



Bijlage 2 Programma van Eisen aanbesteding raamovereenkomst Deuropeners - Z/24/574328, versie 28 februari 2025

Het Programma van Eisen bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter. Het niet (kunnen) voldoen aan één van deze eisen, leidt automatisch tot uitsluiting van de inschrijving! *Mocht u zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen, dan dient u dit aan te geven in de vragenronde, zoals elders in dit document beschreven.* Aan de hand daarvan beslist Opdrachtgever of zij de eis handhaaft of aanpast. U dient zich er goed van bewust te zijn dat als u inschrijft, dit betekent dat u dan automatisch expliciet akkoord met alle eisen van het Programma van Eisen (ook voor zover die eventueel niet zijn aangepast!).

1 Kwaliteitseisen algemeen

Alle door Opdrachtnemer geleverde en geïnstalleerde automatische Deuropeners en de daartoe behorende randapparatuur, installatietechnische werken en overige werken etc. voldoen na levering door Opdrachtnemer zonder voorbehoud aan dit programma van eisen.

Inschrijver voegt bij zijn inschrijving de technische specificaties en documentatie toe van de bijgang van de raamovereenkomst, binnen het kader van de Wmo, beschikbare Deuropeners inclusief het gehele leveringsprogramma (fabrieksopties en aanpassingen).

2 Eisen te stellen aan de Deuropener

1. De Deuropeners voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving, keurmerken, normen en richtlijnen die op het moment van plaatsing van toepassing zijn (EG/ NEN, EN/ DIN/UL/CE/EMC), waaronder NEN 3140 voor het installeren van automatische deuropeners en de veiligheidsnormen waaronder de EN 1634-1, EN 16005 en UL 325.
2. Gemeente eist ongestoorde, veilig en doelmatig functioneren van de Deuropeners nader gespecificeerd als optimale kwaliteit gelet op:
 - a. Deugdelijkheid en geluidsarm;
 - b. Functionaliteit in relatie tot de gebruikersgroep;
 - c. Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de Cliënt;
 - d. Veiligheid;
 - e. Duurzaamheid;
 - f. Hoge mate van naar behoren functioneren, zodat de Cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van de Deuropener.
3. Bij normaal gebruik hebben de Deuropeners een minimale technische en functionele levensduur van 15 jaar na ingebruikname van de Deuropener door de Cliënt. Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid en levering van fabrieksopties en aanpassingen of gelijkwaardige alternatieven daarvan tot tenminste 15 jaar na plaatsing van de Deuropener.
4. Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen duidelijk schriftelijk gecommuniceerd te worden aan de Cliënt en de eigenaar van de woning.
5. Wanneer noodzakelijk, wordt er een app ter ontgrendeling van de deur op de smartphone van de Cliënt geïnstalleerd i.p.v. het verstrekken van een handzender. De goedkoopste oplossing (tijdens aanvang van deze inkoopprocedure de handzender) is voorliggend.
6. De handzender dient op naam uitgegeven te zijn aan de Cliënt en de prijs van één handzender zit in de all-in prijs. In het geval de Cliënt een extra handzender verlangt is dit, op kosten van de Cliënt, mogelijk. Als de Cliënt de voorkeur heeft voor een app en deze is duurder dan één handzender, kan dat tegen een meerprijs op kosten van de Cliënt. Opdrachtnemer maakt de meerkosten duidelijk aan de Cliënt en verstrekt de Cliënt hiertoe een aparte factuur, die Opdrachtnemer niet bij de gemeente indient.
7. De Deuropener voldoet aan de door Opdrachtnemer verstrekte productinformatie en zal altijd veilig zijn voor gebruik.

8. De Deuropener is van een zogeheten A-merk. Dit betekent een in Europa gefabriceerde Deuropener van een degelijke kwaliteit, welke voldoet aan de normen en gekeurd voor minimaal 1 miljoen en bij voorkeur meer cycli, waarvan gemakkelijk onderdelen bij te bestellen zijn en waarvan de leverancier een gebruikelijk onderhoudscontract wil sluiten met de woningeigenaar aan wie de garantie van de fysieke materialen overgedragen dient te worden. Als de garantie afhankelijk is van onderhoud communiceert Opdrachtnemer dit schriftelijk in begrijpelijke taal (B1-niveau) met de Cliënt én de woningeigenaar.

3 Eisen te stellen aan de Deuropeneroplossing

1. Er wordt gekozen voor de goedkoopst adequate oplossing.
2. Het is aan de Opdrachtnemer te bepalen welke materiaalkeuze wordt gebruikt zolang deze esthetisch past binnen de woning en wordt aangebracht conform de van toepassing zijnde wettelijke eisen.

4 Eisen te stellen aan de levering en installatie van de Deuropeners

1. Opdrachtgever verstrekt opdrachten onder generale machtiging. Een opdracht onder generale machtiging omvat:
 - a. Inmeten en passen,
 - b. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren.
2. De generale machtiging vervalt, tenzij anders bepaald door Opdrachtgever, indien Opdrachtnemer bij inmeten en passen vaststelt dat:
 - a. Het resultaat van het passen en inmeten van de Deuropener afwijkt van de opdracht daartoe van Opdrachtgever.
 - b. Er mogelijk sprake is van een uitzonderingssituatie in de zin van:
 - i. Het incidentele karakter van de betreffende situatie én,
 - ii. Aantoonbaar afwijkend van de normaal gangbare omstandigheden.
Hieronder wordt niet verstaan een matig tot sterke wind.
 - c. Het is telkens en uitsluitend ter beoordeling aan Opdrachtgever om vast te stellen of er naar redelijkheid en billijkheid daadwerkelijk sprake is van een uitzonderingssituatie.

3. Als een van de omstandigheden als vermeld onder 2 van toepassing is en daarmee de generale machtiging is komen te vervallen, dient Opdrachtnemer een offerte uit te brengen.
4. De uitvoering van een opdracht onder generale machtiging komt geheel voor risico van Opdrachtnemer.

5 Inmeten en passen

1. Opdrachtnemer voert zelfstandig het inmeten en passen van de Deuropeners uit.
2. Opdrachtgever verstrekt bij opdrachtverstrekking tot levering van een Deuropener de daartoe voor de Opdrachtnemer benodigde gegevens en geeft waar mogelijk aan om welke soort/type Deuropener het gaat. Ook verstrekt Opdrachtgever de volgende gegevens:
 - a. Naam, telefoonnummer en e-mailadres Cliënt;
 - b. BSN-nummer;
 - c. Plaatsingsadres;
 - d. Datum opdracht;
 - e. Gereedmeldingsformulier
 - f. Verantwoordelijk contactpersoon Cliënt,
 - h. Gemeentelijke contactpersoon
3. Het inmeten en passen vindt plaats binnen 5 werkdagen na datum verstrekking opdracht.
4. Als het gaat om een Deuropener te plaatsen in een gemeenschappelijke ruimte zal Opdrachtnemer vooraf contact opnemen met de contactpersoon van deze gemeenschappelijke ruimte en of openbare gebouw. Bijvoorbeeld met verantwoordelijk contactpersoon van de Vereniging Van Eigenaren of een Woningcorporatie.
5. Als Opdrachtnemer bij inmeten en passen tot de conclusie komt dat er *geen* afwijkingen zijn van de opdracht als verstrekt door gemeente, gaat Opdrachtnemer (in het geval de generale machtiging van toepassing is) over tot levering onder generale machtiging. Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk en garandeert in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid dat de te plaatsen Deuropener voldoet aan hetgeen de Cliënt van de functionaliteit van de Deuropener mag verwachten. Daaronder tevens te verstaan invloeden van buitenaf zoals regen en

wind en daarnaast met inachtneming van het materiaal waarvan de deur is vervaardigd en het gewicht van de deur alsmede de veiligheidssituatie rondom de deur bijv. een trapgat. Dezelfde voorwaarden gelden voor alle bijkomende leveringen en (installatietechnische) werken.

6. Als Opdrachtnemer constateert dat er sprake is van een afwijking van de opdracht en dus strijdig met de generale machtiging, tot inmeten en passen van gemeente, meldt Opdrachtnemer dit meteen aan de gemeente. Wijzigingen kunnen slechts worden doorgevoerd na goedkeuring van de Consulent.

6 Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren

1. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de Deuropener dient, in het geval de generale machtiging van toepassing is, plaats te vinden binnen 30 werkdagen na opdracht tot inmeten en passen van de Deuropener. De termijn van 30 werkdagen kan alleen worden verlengd als:
 - De bouwvakantie (bouwvak) in de uitvoeringsperiode valt. De termijn wordt dan met maximaal 15 werkdagen verlengd;
 - Wanneer het maken van een afspraak voor plaatsing door de Cliënt vertraagd wordt, neemt Opdrachtnemer contact op met de Wmo-consulent van Opdrachtgever.
 - De periode tussen Kerstmis en oud en nieuw in de uitvoeringsperiode valt, de termijn wordt dan met maximaal 5 werkdagen verlengd.
2. Opdrachtnemer neemt voorafgaand aan het leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren contact op met de Cliënt en/of verantwoordelijk contactpersoon in het geval er sprake is van een toegang tot een openbare ruimte of openbaar gebouw. De verantwoordelijk contactpersoon wordt indien van toepassing gelijkgesteld met de Cliënt.
3. Opdrachtnemer garandeert gemeente en Cliënt na plaatsing en installatie een functionele, werkende en veilige automatische deuroplossing.
4. Elektrotechnische werkzaamheden mogen alleen verricht worden door een erkend gecertificeerd elektrotechnisch installateur.
5. Wanneer er gebruikgemaakt wordt van een app, installeert Opdrachtnemer deze op de telefoon van de Cliënt en eventueel, indien aanwezig, van de naaste, woonachtig op hetzelfde adres.

6. Opdrachtnemer draagt zorg voor de verwijdering van verpakkingsmateriaal en andere afvalstoffen die vrijkomen bij de plaatsing en installatie van de Deuropener en laat de locatie bezemschoon en wanden intact achter.
7. Na installatie overhandigt Opdrachtnemer aan de Cliënt en de woningeigenaar de schriftelijke en Nederlandstalige gebruikersdocumentatie. Deze bestaan uit:
 - a. Een voor de (Nederlandstalige) Cliënt begrijpelijke (gebruikers)handleiding op B1 niveau in een gemakkelijk leesbaar lettertype;
 - b. Informatie omtrent de Klachtenprocedure van Opdrachtnemer;
8. Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse wat betreft:
 - a. Een voor de Cliënt begrijpelijke en heldere uitleg over de geïnstalleerde Deuropener en de werking/het gebruik daarvan (B1 niveau);
 - b. Informatie over storingsnummer en de storingsprocedure, responstijden en de Klachtenregeling. Let op; het onderhoudscontract van de fysieke apparatuur wordt afgesloten door de woningeigenaar. Hij/zij is door natrekking eigenaar geworden van de Deuropener. Voor wat betreft de digitale oplossingen, zoals het niet functioneren van de app voor de slotontgrendeling, beschrijft Opdrachtnemer een aparte procedure.
9. Nadat Opdrachtnemer ervan overtuigd is dat Cliënt de instructie heeft begrepen, laat Opdrachtnemer een door de gemeente bij opdrachtverstrekking aangereikt Gereedmeldingsformulier ondertekenen.
10. Schade die ontstaat als gevolg van levering, plaatsing, installatie en gebruiksklare oplevering is voor rekening van Opdrachtnemer.
11. Uitvoering van de opdrachten wordt steekproefsgewijs gecontroleerd door Opdrachtgever. De controle zal daarbij m.n. toezien op beoordeling van de volgende punten:
 - Cliëntervaringen over de uitvoering (onder meer benadering, omgang met de doelgroep).
 - Correctheid en uitvoering van de feitelijk verrichte werkzaamheden.
 - Feitelijke afhandeling/uitvoering, afgezet tegen het programma van eisen.
 - Verantwoording van de (gefactureerde) kosten richting Opdrachtgever (Contractmanagement en waar van toepassing de toezichthouder).
 - Noodzakelijkheid van terugkoppeling en overleg door de Opdrachtnemer (vooraf en tijdens uitvoering) met de adviserend Wmo-Consulent. De Opdrachtnemer blijft nl. verantwoordelijk

voor het toepassen van de veiligheidsnormen. Als de Consulent foutief adviseert, koppelt Opdrachtnemer dit tijdig terug en herziet de Consulent daar waar nodig de opdracht.

11. In het geval Opdrachtgever en/of de Cliënt de Deuropener niet akkoord bevindt (door het niet tekenen van het Gereedmeldingsformulier), valt het risico met terugwerkende kracht terug aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal zonder berekening van kosten zo spoedig mogelijk de onvolkomenheden oplossen.
12. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer het niet eens zijn over een eventuele afkeuring door Opdrachtgever, zal door Opdrachtgever een onafhankelijke derde worden ingeschakeld. De uitspraak van deze derde is bindend. De kosten voor inschakeling van de onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze derde in het ongelijk wordt gesteld.
13. Opdrachtnemer neemt in het kader van de nazorg binnen vijf werkdagen na ingebruikname contact op met de Cliënt om de tevredenheid te toetsen.
Eventuele problemen worden direct verholpen.
14. Het eigendom van de geleverde fysieke Deuropener evenals de onderhoudsverplichting gaat over op de eigenaar van de woning, direct na betaling van de Deuropener. Opdrachtnemer communiceert dit met Cliënt en de woningeigenaar.
15. Specialistische werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden door medewerkers die beschikken over een geldig Basis VCA certificaat.

7 Communicatie met de Cliënt

1. Opdrachtnemer communiceert met de Cliënt in de Nederlandse taal en op een voor Cliënten begrijpelijke en toegankelijke wijze op B1 niveau. In geval er sprake is van installatie in een gemeenschappelijke ruimte, gelden de communicatie-eisen ook voor het contact met de contactpersoon van de gemeenschappelijke ruimte en waar het gaat om een particuliere woningeigenaar geldt dit ook voor de communicatie met de woningeigenaar.
2. De responstijd (daadwerkelijk contact met de Cliënt) aan de telefoon bedraagt tijdens kantoortijden (van 9.00 tot 17.00 h) maximaal 10 minuten.

3. Bij het eerste contact met de Cliënt vraagt Opdrachtnemer schriftelijk op welke manier (bijv. telefonisch, per post, per e-mail) de Cliënt wenst te communiceren in het geval van afspraken en dergelijke.
4. Opdrachtnemer communiceert alle afspraken vooraf met de Cliënt, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, is deze bandbreedte niet groter dan twee (2) uur. Opdrachtnemer stelt de Cliënt tijdig op de hoogte wanneer voorzienbaar is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met Cliënt waarbij waar mogelijk het door de Cliënt gewenste tijdstip leidend is.
5. Indien noodzakelijk (Cliënt kan woning niet meer in of uit) garandeert Opdrachtnemer een maximale aanrijtijd van 2 uur.
6. Wanneer de communicatie met de Cliënt tot problemen leidt, neemt Opdrachtnemer contact op met Opdrachtgever.

8 Garantie

1. Omdat het eigendom van de fysieke Deuropener na plaatsing overgaat naar de woningeigenaar, gaan daarmee ook de garantiebepalingen automatisch over naar de woningeigenaar. Deze garantie van Opdrachtnemer houdt in, dat de geleverde Deuropener van deugdelijk materiaal en met goed vakmanschap zijn vervaardigd en de montage- en installatiewerkzaamheden vakkundig zijn uitgevoerd.
2. De garantietermijn m.b.t. de Deuropener bedraagt minimaal 2 jaar. Mochten zich binnen de garantietermijn materiaal-, fabricage- of ontwerpfouten voordoen in de geleverde Deuropeners of onderdelen, dan zal Opdrachtnemer zonder berekening van kosten zorgdragen voor reparatie daarvan dan wel vervangende Deuropener of onderdelen installeren. Mochten zich binnen de garantietermijn één of meerdere installatiefouten voordoen, dan zal Opdrachtnemer voor zijn rekening zorgdragen voor herstel of vervanging. Binnen deze 2 jaren worden alle storingen gratis verholpen. Gratis betreft hier zowel het materiaal als voorrijkosten en werkuren (NB dit met uitzondering van inbraak of molest). Idem zal bij storing in het gebruik van de app, de storing kostenvrij worden opgelost. Deze garantietermijn gaat in op de datum van ondertekening door de Cliënt van het Gereedmeldingsformulier *en is niet afhankelijk van het afsluiten van een onderhoudscontract*. De leverancier die de meest uitgebreide

garantie(periode) geeft, krijgt hiervoor extra punten (zie kwaliteitsvraag 3 aanbestedingsleidraad).

3. Opdrachtnemer garandeert een instandhoudingsperiode van de Deuropener van 15 jaar, waarin onderdelen naleverbaar zijn, gemonteerd worden en de Deuropener effectief gebruikt kan worden.

9 Facturatie en betaling

1. Voor de levering en plaatsing van automatische Deuropeners geldt dat dit per levering en plaatsing gefactureerd mag worden. Iedere factuur dient de volgende gegevens te bevatten:
 - a. Naam Cliënt;
 - b. BSN-nummer;
 - c. Plaatsingsadres;
 - d. Het aantal geplaatste Deuropeners, de opties die voor rekening van Opdrachtgever zijn en het minderwerk, waarbij alle bedragen per regel apart genoemd worden en vervolgens een aparte regel voor het totaalbedrag exclusief BTW.
 - e. Opdrachtdatum;
 - f. Datum van uitvoering en oplevering;
 - g. Factuurdatum;
 - h. BTW.

Als bijlage bij de factuur dient een door de Cliënt getekend Gereedmeldingsformulier te worden toegevoegd. Dit is een formulier dat door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer samen wordt opgesteld. Het formulier is een verklaring die de Opdrachtnemer moet laten ondertekenen door de Cliënt of de verantwoordelijke contactpersoon van de gemeenschappelijke ruimte/openbare gebouw, op het moment dat de Deuropener naar tevredenheid is geplaatst en functioneert.

Opdrachtgever is gerechtigd nadere gegevens te verlangen, die dan ook moeten worden geleverd door Opdrachtnemer. In de werkafspraken kunnen voor wat betreft de omschrijving op de factuur nadere afspraken gemaakt worden.

Betaling van facturen door Opdrachtgever vindt binnen 30 kalenderdagen na ontvangst en goedkeuring plaats.

Specifiek voor facturen aan de Gemeente Sittard-Geleen geldt: facturen dienen digitaal in PDF - formaat te worden gestuurd naar: wmonota@sittard-geleen.nl

Specifiek voor facturen aan de Gemeente Stein geldt: facturen dienen digitaal in PDF-formaat te worden gezonden naar: administratie@gemeentestein.nl

Specifiek voor facturen aan de Gemeente Beek geldt: facturen dienen digitaal in PDF-formaat te worden gezonden naar: info@gemeentebeek.nl. Vermeld op de factuur dat het om een Wmo-factuur gaat.

2. Indien Opdrachtgever één of meer regels niet kan goedkeuren, zal zij Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk na ontvangst van de factuur op de hoogte stellen van de onjuist te achten factuurregels. Het initiatief voor herstel van de factuur ligt bij de Opdrachtnemer. In dat geval schort uitsluitend de termijn van betaling op voor voornoemde factuurregels, tot het moment dat na overleg en afstemming tussen partijen een akkoord is bereikt aangaande de betreffende factuurregels.

10 Registratie en managementinformatie

1. Registratie van de gegevens van de Cliënt met een Deuropener, dient door Opdrachtnemer zodanig plaats te vinden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten waarbij de veiligheid van de Cliënt in gevaar is) de Cliënt onmiddellijk terug te herleiden is.
2. Onder verwijzing naar artikel 5.1.2 Wet Maatschappelijke Ondersteuning is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens.

Concreet betekent dit dat de Opdrachtnemer zorgdraagt voor een zorgvuldige opslag van de persoonsgegevens van de Cliënt die bij hem geregistreerd staat. Deze gegevens mogen niet worden overgedragen aan derden en niet worden aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van onderhavige opdracht.

Ook dient er via een beveiligde omgeving gemaïld te worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Na afloop van de raamovereenkomst dient Opdrachtnemer de persoonsgegevens zorgvuldig en volledig te verwijderen.

Mocht ondanks de in acht genomen zorgvuldigheid een (vermoedelijk) datalek voorkomen, dan moet de Opdrachtnemer, Opdrachtgever daar zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 48 uur (conform de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens) van in kennis te stellen. De contactpersoon van Opdrachtgever bij wie de melding plaats moet vinden, wordt na gunning kenbaar gemaakt. Het melden van een (vermoedelijk) datalek laat de verplichting voor de Opdrachtnemer om de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken onverlet.

Wanneer aantoonbaar geconstateerd wordt dat het datalek te wijten is aan onzorgvuldig handelen van Opdrachtnemer, dan zal alle hieruit voortvloeiende directe en indirecte schade door Opdrachtgever verhaald worden op Opdrachtnemer. Bovengenoemde bepalingen gelden ook voor een eventueel door de Opdrachtnemer gecontracteerde onderaannemer.

3. Managementinformatie wordt per kwartaal en jaarlijks digitaal in een Excel-bestand aangeleverd en bevat minimaal de plaatsingsdatum, het adres, het aantal geplaatste deuropeners en het type (licht of zwaar) met bedrag, de geplaatste opties voor rekening van Opdrachtgever met bedrag en het minderwerk met bedrag plus het totaalbedrag. Na gunning wordt de op te leveren managementinformatie gezamenlijk verder uitgewerkt. Binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal/ contractjaar levert Opdrachtnemer kosteloos de managementrapportage aan van de periode waarop dit betrekking heeft.
4. De managementrapportage sluit aan bij de Gereedmeldingsformulieren zoals ondertekend door de Cliënten. De managementinformatie bevat daarnaast:
 - a. Een overzicht van de uitstaande opdrachten uitsluitend binnen het kader van deze raamovereenkomst;
 - b. Een overzicht over de voorliggende periode van de ontvangen Klachten en de afhandeling hiervan, met kolomgewijs vermeld:
 - i. Datum ontvangst Klacht;
 - ii. Omschrijving/aard van de Klacht inclusief type Deuropener en Cliënt;
 - iii. Ondernomen acties en afhandelingsbrief;
 - iv. Datum afhandeling Klacht;
 - v. Bijzonderheden.

5. Managementinformatie dient te worden verzonden naar de contractmanager die later kenbaar wordt gemaakt.
6. Opdrachtgever of door Opdrachtgever ingeschakelde derden kunnen periodiek de kwaliteit van de dienstverlening en de rechtmatigheid van de uitgaven door Opdrachtnemer onderzoeken. Opdrachtnemer is gehouden hier medewerking aan te verlenen en inzage te verlenen in alle gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van het onderzoek. Opdrachtnemer dient de gegevens aan te leveren in een leesbaar en verwerkbaar bestand. De wijze van uitvoering van de controle is voorbehouden aan Opdrachtgever met inachtneming van de daaraan te stellen zorgvuldigheidsnormen.
7. Jaarlijks of zoveel vaker als Opdrachtgever dit wenst, zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer evaluaties houden met de Contractmanager en/of Leveranciersmanager, waarbij in ieder geval zal worden ingegaan op:
 - a. Resultaten uit eventuele tevredenheidsonderzoeken;
 - b. Prestaties;
 - c. Leveringen;
 - d. Juistheid van de facturatie
 - e. Klachtenafhandeling;
 - f. Actiepunten.
8. Opdrachtgever maakt van de evaluatie een verslag. Opdrachtnemer en Opdrachtgever paraferen het verslag bij akkoord bevinding. .

11 Klachtenregeling

1. Gemeenten hechten grote waarde aan een kwalitatief goed werkende adequate Klachtenregistratie- en Klachtenafhandelingsprocedure. Data uit deze (Klachten) procedure zullen een belangrijke bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling zijn.
2. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate Klachtenregistratie- en Klachtenafhandelingsprocedure.
3. Opdrachtnemer is voor Klachten alle dagen tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch binnen 10 minuten bereikbaar.

12 Prestatie-indicatoren (KPI's)

1. De opdrachten en bijbehorende aspecten dienen door Opdrachtnemer correct, conform de contractafspraken, te worden uitgevoerd. De uitvoering van de opdrachten wordt getoetst op:
 - Tijdige oplevering van de Deuropener (binnen 30 werkdagen na opdracht tot inmeten en passen van de Deuropener);
 - Feitelijke levering en uitvoering van de werkzaamheden afgezet tegen het programma van eisen;
 - Tijdige en juiste facturatie
 - Cliënttevredenheid.
2. Wanneer Opdrachtnemer niet of naar gemotiveerd oordeel van Opdrachtgever onvoldoende voldoet aan de voornoemde prestatie-indicatoren, treedt de escalatieladder (Bijlage 8) in werking

13 Communicatie

1. Opdrachtnemer beschikt over één vast aanspreekpunt en één vervangend aanspreekpunt voor Opdrachtgever met betrekking tot de onderhavige aanbesteding. Namen, telefoonnummers en emailadressen van deze medewerkers worden na opdrachtverstrekking doorgegeven aan Opdrachtgever.
2. Als tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de continuïteit van de levering en dienstverlening van Opdrachtnemer beïnvloeden (al dan niet met onderaannemers en/of combinanten), informeert Opdrachtnemer de gemeenten hierover op een tijdige en adequate wijze.
3. Na gunning geldt dat Opdrachtnemer, op eigen initiatief, Opdrachtgever direct en met redenen omkleed, dient te informeren wanneer de uitvoering en/of de naleving van de onderhavige opdracht betreffende afspraken niet of onvoldoende gegarandeerd kan worden.
4. Opdrachtnemer kan tijdens contacten met Cliënten tegen opmerkelijke zaken aanlopen. Een actieve signaalfunctie richting de gemeente is hierbij wenselijk. Opdrachtnemer voert in voorkomende gevallen deze signaalfunctie richting Opdrachtgever adequaat uit en neemt hiervoor contact op met de Consulent.

14 Juridische eisen

1. Opdrachtnemer verbindt zich door de raamovereenkomst tot het uitvoering geven aan de in deze aanbesteding bedoelde levering van Deuropeners inclusief alle daarbij behorende diensten, onder de in dit programma van eisen en bijbehorende bijlagen gestelde voorwaarden en omschreven werkwijzen.
2. Opdrachtnemer moet Opdrachtgever in een zo vroeg mogelijk stadium inlichten over aanpassingen, aanvullingen en wijzigingen die gevolgen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst en over de aard en inhoud daarvan.
3. Opdrachtnemer moet Opdrachtgever direct informeren wanneer de continuïteit van de uitvoering van deze overeenkomst in gevaar dreigt te komen. Partijen zijn op dat moment gehouden om binnen één (1) week na melding in overleg met elkaar te treden. Inzet van dit overleg is het vinden van een oplossing om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Mocht dit overleg niet tot een voor beide partijen aanvaardbare oplossing leiden, dan is Opdrachtgever gerechtigd om nakoming van de overeenkomst te eisen of de overeenkomst met inachtneming van de termijn van zes (6) maanden (tussentijds) op te zeggen.
4. Opdrachtnemer garandeert dat Opdrachtgever tijdens de uitvoering van de overeenkomst maar ook na afloop van de overeenkomst niet wordt belemmerd door bijzondere lasten en beperkingen op de geleverde Deuropener, en/of onderdelen daarvan, zoals bijvoorbeeld octrooirechten, merkrechten, modelrechten, auteursrechten of andere rechten van Opdrachtnemer of derden.
5. In aanvulling op de Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (zie bijlage 5 bij aanbestedingsleidraad) kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk worden beëindigd wanneer Opdrachtgever ingevolge de wet gehouden is tot al dan niet aanmerkelijke aanpassing van de toekenning van voorzieningen aan Cliënten, dan wel indien de overheid (financiële) maatregelen voorschrijft die instandhouding van deze overeenkomst niet rechtvaardigen, zulks ter beoordeling van Opdrachtgever.
6. Wijzigingen van de overeenkomst of aanvullingen daarop worden eerst rechtsgeldig en bindend voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadat zij dit in de vorm van een

aan de overeenkomst te hechten addendum tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.

15 All-in prijzen/ geldigheid prijzen/ indexatie

1. Alle te offeren prijzen dienen all-in te zijn, dus alle mogelijke kosten (zoals reis- en verblijfskosten, administratieve kosten, enz.) te bevatten.
2. Voor de te leveren en te plaatsen Deuropeners geldt dat de in de aanbesteding geoffreerde prijzen vast zijn voor het eerste contractjaar. Vanaf het tweede contractjaar heeft Opdrachtnemer het recht om zijn prijzen maximaal eenmaal per jaar, per 1 juli van dat jaar, te indexeren op basis van CBS-nieuwbouwwoningen; inputprijsindex bouwkosten 2015 = 100. Dit volgens onderstaande rekenmethode: (indexcijfer per 1 maart huidig jaar/ indexcijfer van 1 maart vorig jaar) x de te verhogen prijs.

16 Inkoopvoorwaarden

1. Tenzij in aanbestedingsdocumenten op onderdelen anders bepaald, zijn op uitvoering van de opdracht (voor alle aan deze aanbesteding deelnemende gemeenten!) de inkoopvoorwaarden van de Gemeente Sittard-Geleen 2021 voor Leveringen en Diensten volledig van toepassing.

Deze inkoopvoorwaarden zijn als bijlage 5 toegevoegd aan de offerteaanvraag.

17 Beheersing Nederlandse taal

Het verantwoordelijk management en de met de uitvoering van de werkzaamheden belaste medewerkers dienen de Nederlandse taal voor zover relevant voor de uitvoering van de opdracht en de contractuele verplichtingen in voldoende mate te beheersen.

18 Social Return

De gemeenten in Zuid-Limburg hebben als sociale doelstelling dat een investering naast het 'gewone' rendement ook een concrete sociale winst (return) moet opleveren. Dit doen de gemeenten door Social Return (SR) als voorwaarde te stellen bij inkoop- en aanbestedingstrajecten.

Door de sociale investering van de opdrachtnemer worden mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (zie onderstaand voor een beschrijving van de doelgroep) voorbereid en/of geplaatst op een duurzame deelname aan de arbeidsmarkt. Zo krijgt de Social Return kandidaat een kans zich te ontwikkelen als volwaardig werknemer. Invulling van de Social Returnverplichting betreft maatwerk en kan passend worden gemaakt op eigen bedrijfsvoering, waarbij Opdrachtgever openstaat voor initiatieven en gelijkwaardige alternatieven, wanneer eerdergenoemde vormen niet mogelijk zijn. De invulling gaat altijd in overleg met de Coördinator SR, die wordt ingezet door de gemeente en verantwoordelijk is voor de naleving van Social Return. Tenslotte kunnen rapportage- en evaluatiemomenten gedurende de looptijd van het contract aanleiding geven tot verandering van de Social Return-invulling in samenspraak met de coördinator SR en met goedkeuring van opdrachtgever.

Contactgegevens coördinatiepunt Social Return

De coördinatie van Social Return is belegd bij gemeente Sittard – Geleen. Deze organisatie zorgt voor coördinatie, controle, monitoring van en ondersteuning bij de realisatie.

Voor advies en ondersteuning met betrekking tot Social Return neemt u contact op met de Social Return functionaris Westelijke Mijnstreek per email: sroi@sittard-geleen.nl.

Percentage opdrachtwaarde

In deze aanbesteding wordt de inschrijver verplicht om tenminste 2% van de opdrachtwaarde (realisatie excl. btw en excl. latere wijzigingen van dat bedrag door meer-/minderwerk) aan te wenden voor Social Return door de inzet van kandidaten uit de doelgroep. De verplichting mag breder binnen de bedrijfsvoering van opdrachtnemer worden ingevuld dan alleen op onderliggende opdracht, zolang het verband houdt met het voorwerp van de opdracht. De

Social Return-verplichting dient binnen de looptijd van de opdracht (inclusief eventuele verlengingen en onderhoudstermijn) te worden gerealiseerd.

Doelgroep

Tot de doelgroep van Social Return behoren: Uitkeringsgerechtigden in het kader van de:

- Participatiewet,
- Wet inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (loaw) en
- Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen loaz
- Werkloosheidswet
- Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen (WIA)
- Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO)
- Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong)
- Algemene Nabestaandenwet (ANW)
- Dan wel rechtsopvolgers van deze regelingen
- Personen die gebruik maken van voorzieningen/instrumenten van één van bovengenoemde regelingen en daardoor geen uitkering meer ontvangen (waaronder personen werkzaam op een gesubsidieerde arbeidsplaats)
- Niet uitkeringsgerechtigden zoals bedoeld in de Participatiewet
- Met werkloosheid bedreigde inwoners
- Personen behorende tot de doelgroep Wet Sociale Werkvoorziening (Wsw-ers)
- Kandidaten doelgroepregister
- BOL/BBL-leerlingen (voor maximaal 50% van de opdrachtwaarde)

Duur meetellen

Medewerkers met een vastgestelde arbeidsbeperking mogen minimaal twee jaar en langer bij een voortdurende indicatie worden meegeteld. Wanneer medewerkers vanuit de doelgroep zijn geplaatst via Social Return dan mogen zij minimaal gedurende twee jaar worden meegeteld voor Social Return. Leerlingen die BOL/BBL-traject volgen, mogen gedurende de gehele opleiding worden meegeteld.

Procedure na gunning

Opdrachtnemer dient binnen zeven dagen na de mededeling omtrent gunnen contact op te nemen met het coördinatiepunt SR. Met Opdrachtnemer worden binnen de kaders van onderliggende aanbesteding na de gunning nadere prestatieafspraken gemaakt over de concrete invulling van de Social Return verplichting. De prestatieafspraken (inclusief de wijze

waarop de nakoming ervan verantwoord zal worden) maken vervolgens onlosmakelijk deel uit van de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Verantwoording en rapportage Social Return

- Alvorens een kandidaat kan worden opgevoerd als kandidaat Social Return dient dit worden voorgelegd en geaccordeerd.
- De Opdrachtnemer rapporteert periodiek –conform afspraak- met behulp van het rapportageformat over de voortgang van de invulling van de Social Return-verplichting en onderbouwt deze met bewijsstukken,
- Wanneer er sprake is van inleenconstructies dienen op aanvraag facturen inzichtelijk te worden gemaakt.
- Kosten in het kader van scholing dienen onderbouwd te worden met gedetailleerde nota's van de scholing. In geval van interne scholing dienen de gemaakte kosten schriftelijk te worden onderbouwd.

Om de gerealiseerde resultaten ten aanzien van Social Return te kunnen bepalen, gelden in ieder geval de volgende uitgangspunten:

- Inschaling van kandidaten uit de genoemde Doelgroep geschiedt conform de voor hem/haar geldende CAO, bij het bedrijf zelf of – indien de kandidaat elders wordt geplaatst- bij een andere werkgever. Opgemerkt wordt dat voor de Wsw-doelgroep een aparte CAO geldt.
- Indien opdrachtnemer bij het plaatsen van de doelgroep gebruik maakt van subsidies of overige premies dan worden deze afgetrokken van - of in mindering gebracht op - het bedrag te voldoen onder de Social Return-verplichting.
- Scholing en opleiding vinden plaats bij een erkend opleidingsinstituut.
- Begeleidingskosten, mits noodzakelijk, aannemelijk en deugdelijk onderbouwd. Begeleidingskosten zijn kosten die noodzakelijkerwijs gemaakt worden bij de te werkstelling of inzet van een kandidaat uit de doelgroep, en bedragen niet meer dan gemiddeld 20% van de totale verplichting.
- Opdrachtnemer rapporteert periodiek zijn voortgang in het kader van Social Return aan het coördinatiepunt SR en tenminste na afloop van het contract.

Voldoen aan verplichting

Wanneer een opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan de verplichting in het kader van Social Return, dan is sprake van wanprestatie in de nakoming van de overeenkomst en wordt het niet ingevulde Social Return bedrag verrekend. Uiteraard wordt de naleving van de verplichting gedurende de looptijd gemonitord en wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld indien hij daar niet aan voldoet. Na ingebrekestelling volgt verrekening van het niet ingevulde Social Return-bedrag.

Het te verrekenen bedrag wordt geïnd via de laatste betalingen aan de opdrachtnemer.

Verantwoordelijkheid

De opdrachtnemer blijft altijd eindverantwoordelijk voor het nakomen van zijn Social Return-verplichtingen, zoals het werven, selecteren, opleiden, plaatsen en begeleiden van de Doelgroep. Dit geldt ook wanneer opdrachtnemer de Social Return verplichting (deels) overdraagt aan bijvoorbeeld onderaannemers. De opdrachtnemer kan bij de invulling gebruik maken van de advisering en faciliteiten van het coördinatiepunt SR.