximaal 125 kg voor de indicatiegroepen 1, 2 en 3.
15. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de trap na plaatsing van de traplift veilig is voor derden.
16. Het concept en de uitvoering van de traplift is erop gericht om de onderhoudslasten te minimaliseren. Minimale onderhoudslasten kunnen zich uiten in beperkte noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden voor de gebruiker, in een zeer lage frequentie van optredende storingen en in een snelle, voor gebruiker weinig belastende en eenvoudige, oplossing bij storingen.

Garantie

17. Een geplaatste traplift gaat minimaal tien jaar mee binnen één gebruikersperiode zonder noemenswaardige kosten ten aanzien van het onderhoud. Onder gebruikersperiode wordt verstaan de termijn vanaf levering van de traplift tot aan verwijdering van de traplift.
18. Opdrachtnemer informeert de gemeente inzake veranderende normen, voorschriften en wetgeving met betrekking tot de beschikbaarheid van onderdelen. In voorkomend geval heeft opdrachtnemer de inspanningsverplichting alternatieven te ontwikkelen, met als doel om aan eis 17 te kunnen voldoen.
19. Opdrachtnemer garandeert dat de traplift gedurende een periode van één jaar na plaatsing zonder preventief en niet gepland onderhoud normaal blijft functioneren. Indien dat niet het geval is, komen alle daarbij komende kosten, waaronder arbeidskosten en materialen, voor rekening van opdrachtnemer.
20. Opdrachtnemer garandeert dat onderdelen of gelijkwaardige alternatieven daarvan voor de traplift minimaal vijftien jaar tegen marktconforme prijzen leverbaar zijn.

Leveringen

21. De doorlooptijd tussen opdrachtverlening en oplevering betreft maximaal 25 dagen. De doorlooptijd kan in overleg met en met toestemming van met de gemeente worden verlengd indien sprake is van noodzakelijke bouwkundige aanpassingen. In geval van spoed is opdrachtnemer in staat de doorlooptijd aanmerkelijk te verkorten, waarbij opdrachtnemer zich tot het uiterste zal inspannen om hieraan invulling te geven.
22. Opdrachtnemer is in staat noodvoorzieningen te treffen in geval van spoed of problemen met levertijden van onderdelen van de traplift.
23. Opdrachtnemer verricht de volgende werkzaamheden na ontvangst van de overeenkomst van opdracht: inmeten, de selectie van de juiste traplift, de plaatsing, de levering, de instructie aan en administratie ten opzichte van de gebruiker en administratieve verwerking bij opdrachtnemer.
24. Opdrachtnemer hanteert als uitgangspunt bij het selecteren van een traplift de goedkoopst adequaat compenserende traplift in relatie tot de specifieke informatie op de overeenkomst van opdracht.
25. In voorkomende gevallen levert opdrachtnemer op verzoek van de gemeente onderbouwende stukken en/of een korte schriftelijke rapportage aan, met daarin een onderbouwing en motivatie van de keuze van de traplift in relatie tot de overeenkomst van opdracht.

26. Indien opdrachtnemer van mening is dat er, met betrekking tot een bepaalde gebruiker, de overeenkomst tot opdracht met betrekking tot de keuze van een traplift, een onjuiste traplift wordt voorgesteld, neemt opdrachtnemer telefonisch contact op met de gemeente om te bespreken of er een gewijzigde overeenkomst van opdracht nodig is om tot de goedkoopst adequaat compenserende traplift te komen.
27. Opdrachtnemer kan alle overeenkomsten van opdracht indelen in één van onderstaande dikgedrukte limitatieve indicatiegroepen:

Indicatiegroep en omschrijving	Toelichting op hoofdlijnen
1: traplift rechte trap	Adequaat compenserende maatwerkvoorziening, passend bij de gebruiker en woning, inclusief alle eventuele noodzakelijke maatwerk, accessoires en uitvoeringsonderdelen voor toepassing op een rechte trap en niet vallend onder indicatiegroep 4. De traplift moet minimaal een hellingshoek van 65 graden kunnen overbruggen.
2A: traplift één bocht, muurzijde 2B: traplift één bocht, spijzijde	Adequaat compenserende maatwerkvoorziening, passend bij de gebruiker en woning, inclusief alle eventuele noodzakelijke maatwerk, accessoires en uitvoeringsonderdelen voor toepassing op een trap met één bocht (binnen- of buitenbocht) en niet vallend onder indicatiegroep 4. De traplift moet minimaal een hellingshoek van 65 graden kunnen overbruggen.
3A: traplift twee bochten, muurzijde 3B: traplift twee bochten, spijzijde	Adequaat compenserende maatwerkvoorziening, passend bij de gebruiker en woning, inclusief alle eventuele noodzakelijke maatwerk, accessoires en uitvoeringsonderdelen voor toepassing op een trap met twee bochten (binnen- of buitenbochten) en niet vallend onder indicatiegroep 4. De traplift moet minimaal een hellingshoek van 65 graden kunnen overbruggen.
4: afwijkende trapliften	Adequaat compenserende maatwerkvoorziening, passend bij de gebruiker en woning, inclusief alle eventuele noodzakelijke maatwerk, accessoires en uitvoeringsonderdelen voor: toepassing op een trap met drie of meer bochten (binnen- of buitenbochten) en/of toepassing van plateau of schachtliften en/of toepassing buitenshuis en/of te gebruiken door personen zwaarder dan 125 kg en/of (mede) te gebruiken door kinderen.

28. Opdrachtnemer kan de indicatiegroepen 1 tot en met 3 leveren conform het schema in eis 27 voor de overeengekomen prijs per indicatiegroep.
29. Opdrachtnemer voert kleine bouwkundige aanpassingen tot en met een bedrag van € 350,00 zelf uit. Deze bouwkundige aanpassingen maken onderdeel uit van de overeenkomst tot opdracht en vallen onder de overeengekomen prijs voor de indicatiegroep.
30. Bij bouwkundige aanpassingen vanaf € 350,00 stuurt opdrachtnemer een offerte aan de gemeente voor het uitvoeren van deze werkzaamheden. De gemeente is vrij om te bepalen of opdrachtnemer of een derde deze bouwkundige aanpassingen uitvoert. Indien opdrachtnemer de bouwkundige aanpassingen niet zelf uitvoert, werkt deze samen met de betrokken derde partij om er zorg voor te dragen dat de traplift zo spoedig mogelijk kan worden geplaatst.
31. Opdrachtnemer dient bij aflevering van de traplift informatie te verstrekken aan de gebruiker in de Nederlandse taal over het gebruik, onderhoud en bediening van de traplift, een demonstratie te geven over het gebruik, inclusief het verstrekken van een voor ieder toegankelijk instructieboek in de Nederlandse taal. De instructie en het instructieboek bevatten ook informatie over service,

bereikbaarheid, hulp bij storing en onderhoud. Na instructie is de gebruiker in staat de traplift juist en volledig te kunnen gebruiken. Opdrachtnemer licht de gebruiker in over de klachtenprocedure van opdrachtnemer en laat hier een schriftelijke instructie voor achter. Indien de gebruiker een andere voer- en -instructietaal wenst dan Nederlandse en deze taal kan door opdrachtnemer worden verzorgd, dan kan de informatie, naast in de Nederlandse taal, ook in de andere taal worden verstrekt. De gemeente verlangt minimaal de volgende talen beschikbaar: Engels, Frans, Duits, Spaans, Turks en Arabisch.

32. Bij annulering door de gemeente worden de volgende bedragen aangehouden ter compensatie voor opdrachtnemer:
- annulering voor inmeting: geen vergoeding
 - annulering na inmeting én vijf werkdagen of meer voor installatie: 25% van de overeengekomen prijs
 - annulering binnen vijf werkdagen voor plaatsing: 40% van de overeengekomen prijs
33. Opdrachtnemer kan de opdracht enkel in uitzonderlijke gevallen teruggeven. Onder uitzonderlijke gevallen wordt onder andere verstaan wanneer een noodzakelijke traplift of essentiële accessoire niet normaal verkrijgbaar is op de Nederlandse markt of indien maatwerk technisch gezien niet mogelijk is. Ook mag opdrachtnemer de opdracht teruggeven als het realiseren van de traplift ertoe leidt dat de trap niet kan voldoen aan het Bouwbesluit. Opdrachtnemer toont schriftelijk aan dat er sprake is van een uitzonderlijke situatie.
34. Opdrachtnemer is vrij om door de gebruiker gewenste extra's, die niet noodzakelijk zijn in het kader van het compensatiebeginsel, te leveren aan gebruiker. Onder deze extra's wordt onder andere verstaan de keuze voor een traplift aan de spilzijde van de trap, een afwijkende luxere uitvoering zoals speciale bekleding voor de stoel of een afwijkende kleurstelling. Het staat de opdrachtnemer vrij om deze extra's aan de gebruiker te leveren, mits opdrachtnemer aan gebruiker duidelijk maakt dat de traplift in zijn geheel eigendom van de gemeente komt en de gemeente op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt van de keuze tot extra's. Niet in financiële of kwalitatieve zin en ook niet bij het eventueel retour leveren aan het einde van de gebruiksperiode. Opdrachtnemer brengt de traplift in rekening bij de gemeente conform de overeengekomen prijs per indicatiegroep. De meerprijs brengt opdrachtnemer direct bij de gebruiker in rekening, waarbij de meerprijs voor gebruiker voor het kiezen van een traplift aan spilzijde qua kosten gelijk is aan de meerprijs in het prijzenblad (**bijlage 8**). Opdrachtnemer verleent de gemeente inzage in de meerprijs aan gebruikers in de managementrapportage.
35. Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te bieden aan inwoners van de gemeente, die middels een persoonsgebonden budget zelf een traplift willen aanschaffen, om dezelfde producten voor overeenkomstige prijzen te kunnen aanschaffen en te laten onderhouden (dit kunnen ook gereviseerde trapliften zijn).

Inname

36. Na ontvangst van het formulier tot verwijdering van de gemeente demonteert opdrachtnemer de traplift binnen twaalf dagen. Opdrachtnemer herstelt zo goed als mogelijk de aangebrachte wijzigingen ten behoeve van de plaatsing van de traplift terug naar oorspronkelijke staat. Onder aangebrachte wijzigingen vallen enkel de door de leverancier aangebrachte aanpassingen zoals bedoeld in eis 29. Daarnaast zorgt opdrachtnemer voor afvoer van verwijderde materialen.
37. Het staat de gemeente vrij om de oorspronkelijke leverancier van een traplift om inname te verzoeken. Opdrachtnemer neemt op verzoek van de gemeente ook liften in van merken die hij zelf niet levert conform de opgenomen vergoeding in het prijzenblad (**bijlage 8**).

38. Opdrachtnemer houdt een depot aan ten behoeve van te plaatsen trapliften of onderdelen daarvan. Voor leveringen kan de opdrachtnemer naar eigen keuze putten uit eigen depot met reeds gebruikte trapliften of onderdelen daarvan, of nieuwe trapliften leveren.

Onderhoud

39. Opdrachtnemer is verplicht de traplift in onderhoud te nemen en houden vanaf het moment van levering.
40. Preventief en niet gepland onderhoud, inclusief het verhelpen van storingen en noodzakelijke updates van elektronica maken deel uit van de overeenkomst. Gebruiker dient zo weinig mogelijk hinder te ondervinden van de uitvoering van het onderhoud. Als onderdeel van het preventief onderhoud krijgt elke traplift minimaal eenmaal per jaar een servicebeurt op locatie.
41. Alle mogelijke reparaties, materialen, werkzaamheden en kosten maken deel uit van het onderhoud en de service dat is inbegrepen in de overeenkomst van opdracht.

Storingen

42. Opdrachtnemer beschikt over een storingsdienst die 24 uur per dag en alle dagen van het jaar telefonisch bereikbaar is.
43. In geval van spoed is opdrachtnemer binnen twee uur na melding ter plaatse. Onder spoed valt in ieder geval de situatie waarbij gebruiker zich als gevolg van het uitvallen van de traplift bevindt in een deel van de woning zonder nog toegang te hebben tot toilet, medicatie en/of drinkwater. Indien de trapliftinstallatie niet ter plekke kan worden gerepareerd, zorgt opdrachtnemer direct voor tijdelijke adequate vervangende onderdelen of componenten. De kosten hiervan zijn voor opdrachtnemer.
44. In geval van beperkte spoed is opdrachtnemer binnen 24 uur ter plaatse. Onder beperkte spoed wordt verstaan de situatie waarin de gebruiker niet kan beschikken over toegang tot eten en/of de gebruiker niet naar bed kan. Indien de trapliftinstallatie niet ter plekke kan worden gerepareerd, zorgt opdrachtnemer direct voor tijdelijke adequate vervangende onderdelen of componenten. De kosten hiervan zijn voor opdrachtnemer.
45. In overige gevallen is opdrachtnemer binnen 72 uur ter plaatse. Indien de trapliftinstallatie niet ter plekke kan worden gerepareerd, zorgt opdrachtnemer direct voor tijdelijke adequate vervangende onderdelen of componenten. De kosten hiervan zijn voor opdrachtnemer.
46. Opdrachtnemer levert benodigde onderdelen binnen twaalf dagen nadat is geconstateerd dat onderdelen nodig zijn voor reparatie of onderhoud. Indien opdrachtnemer niet aan deze eis kan voldoen, staat het de gemeente vrij om op kosten van opdrachtnemer een derde in te schakelen. Enkel wanneer de gemeente besluit een derde in te schakelen, vervalt voor opdrachtnemer de verplichting om de onderdelen te leveren.
47. Indien een traplift meer dan drie keer in een periode van zes maanden voor dezelfde storing gerepareerd moet worden, dient de betreffende traplift (of het trapliftonderdeel) op kosten van opdrachtnemer te worden vervangen.

Klachten

48. Opdrachtnemer dient over een interne klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure te beschikken. Er dienen klachtenformulieren beschikbaar te zijn. Iedere uiting van ongenoegen, los van het feit of deze direct telefonisch wordt opgelost, zowel mondeling als schriftelijk, wordt in de klachtenregistratie opgenomen. Het aantal klachten, de omschrijving van de klachten, de status van de klacht en de afhandeling

zijn in ieder in de klachtenregistratie terug te vinden en worden in de managementrapportage opgenomen aangevuld met eventuele verbetermaatregelen.

49. Opdrachtnemer bevestigt binnen zeven dagen de ontvangst van de klacht indien de klacht nog niet is afgehandeld binnen die termijn.
50. Binnen 30 dagen na de ontvangst van de klacht is de klacht afgehandeld door opdrachtnemer.

Overleg

51. Gedurende de contractperiode of zoveel vaker als partijen dit nodig achten, vindt jaarlijks een contractgesprek plaats in april. Opdrachtnemer levert uiterlijk twee weken voor het contractgesprek een format contractgesprek actuele managementrapportage in.
52. Opdrachtnemer levert uiterlijk in de eerste week van februari een managementrapportage over het voorgaande kalenderjaar aan.
53. Opdrachtnemer verplicht zich om bij dreigende stagnatie van levering van originele onderdelen van trapliften, de gemeente onverwijld in kennis te stellen.

AVG

54. Opdrachtnemer neemt het bepaalde in de wetgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), in acht ten aanzien van de aan hem door de gemeente in het kader van deze overeenkomst verstrekte persoonsgegevens en ziet erop toe en staat ervoor in dat ook met toestemming van de gemeente ingeschakelde derden de wetgeving op het terrein van de bescherming van persoonsgegevens in acht nemen.
55. Indien een inbreuk in verband met de door de gemeente verstrekte persoonsgegevens heeft plaatsgevonden, informeert opdrachtnemer onverwijld de gemeente over de inbreuk, zodra opdrachtnemer kennis heeft genomen van de inbreuk.

Social return

56. Opdrachtnemer zet minimaal 1% van de totale omzet exclusief BTW in voor social return. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling en realisatie van de social return verplichting en het (tijdig) aanleveren van gevraagde gegevens in het registratiesysteem WIZZR. De social return verplichting moet binnen de contractperiode van de overeenkomst worden uitgevoerd.

Juridische eisen

57. Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de overeenkomst adequaat verzekerd voor aansprakelijkheid of zal direct na gunning van de opdracht, een dergelijke verzekering afsluiten en/of de bestaande verzekering aanpassen. Opdrachtnemer draagt ervoor zorg dat de aansprakelijkheidsverzekering minimaal een bedrag van € 1.000.000,00 (zegge: één miljoen euro) per gebeurtenis dekt.