

1 Algemene Eisen	
1.1	De Raamovereenkomst betreft Woningaanpassingen en (relevante) Voorzieningen in het kader van de 'Wet maatschappelijke ondersteuning 2015'(hierna: Wmo).
1.2	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdrachten te houden aan <u>alle</u> vigerende wetten- en regelgevingen.
1.3	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen wijzigingen in (het standaardassortiment van) de Productenlijst en bijbehorende (geïndexeerde) Tarieven alleen plaatsvinden, na toestemming van de Opdrachtgever.
1.4	Eigendomschap Opdrachtgever Alle door Opdrachtnemer geleverde en/of geplaatste Woningaanpassingen en/of Voorzieningen worden Eigendom van de Opdrachtgever, vanaf de datum van installatie en Gereedmelding, op het afleveradres van de Cliënt.
1.5	Bruikleen Cliënt De Cliënt krijgt de Voorziening in Bruikleen, tenzij anders door de Opdrachtgever wordt besloten.
1.6	Overgang Eigendom Voorziening Bij Verwijdering van de Voorziening door de Opdrachtnemer, vervalt het Eigendom van de Opdrachtgever en gaat het Eigendom van de verwijderde Voorziening over naar Opdrachtnemer.
1.7	Werkafsprakenboek Afspraken met betrekking tot onder meer het proces van Toewijzing, Opdrachtverstrekking en Managementinformatie worden vastgelegd in een Werkafsprakenboek (hierna: WAB). Dit WAB is onderdeel van de Raamovereenkomst. Na Gunning wordt het WAB door Opdrachtnemer en Opdrachtgever in overleg samengesteld.
2 (Wmo-)Indicatie, Toewijzing & Opdrachtverstrekking	
2.1	Kennis Wmo Procedure Opdrachtnemer heeft kennis over het proces van de Wmo-indicatie, de Toewijzing en de Opdrachtverstrekking.
2.2	Wmo-indicatie Opdrachtgever onderzoekt of een Inwoner beperkingen ervaart bij het zelfstandig kunnen functioneren in de eigen woning en stelt vast of Inwoner recht heeft op een Indicatie voor een Woningaanpassing en/of Voorziening binnen de Wmo.
2.3	Toewijzing - De Opdrachtgever bepaalt welke specifieke Woningaanpassing(en) en/of Voorziening(en) worden verstrekt aan de Inwoner en onder welke voorwaarden deze worden toegekend. - Inwoner is vanaf Toewijzing: Cliënt. - De Cliënt ontvangt een Beschikking met daarin de details van de toegewezen Woningaanpassing(en) en/of Voorziening(en) en kosten van de eigen (CAK-)bijdrage voor de Cliënt.
2.4	Opdrachtverstrekking - Na de Toewijzing en opstellen van Beschikking, verstrekt Opdrachtgever de Opdracht aan de Opdrachtnemer om de werkzaamheden uit te voeren. - Woningaanpassingen en/of Voorzieningen mogen alleen uitgevoerd en/of geleverd, na de schriftelijke Opdrachtverstrekking vanuit de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer. - Nadere afspraken hierover worden opgenomen in het WAB.
3 Uitvoering (Standaard) Opdracht	
3.1	Zolang de Woningaanpassing en/of Voorzieningen past binnen de standaard Productenlijst en/of Tarievenlijst, kan de Opdrachtnemer direct starten met de Uitvoering van de verstrekte Opdracht.

3.2	De Opdrachtnemer kiest vanuit zijn expertise, de best passende dienst en/of product voor elke individuele situatie. Opdrachtnemer maakt hierbij te allen tijde de keuze voor de goedkoopste en meest adequate oplossing.
3.3	Wanneer (voorafgaand aan de uitvoering) een Huisbezoek noodzakelijk is, rekent de Opdrachtnemer geen extra kosten, zoals b.v. voorrijkosten.
3.4	Aanpassing Opdracht binnen Standaarden • Wanneer voor de uitvoering van de Opdracht blijkt dat aanpassing op de oorspronkelijke Opdracht noodzakelijk is, welke past binnen de Standaard Productenlijst en/of Tarievenlijst, neemt Opdrachtnemer direct contact op met de Opdrachtgever voor (mondeling) akkoord tot uitvoer. • Opdrachtnemer legt dit vast in het Logboek. • Opdrachtgever legt dit vast met een wijziging in de Opdrachtverstrekking.
3.5	Aanpassing Opdracht buiten Standaarden – naar ‘Niet Standaard Maatwerkvoorziening’ Zie 4.2
3.6	Als de Opdrachtgever van mening is dat de uitgevoerde werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd, heeft de Opdrachtnemer 5 (vijf) werkdagen de tijd om dit alsnog te herstellen. Voor deze herstelwerkzaamheden worden geen extra kosten in rekening gebracht.
3.7	Bij verzuim van het noodzakelijke herstel behoudt Opdrachtgever zich het recht voor deze werkzaamheden – op kosten van de Opdrachtnemer – te laten uitvoeren door een andere partij.
3.8	Bij vervanging waartoe Opdrachtgever opdracht heeft gegeven wordt de oorspronkelijke aanpassing kosteloos verwijderd en retour genomen door de Opdrachtnemer.
3.9	Bij elke situatie dient een passende oplossing te worden geleverd, waarbij de toegankelijkheid van de woning ten allen tijde wordt gegarandeerd.
4 Niet Standaard Maatwerkvoorziening	
4.1	Indicatie en/of Toewijzing voor ‘Niet Standaard Maatwerkvoorziening’ Wanneer bij Onderzoek door Opdrachtgever blijkt dat de situatie (bv hulpvraag van Cliënt en/of staat van de woning) blijkt dat een oplossing nodig is, welke buiten de standaard Productenlijst en/of Tarievenlijst valt, zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer vragen om (eventueel gezamenlijk) een Huisbezoek af te leggen en op basis van expertise van de Opdrachtnemer een Offerte ‘Niet Standaard Maatwerkvoorziening’ op te stellen.
4.2	Verstreckte Standaard Opdracht wijzigen naar ‘Niet Standaard Maatwerkvoorziening’ Wanneer bij een Huisbezoek (en/of afspraak tot plaatsen en/of leveren) door Opdrachtnemer blijkt dat de situatie (bv hulpvraag van Cliënt en/of staat van de woning) een aanpassing buiten de standaardoplossing vergt, en hiermee een afwijking op de verstreckte Standaard Opdracht (met de standaard Productenlijst en/of Tarievenlijst) noodzakelijk is, moet hiervoor door Opdrachtnemer binnen 10 (tien) werkdagen een Offerte ‘Niet Standaard Maatwerkvoorziening’ worden ingediend.
4.3	De eisen waaraan de Offerte ‘Niet Standaard Maatwerkvoorziening’ moet voldoen, worden opgenomen in het WAB.
4.4	Opdrachtnemer mag alleen starten met de uitvoering van de werkzaamheden van de afwijkende Woningaanpassing en/of afwijkende Voorziening, na goedkeuring op de Offerte ‘Niet Standaard Maatwerkvoorziening’ door de Opdrachtgever.
5 Levering, Plaatsing & Verwijdering	
5.1	Reguliere Levering De maximale termijn voor levering en/of plaatsing van een Woningaanpassing en/of Voorziening is 15 (vijftien) werkdagen na het verstrekken van de (digitale) Opdracht door de Opdrachtgever. Dit termijn geldt ook voor vakantieperiodes.

5.2	Spoedlevering - De maximale termijn voor levering en/of plaatsing van de Woningaanpassing en/of Voorziening wanneer er sprake is van een Spoedopdracht, is 5 (vijf) werkdagen na het verstrekken van de (digitale) Opdracht door de Opdrachtgever. Deze termijn geldt ook voor vakantieperiodes. - De Opdrachtgever geeft aan wanneer er sprake is van een Spoedopdracht. - Richtlijnen over wat zou kunnen vallen onder een Spoedopdracht, kunnen worden opgenomen in het WAB, waarbij input vanuit expertise en ervaring van de Opdrachtnemer zeer wenselijk is.
5.3	Overschrijding van de lever- en/of reparatietijd Indien er sprake is van Overschrijding van de lever- en/of reparatietijd, wordt dit door de Opdrachtnemer zowel mondeling als schriftelijk aan de Cliënt doorgegeven. Hierbij wordt de reden en de aangepaste verwachte leveringsdatum vermeldt. Ook wordt dit opgenomen in het Logboek.
5.4	Akkoord Overschrijding van de lever- en/of reparatietijd Overschrijding van de lever- en/of reparatietijd is akkoord voor de Opdrachtgever, uitsluitend met instemming van de Cliënt. Deze instemming dient schriftelijk te worden vastgelegd in het Logboek, nadere afspraken en/of eisen hierover worden vastgelegd in het WAB.
5.5	Bezwaar Overschrijding van de lever- en/of reparatietijd Indien Cliënt bezwaar maakt tegen de Overschrijding van de lever- en/of reparatietijd, dan informeert de Opdrachtnemer dit schriftelijk aan de Opdrachtgever. De eisen van de inhoud van deze kennisgeving aan de Opdrachtgever, én de wijze van tegemoetkomen aan het bezwaar door de Opdrachtnemer aan Cliënt, worden opgenomen in het WAB.
5.6	Planning uitvoering werkzaamheden - Het plannen en uitvoeren van de verstrekte Opdracht moet door Opdrachtnemer in overleg met de Cliënt plaatsvinden. - Wanneer er meerdere aanpassingen noodzakelijk zijn moeten deze in de basis in één keer worden uitgevoerd. - Uitzonderingen kunnen alleen plaatsvinden na akkoord van de Cliënt. Deze instemming dient schriftelijk te worden vastgelegd in het Cliëntendossier. - Nadere afspraken en/of eisen hierover worden vastgelegd in het WAB.
5.7	Tijdstippen uitvoering werkzaamheden Het leveren en/of plaatsen van een Woningaanpassing en/of Voorziening dient te geschieden op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur.
5.8	Gereedmelding Opdracht Na realisatie van de Opdracht wordt door de Cliënt een Gereedmelding ondertekend. Opdrachtnemer verklaart hiermee (schriftelijk) naar de Opdrachtgever dat de aanpassing juist en adequaat is opgeleverd en de Cliënt onderschrijft dit met de ondertekening. De eisen van de inhoud van deze Gereedmelding worden opgenomen in het WAB.
5.9	Schadeherstel Werkzaamheden Na levering en/of plaatsing van de Woningaanpassing en/of Voorziening is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het herstellen van eventuele door de werkzaamheden opgetreden schade. De Opdrachtnemer rekent hiervoor geen extra kosten.
6 Onderaannemerschappen	
6.1	Onderaanneming is toegestaan, mits aanvullend op de inzet van de Opdrachtnemer. Nadere afspraken over de gestelde eisen van het inzetten van onderaannemers worden opgenomen in het WAB.
6.2	Bij Onderaanneming is de Opdrachtnemer altijd de Hoofdaannemer.

6.3	De Opdrachtnemer is ten allen tijde aansprakelijk voor de geleverde diensten van de Onderaannemer.
6.4	De Opdrachtnemer blijft het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever, communicatie verloopt alleen via de Opdrachtnemer.
6.5	De constructie waarbij een Opdrachtnemer gebruik maakt van 'Zelfstandigen Zonder Personeel' (ZZP), merkt de Opdrachtgever aan als een constructie van Onderaanneming. Opdrachtnemer houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving voor inzetten van ZZP'ers.
6.6	Wanneer de Opdracht wordt uitgevoerd door een Onderaannemer, wordt dit altijd vermeld in het Cliëntdossier en het Logboek, behorende bij de geleverde en/of geplaatste Woningaanpassing en/of Voorziening.
7 Service & Communicatie	
7.1	Informatieverstrekking aan Cliënt Opdrachtnemer zorgt te allen tijde voor een (digitale) informatieverstrekking aan de Cliënt, welke in de Nederlandse Taal (Niveau: B1) is opgesteld.
7.2	Contactgegevens - Voor Cliënt moet ten allen tijde duidelijk zijn ~zowel voor het levering en/of plaatsen van de Woningaanpassing en/of Voorziening, als ná de uitgevoerde werkzaamheden~, wat de contactgegevens van de Opdrachtnemer zijn. - Hierbij wordt onderscheid gemaakt in reguliere contactgegevens en contactgegevens in geval van storing en/of spoed. - De specifieke eisen worden opgenomen in het WAB.
7.3	Klachtenregeling De Opdrachtnemer beschikt over een Klachtenregeling, zoals bedoeld in artikel 3.2 van de Wmo. Nadere afspraken over de eisen van de Klachtenregeling, worden opgenomen in het WAB.
7.4	Cliënttevredenheidsonderzoek Opdrachtnemer voert éénmaal per jaar een tevredenheidsonderzoek uit bij de Cliënt waar een Voorziening is geleverd. De resultaten uit dit tevredenheidsonderzoek worden gedeeld met de Opdrachtgever. De specifieke eisen over de inhoud hiervan worden opgenomen in het WAB.
8 Onderhoud, Storingen & Reparaties	
8.1	Opdrachtnemer garandeert dat reparatie en/of het oplossen van een storing binnen 24 uur na het melden daarvan wordt uitgevoerd.
8.2	Opdrachtnemer voorziet iedere Voorziening die periodiek moet worden onderhouden en/of gekeurd, van een uniek identificatienummer en een Logboek.
8.3	De inhoudelijke eisen van een Logboek worden opgenomen in het WAB. In het Cliëntdossier wordt een vermelding gedaan naar het Logboek welke die specifieke Woning betreft.
8.4	Storingen moeten binnen 24 uur na melding in behandeling zijn genomen. Uitsluitend met instemming van de cliënt kan hiervan worden afgeweken.
8.5	Spoedreparaties moeten binnen 24 uur na melding in behandeling zijn genomen. Uitsluitend met instemming van de cliënt kan hiervan worden afgeweken.
8.6	Als Opdrachtnemer tijdens de contacten aanloopt tegen zaken, zoals buitenproportionele slijtage, oneigenlijk of geen gebruik van de voorziening, wordt de Opdrachtgever hier actief, tijdig en adequaat over in kennis gesteld.

8.7	Opdrachtnemer geeft een all-in garantie op de geleverde woningaanpassingen inclusief werkzaamheden, voor een duur van ten minste twee (2) jaar vanaf ingebruikname. Deze garantiebepaling blijft ook na het verstrijken van de contractperiode van kracht. Gedurende de garantieperiode zijn alle kosten voor onderhoud en reparatie voor rekening en risico van Opdrachtnemer, evenals voor gebreken die zich gedurende deze periode al voor deden, maar voortduren of terugkeren door onvoldoende herstel. Uitzondering op deze garantiebepaling zijn kosten van onderhoud, reparatie of vervanging naar aanleiding van oneigenlijk gebruik door cliënt. Deze kosten komen voor rekening van de cliënt.
8.8	Als de kosten van reparatie en/of onderhoud hoger zijn dan de verstrekking van een nieuwe aanpassing en/of voorziening treedt de opdrachtnemer in overleg met de gemeente. Na goedkeuring kan de nieuwe aanpassing en/of voorziening door opdrachtnemer worden ingezet.
8.9	Indien de kosten van onderhoud, reparatie en/of vervanging lager zijn dan € 500,00 exclusief BTW kunnen deze werkzaamheden door opdrachtnemer direct worden uitgevoerd.
8.10	Onderhoudscontracten eindigen binnen 1 maand na inname van de verstrekte voorziening
9 Productspecifieke Eisen	
9.1	Voorkeur heeft hergebruik van voorzieningen en/of aanpassingen, met als uitgangspunt: 1. De voorziening/aanpassing is zo goed als nieuw, dus schoon, ontsmet en vrijwel zonder gebruikssporen; 2. het geleverde is technisch in goede staat en voldoet aan de gestelde technische eisen; 3. de voorziening/aanpassing is overeenkomstig het standaard leveringsassortiment, zoals opgenomen in de productenlijst.
9.2	Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid dat de geleverde Voorziening (zowel nieuw als hergebruikt) voldoen aan de wettelijke vereisten en garandeert een goede kwaliteit hiervan.
9.3	Een herinzetbare Voorziening is technisch te beschouwen als 'zo goed als nieuw' en bevat maximaal zeer lichte gebruikssporen.
9.4	Uitgangspunt voor de Voorziening is een technische levensduur zoals verwacht mag worden van de geleverde Voorziening, ingaande op het moment van ingebruikneming door Cliënt.
9.5	De te leveren Voorziening dient te voldoen aan de geldende regelgeving.
9.6	Veiligheidswaarschuwingen en -aanduidingen, zijn zichtbaar en in de Nederlandse Taal (Niveau: B1) is opgesteld.
9.7	Gebruikshandleidingen worden aan de Cliënt verstrekt, welke in de Nederlandse Taal (Niveau: B1) is opgesteld.
10 Eisen medewerkers Opdrachtnemer	
10.1	Medewerkers die in de uitvoering werkzaam zijn en direct contact hebben met Cliënten, dienen in het bezet te zijn van een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG).
10.2	Medewerkers kunnen zich legitimeren met een geldig legitimatiebewijs en aantonen dat zij voor de Opdrachtgever werkzaam zijn.
10.3	Opdrachtnemer garandeert dat alle medewerkers beschikken over de juiste vaardigheden en competenties, behorende bij de uit te voeren functie, van de medewerkers.
10.4	De medewerkers zijn in staat om een gepaste bejegening toe te passen in het contact met de Cliënten. Medewerkers van de opdrachtnemer onthouden zich van een waardeoordeel over de situatie van de cliënt en doen geen toezeggingen.
10.5	Van medewerkers van opdrachtnemer wordt verwacht dat zij – indien zij tijdens het uitvoeren van werkzaamheden of levering van een voorziening kennisnemen van bijvoorbeeld achteruitgang van het welbevinden van de cliënt – opdrachtgever hier onverwijld in kennis stellen.
11 Managementinformatie	

11.1	Opdrachtgever en Opdrachtnemer voeren minimaal éénmaal per jaar een Accountgesprek over de (voort) gang van zaken, gebaseerd op de Raamovereenkomst. Indien nodig, kan er op verzoek van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever meerdere Accountgesprekken per jaar plaats vinden.
11.2	Opdrachtnemer verstrekt elke 6 maanden schriftelijk een Evaluatie over de uitgevoerde werkzaamheden. De eisen over de inhoud van de Evaluatie worden opgenomen in het WAB.
12 Tarieven, Declaratie & Facturatie	
12.1	Alle prijzen zijn exclusief BTW.
12.2	Afspraken inzake Facturering en Betaling zijn onderdeel van het in overleg vast te stellen WAB.
12.3	Opdrachtnemer kan alleen de prijzen factureren zoals opgenomen in het tarievenblad van de inschrijving van gegunde partij of in de uitgebrachte goedgekeurde offerte. Nadrukkelijk geldt dit ook voor facturen voor service, onderhoud en/of reparaties.
12.4	Indien de Cliënt een andere uitvoering dan de Standaardvoorzieningen wenst is de Cliënt zelf verantwoordelijk voor eventuele meerkosten. Deze meerkosten worden door de Opdrachtnemer rechtstreeks gefactureerd bij de Cliënt.
13 Beëindiging Raamovereenkomst	
13.1	Na beëindiging van de Raamovereenkomst werkt de Opdrachtnemer mee aan een zorgvuldige Overdracht, zoals de logboeken met herleidbare cliëntgegevens, naar de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verstrekt hiertoe voorafgaande aan de afloop een overdrachtsdocument waar en wanneer Voorzieningen in het kader van deze Overeenkomst zijn uitgevoerd.
13.2	Verplichtingen welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Raamovereenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van de Raamovereenkomst bestaan. Tot deze Verplichtingen behoren in ieder geval, maar niet uitsluitend, lopende garanties op geplaatste Voorzieningen.
14 Overige Eisen	
14.1	Calamiteiten (en/of Overmacht) - Met Calamiteit (en/of Overmacht) wordt hier bedoeld een niet-beoogde of onverwachte gebeurtenis, bij de uitvoering van de verstrekte Opdracht die tot ernstige problematiek of schade voor de cliënt leidt en/of zou kunnen leiden. - Specifiekere omschrijving van een Calamiteit (en/of Overmacht), kan worden opgenomen in het WAB. - Calamiteiten (en/of Overmacht) waardoor de uitvoer van de Opdracht tijdelijk of blijvend is verhindert, worden binnen 24 uur mondeling en schriftelijk gemeld aan de Cliënt en vastgelegd in het Logboek. - Calamiteiten (en/of Overmacht) waardoor de uitvoer van de Opdracht tijdelijk of blijvend is verhindert, worden binnen 24 uur schriftelijk gemeld aan de Opdrachtgever. - Er wordt een Calamiteitenrapport opgesteld waarin het volgende wordt beschreven: - de situatie van de Calamiteit (en/of overmachtsituatie); - de (genomen) maatregelen; - de (beoogde) opvolging. - De specifieke eisen over de inhoud van een Calamiteitenrapport worden opgenomen in het WAB. - De Calamiteit (en/of overmachtsituatie) wordt door de Opdrachtnemer daar gemeld, waarvan dit tot de wettelijke verplichtingen behoort in die specifieke situatie.

14.2	Asbest • Indien Asbest wordt aangetroffen, houdt Opdrachtnemer zich aan de wettelijke eisen en -regelgeving. • Opdrachtnemer stelt een Plan van Aanpak op en na goedkeuring van de Opdrachtgever, mag de Opdrachtnemer deze plannen en/of werkzaamheden uitvoeren.
14.3	Afvoeren Afval De Opdrachtnemer zorgt voor het afvoeren van rest- en verpakkingsmaterialen. Indien er sprake is van bouwresten moeten deze door de Opdrachtnemer worden afgevoerd. De Woning wordt zoveel mogelijk stofvrij achtergelaten.