

Bijlage 12 (concept)Werkafsprakenboek

Werkwijze verstrekking trapliften

De werkwijze rond de verstrekking van trapliften is als volgt:

1. Cliënt dient aanvraag in.
2. Wmo consulent stelt de indicatie.
3. De gemeente neemt contact op met leverancier voor een verzoek tot passing, en stuurt de indicatie aan de leverancier.
4. Intake, passing, inmeten en/of selectie van de traplift vindt plaats binnen 10 werkdagen nadat opdracht door de gemeente is gegeven. De gemeente kan verlangen dat een deskundige derde bij selectie/passing aanwezig is.
5. De leverancier geeft door middel van een passingsverslag aan welke categorie traplift is geselecteerd. De leverancier selecteert de best compenserend, goedkoopste oplossing binnen de omschreven categorieën.
6. Voor de passing en selectie brengt leverancier bij de gemeente geen extra kosten in rekening. Ook niet in die gevallen waarbij de intake, passing en het inmeten op verschillende tijdstippen noodzakelijk blijkt te zijn.
7. Leverancier stelt vast of het installeren van de traplift technisch haalbaar is. In het geval dat het installeren van de traplift technisch niet haalbaar is, wordt dit met een onderbouwde rapportage teruggekoppeld naar de gemeente, hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht.
8. Als na intake blijkt dat er bouwkundige aanpassingen noodzakelijk zijn die niet vallen binnen de All-in aanschafprijs van de traplift, neemt leverancier hierover contact op met de gemeente. In overleg met de gemeente en/of bouwkundig adviseur zal besloten worden of de traplift geïnstalleerd kan worden.
9. Het passingsverslag en eventuele offerte worden binnen 3 werkdagen na passing aan de Wmo consulent beschikbaar gesteld, tenzij achteraf anders wordt overeengekomen.
10. Na expliciet akkoord per email van de gemeente gaat de leverancier over tot levering van de geoffreerde traplift inclusief benodigde opties en accessoires, eventuele individuele aanpassingen, bouwkundige aanpassingen en instructie aan de cliënt. Hierna volgt binnen 2 werkdagen een orderbevestiging van leverancier met daarin een opgave van de verwachte leveringsdatum.
11. Indien de afgesproken standaard- of afwijkende leveringstermijn aan de zijde van leverancier niet haalbaar is, rust er een meldingsplicht op de leverancier richting de gemeente en de cliënt. Leverancier dient tegelijkertijd de best haalbare en reële levertijd op te geven. Indien leverancier, de in de opdrachten vermelde trapliften structureel niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen leveringstermijnen aflevert, kan de gemeente, na officiële waarschuwing de trapliften bij een andere partij betrekken.
12. Leverancier zorgt voor adequate informatievoorziening aan de klant,
13. De leverancier zorgt dat bij levering de gebruiker de bruikleenovereenkomst ondertekent. De bruikleenovereenkomst voor de cliënt wordt in overleg met de gemeente opgesteld. De leverancier stuurt de getekende bruikleenovereenkomst aan de gemeente. Deze wordt toegevoegd aan het persoonlijke dossier van de cliënt.
14. Leverancier dient bij aflevering van de traplift informatie aan de cliënt te verstrekken over gebruik, onderhoud en bediening van de traplift, inclusief het verstrekken van een Nederlandstalige handleiding (desgewenst in grootletter formaat). Ook ontvangt de cliënt duidelijke informatie over hoe de 24-uurs serviceverlening is geregeld.
15. De traplift wordt voorzien van een sticker waarop de naam van leverancier en het telefoon/alarmnummer staan vermeld. De sticker is goed leesbaar zijn en is aangebracht op een voor de cliënt goed afleesbare plaats.
16. Voor de medebewoners die geen gebruik maken van de traplift wordt een trapleuningoplossing

gerealiseerd.

17. Leverancier neemt alle verpakkingsmaterialen en afval die vrijgekomen zijn tijdens het installeren van de traplift retour en voert deze op een verantwoorde manier af. Na plaatsing en installatie van de traplift zorgt leverancier ervoor dat de ruimte waarin de traplift is geplaatst bezemschoon wordt achtergelaten.
18. De leverancier doet 5 werkdagen na aflevering van de traplift een telefonische aflevercheck bij de cliënt. Hierin wordt minimaal besproken: of de traplift correct is afgeleverd en of de traplift naar tevredenheid functioneert. Indien noodzakelijk zorgt de opdrachtgever ervoor dat na het gesprek een kosteloze aanvullende instructie plaats vindt.
19. In geval van demontage: leverancier demonteert kosteloos trapliften, na (inname)opdracht van de gemeente in de volgende situaties:
 - a. Trapliften die geleverd zijn door leverancier, in zowel de nieuwe overeenkomst en uit eventuele vorige overeenkomsten.
 - b. Trapliften van andere fabrikanten/leveranciers dan die van leverancier, die vervangen worden door een traplift van de leverancier.

Trapliften van andere fabrikanten/leveranciers dan die van de leverancier, die NIET vervangen worden door een traplift van de leverancier: Uitsluitend na overleg en goedkeuring van de gemeenten tegen een nader te bepalen demontagevergoeding.

20. Na demontage van de traplift zorgt leverancier voor het veilig afdoppen van elektrische leidingen en het opvullen van bevestigingsgaten in de muur. Indien van toepassing en aanwezig dient de trapleuning opnieuw aangebracht of teruggeplaatst te worden.
21. Schade die is ontstaan door het demonteren van de traplift wordt door de leverancier gecompenseerd.
22. Afval en (rest)materialen die overgebleven zijn na het demonteren van de traplift worden meegenomen door leverancier en indien mogelijk op een verantwoorde wijze afgevoerd.

Managementrapportage

Leverancier verzorgt één maal per jaar een managementrapportage waarbij leverancier de hieronder gewenste informatie verstrekt:

Aantal geplaatste trapliften per jaar:

- Ordernummer
- Categorie geleverde traplift
- Percentage hergebruik
- Individuele aanpassingen ja/nee
- Bouwkundige aanpassingen ja/nee
- Cliëntnaam/uniëk cliëntnummer
- Eventueel registratienummer van de gemeente
- Serienummer traplift
- Fabricage jaar traplift
- Datum opdrachtverstrekking gemeente
- Datum installatie traplift
- Doorlooptijd van de levering (van opdrachtverstrekking tot installatie). Vermelden reden wanneer de vereiste doorlooptijd niet is gehaald.
- All-in aanschafprijs

Aantal ingenomen trapliften per jaar:

- Ordernummer

Werkafsprakenboek "Wmo Trapliften 2026"

Referentienr.: U25.01442

- Datum inname
- Categorie geleverde traplift
- Cliëntnaam/uniek cliëntnummer (laatste gebruiker)
- Serienummer traplift
- Fabricage jaar traplift

Overzicht per jaar van de uitgevoerde preventieve onderhoudsbeurten en keuringen:

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

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

- Ordernummer
- Categorie geleverde traplift
- Cliëntnaam/uniek cliëntnummer
- Contractnummer
- Categorie geleverde traplift
- Type traplift
- Serienummer traplift
- Fabricage jaar traplift
- Installatiedatum traplift
- Einddatum onderhoudscontract (indien van toepassing).

Totaal aantal uitgevoerde reparaties (correctief onderhoud) van geleverde trapliften uit de nieuwe overeenkomst en reeds afgesloten overeenkomsten:

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

Totaal aantal klachten per jaar:

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

De rapportage dient binnen 15 werkdagen na afloop van het jaar digitaal te worden verstrekt in een Excel-format. Indien de gemeente, naast de bovengenoemde gegevens in de uitvoering van de dienstverlening nog

Werkafsprakenboek "Wmo Trapliften 2026"

Referentienr.: U25.01442

andere relevante gegevens wenst (incidenteel) dan wordt deze informatie kosteloos door leverancier beschikbaar gesteld. De rapportage wordt besproken tijdens het jaarlijks ingeplande evaluatiegesprek met de gemeente.

Wanneer de gemeente gegevens zoals hierboven vermeld nodig heeft zorgt de leverancier dat deze altijd binnen een termijn van 15 werkdagen beschikbaar wordt gesteld.

Cliënttevredenheidsonderzoek

In het kader van een zo hoog mogelijke cliënttevredenheid maakt het houden van een cliënttevredenheidsonderzoek door leverancier deel uit van de overeenkomst. Leverancier dient minimaal één maal per twee jaar een representatief en onafhankelijk cliënttevredenheidsonderzoek onder de cliënten van de opdrachtgever te laten uitvoeren door een externe instantie. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden:

- gebruikersinstructie;
- telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren;
- kwaliteit onderhoud / responstijden na melding schade en/of reparatie;
- service en dienstverlening in algemene zin;
- omgang met cliënten door personeel van leverancier;
- tevredenheid traplift;
- tevredenheid levertijd van de traplift;
- eventuele in overleg met de gemeente op te nemen specifieke vragen.

De eindrapportage van het cliënttevredenheidsonderzoek doet leverancier binnen twee weken na afronding van het onderzoek aan de gemeente toekomen. Hieraan zijn voor de gemeente geen extra kosten verbonden.

Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het cliënttevredenheidsonderzoek. Deze worden opgenomen in het implementatieplan.

Facturatie

1. Binnen twee weken nadat de traplift is geïnstalleerd ontvangt de gemeente een factuur.
2. Er hoeft alleen vooraf een offerte uitgebracht te worden wanneer de kosten van eventuele benodigde niet constructieve bouwkundige aanpassingen hoger zijn dan € 750, -.
3. De volgende gegevens dienen op de factuur vermeld te worden:
 - Cliëntnummer
 - Beschikkingsnummer
 - Ordernummer
 - Uniek trapliftnummer
 - Categorie geleverde traplift
 - Categorie traplift
 - Merk/type traplift
 - Geleverde opties, aanpassingen en accessoires
 - Gerealiseerde bouwkundige aanpassingen indien van toepassing
 - Kosten bouwkundige aanpassingen die niet vallen onder de All-in eenheidsprijs
 - Fabricagedatum traplift

Leverancier beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijkse elektronische bestandsvergelijking (MS Office compatibel) met de gemeente mogelijk is.

Facturatie All-in onderhoud

1. Facturatie van het All-in onderhoudstarief vindt jaarlijks in april plaats, voor het eerst in het eerste volle kalenderjaar na installatie van de traplift. Bijvoorbeeld: levering mei 2026, eerste maal facturatie all-in onderhoud, april 2027, over het jaar 2026-2027.
2. Facturatie vindt plaats door middel van een bulkfactuur.
3. Na inname/demontage van de traplift, stopt het all-in onderhoudscontract per eerst volgend kalenderjaar. Bijvoorbeeld: inname september 2026, contract beëindigd per 1 maart 2027.
4. Voor een correcte verwerking bij de gemeente zijn de volgende eisen gesteld:
Het bestand is een tekstfile (CSV-comma separaat value-; kolommen worden gescheiden door een scheidingsteken, een puntkomma), en bestaat uit drie verschillende recordsoorten. Eén voorlooprecord, één of meer detailrecords en weer één sluitrecord. Voorbeeld van een bestand:

Voorbeelden van een bestand:

1. Bestandsnaam

2. Voorlooprecord

3. Detailrecord

4. Sluitrecord

Let op: totaal factuurbedrag incl BTW (som debet-credit)

```

Fact6902110513bbbbbbbbb22870
V;690211;513;F;200907;bbbbbbbbb22870
D;1;690211;bbbbbbbbb22870;P;554412342;22-6-1963;15-6-2009;12-7-2009;HV;10;180;30000;0;30000;D
D;2;690211;bbbbbbbbb22870;P;127069604;22-8-1965;15-6-2009;12-7-2009;HV;10;240;60000;0;60000;P
D;3;690211;bbbbbbbbb22870;S;30160327;22-8-1936;1-7-2009;12-7-2009;HV;20;135;21600;0;21600;D
S;690211;513;F;200907;bbbbbbbbb22870;3;111600;D
  
```

In Excel ziet het er op de volgende manier uit:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	V	690211	513	F	200907	bbbbbbbbb22870										
2	D	1	690211	bbbbbbbt	P	554412342	22-6-1963	15-6-2009	12-7-2009	HV	10	180	30000	0	30000	D
3	D	2	690211	bbbbbbbt	P	127069604	22-8-1965	15-6-2009	12-7-2009	HV	10	240	60000	0	60000	D
4	D	3	690211	bbbbbbbt	S	30160327	22-8-1936	1-7-2009	12-7-2009	HV	20	135	21600	0	21600	D
5	S	690211	513	F	200907	bbbbbbbt	3	111600	D							

Binnen 30 dagen na ontvangst van de correcte factuur zal de gemeente deze betaalbaar stellen.

Klachten

Dit houdt in ieder geval in:

- De klachtenregeling is duidelijk opgesteld en is vastgelegd.
- De klachtenregeling is gemakkelijk beschikbaar en toegankelijk voor de inwoner.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klager indien hij daar prijs op stelt de klacht mondeling kan toelichten.
- De klachtenregeling waarborgt dat klager binnen een redelijke termijn, zijnde niet later dan binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht, een ontvangstbevestiging krijgt waarin informatie over de verdere klachtenprocedure is opgenomen.
- De klachtenregeling waarborgt dat een klacht binnen zes weken na ontvangst wordt afgehandeld, tenzij klager instemt met uitstel.

Opdrachtnemer wijst klager, in ieder geval bij de afhandeling van de klacht, er op dat indien klager niet tevreden is over de wijze van klachtbehandeling door opdrachtnemer, klager hierover een klacht kan indienen bij de gemeente.

Opdrachtnemer levert elk jaar minimaal eenmaal een totaalrapportage van ontvangen klachten naar aard en oorzaak, inclusief een overzicht van afwikkeling en op basis van klachten getroffen maatregelen.

Een exemplaar van de klachtenregeling wordt tijdens de verificatiefase overlegd.

CONCEPT