

Bijlage 4 – Programma van eisen

Behorende bij de Europese aanbesteding Trapliften

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer is in staat om met ingang van 1 januari 2026 trapliften te leveren, te installeren en te onderhouden voor alle voorkomende vaste trappen volgens het principe van goedkoopst adequate oplossing. Daarnaast is de Opdrachtnemer verplicht om alle voorkomende trapliften van de Opdrachtgever te demonteren.
2.	De trapliften die Opdrachtnemer levert voldoen te allen tijde aan de geldende normen, wet- en regelgeving. De traplift moet in ieder geval voldoen aan de norm NEN-EN 81-40.
3.	De trapliften zijn en blijven veilig en dienen te voldoen aan alle meest recente vigerende nationale- en relevante Europese regelgeving, voorschriften, uitvoeringsbesluiten en NEN –EN/ ISO/CE/EMC normen of daarmee vergelijkbaar, zulks uitsluitend ter beoordeling door de gemeenten. Op dit moment gelden o.a. de volgende normen: • NEN-EN-ISO 9001:2015 (kwaliteitsnormen, richting cliënt); • NEN-EN-ISO 14001:2015 (normen op gebied van Milieu); • NEN-EN 81-40:2008 (veiligheid van trapliften) • 2006/43/EG (Machinerichtlijn); machines moeten voldoen aan de CE-Markering; • Besluit Bouwwerken Leefomgeving Opdrachtnemer plaatst de traplift op een wijze waarbij de minimale eisen voor de trap, volgens Besluit Bouwwerken Leefomgeving, niveau bestaande bouw, gewaarborgd zijn, mits van deze eisen afgeweken mag worden middels een, door het bevoegd gezag, goedgekeurde gelijkwaardige oplossing.
4.	De door Opdrachtnemer te leveren trapliften (nieuw of herverstrekt) hebben een minimale technische levensduur van tien (10) jaar.
5.	De door Opdrachtnemer te leveren trapliften zijn bestemd ter overbrugging van één (1) verdieping.
6.	De door Opdrachtnemer te leveren trapliften hebben ten minste een draagvermogen van 125 kg.
7.	Opdrachtnemer bepaalt de goedkoopst adequate oplossing door de totale aanschafwaarde van de traplift, inclusief aanpassingen, opties en noodzakelijke bouwkundige aanpassingen.
8.	De Opdrachtnemer bepaalt of de te plaatsen lift aan de binnen- of buitenzijde geplaatst wordt. De Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de veiligheid van de cliënt en eventuele andere inwonende(n).

9.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat in voorkomende gevallen de medewerker Samen Doen (specialisatie Wmo) of de Opdrachtgever, in verband met de integrale situatie en/of veiligheid van de cliënt en zijn/haar directe omgeving, de gewenste plaatsingszijde van de traplift bepaalt.
10.	De door Opdrachtnemer te leveren (gedeeltelijk) her verstrekte trapliften zijn: • Technisch in normale staat (regulier onderhouden, voldoet aan de technisch/functioneel gestelde eisen); • Visueel als nieuw (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en zo nodig ontsmet); • De te leveren (gedeeltelijk) her verstrekte traplift mag niet ouder dan acht (8) jaar zijn.
11.	De All-in prijs voor de leveringen trapliften staat gedefinieerd op het voorblad van het Prijzenblad. Binnen de garantieperiode (24 maanden) mag Opdrachtnemer geen kosten voor de All-in Servicedienstverlening in rekening brengen.
12.	De All-in prijs onderhoud staat gedefinieerd op het voorblad van het Prijzenblad.
13.	Opdrachtgever kan vanaf de start van de Raamovereenkomst op elk moment in een portal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van Opdrachtnemer, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie op cliëntniveau zoals onder andere de status van (aan)vragen, nadere opdracht, traplift, logboeken, storingsen en reparaties of klacht. Daarnaast kan er informatie worden ingezien over onderhoud, logboeken (uitstaande en ingenomen trapliften). Ook is het mogelijk voor Opdrachtgever in dit systeem opdrachten te plaatsen voor levering en inname, en deze indien nodig te annuleren.
14.	Eisen aan personeel Opdrachtnemer; Alle medewerkers die bij de cliënt op huisbezoek komen voor advies, aflevering of onderhoud kunnen zich legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs en aantonen dat ze werkzaam zijn voor het bedrijf van Opdrachtnemer. Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel beheerst de Nederlandse taal.
15.	Opdrachtnemer is voor de cliënt het eerste aanspreekpunt met betrekking tot de trapliften en het onderhoud ervan.
16.	Binnen elke soort trap zijn meerdere trapconstructies mogelijk, al dan niet met aanwezigheid van (een) trapplateau(s). Opdrachtnemer dient bereid en in staat te zijn voor iedere mogelijke trapconstructie een traplift, met alle daarbij behorende onderdelen en/of aanpassingen, te leveren voor de ingeschreven prijs van de betreffende categorie.
Gegevens	
17.	Omdat er tijdens de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens worden verwerkt, dient de Opdrachtnemer zich te houden aan de regels omtrent privacy zoals voortvloeien uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Opdrachtverstrekking	
18.	De Opdrachtnemer ontvangt van de Opdrachtgever de opdracht tot levering van de traplift. Met uitgangspunt: Meest goedkoopst adequate passende oplossing.
19.	Datum melding bij Opdrachtnemer is dag 0. Volgende werkdag is dag 1.
20.	Daar waar dit een standaardcategorie; zie prijzenblad betreft hoeft hiervoor geen offerte uitgebracht te worden.
21.	Opdrachtnemer maakt binnen twee (2) werkdagen, na leveringsopdracht van de Opdrachtgever, met de cliënt een afspraak voor het huisbezoek, voor de passing en het inmeten van de traplift, de afspraak vindt plaats binnen na eerste contact tien (10) werkdagen. Cliënten worden nooit zonder afspraak door Opdrachtnemer bezocht.
22.	Als tijdens of na de intake met de cliënt blijkt dat deze geen veilig gebruik kan maken van de traplift meldt Opdrachtnemer dit direct aan de Opdrachtgever en wordt het verdere proces tot levering vooralsnog stopgezet.
Levering, Passing en inmeting	
23.	Wijze van passen en inmeten door Opdrachtnemer. Minimale eisen zijn hierbij: • Opdrachtnemer legt de bevindingen bij de passing en het inmeten vast (foto's van de actuele trap situatie voorzien van datum) en draagt zorg voor een goede communicatie richting de cliënt (en eventueel betrokken familie of gemachtigde derden, die de cliënt vertegenwoordigen) en de Opdrachtgever. • Opdrachtnemer stelt vast of het installeren van de traplift in z'n geheel technisch haalbaar is. In het geval dat het installeren van de traplift technisch niet haalbaar is, wordt dit middels een onderbouwde rapportage teruggekoppeld naar de Opdrachtgever.
24.	Opdrachtnemer levert, plaatst en installeert de traplift gebruiksklaar op, binnen 25 werkdagen na inmeting (standaard categorie) of akkoord door de Opdrachtgever (indien een offerte benodigd is).
25.	Opdrachtnemer kan in incidentele gevallen, op verzoek van de Opdrachtgever, een traplift met spoed leveren. Van een spoedlevering is sprake, wanneer cliënt naar oordeel van de Opdrachtgever, op basis van acute sociale of medische gronden op kortere termijn over een traplift dient te beschikken. Bij deze kosteloze spoedprocedure levert, plaatst en installeert opdrachtnemer de traplift binnen 15 werkdagen na leveringsopdracht van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is in staat incidentele spoedleveringen uit te voeren.
26.	Bij overschrijding van termijnen informeert de Opdrachtnemer proactief naar de cliënt en de Opdrachtgever.
27.	Na plaatsing/ installatie verzorgt opdrachtnemer instructie aan cliënt over de traplift, met betrekking tot beoogd/ veilig gebruik en onderhoud. De instructie omvat de volgende onderdelen: • Gebruik van de traplift • Oefening met traplift • Uit te voeren onderhoud door cliënt (reiniging)

	• Voorziet cliënt van een begrijpelijke Nederlandstalige handleiding (indien nodig in grootletter formaat) • Opdrachtnemer voorziet de traplift van een sticker en/of informatiekaart met daarop de relevante contactgegevens van de opdrachtnemer met betrekking tot storingen, calamiteiten en onderhoud. De sticker moet goed leesbaar zijn en aangebracht op een voor de cliënt goed afleesbare plaats
28.	Opdrachtnemer belt cliënt 14 kalenderdagen na installatie van de traplift op om het gebruik van de traplift te bespreken en geeft cliënt indien nodig aanvullende instructie.
29.	Maatwerk Opdrachtnemer doet de Opdrachtgever een passend aanbod gebaseerd op een éénmalige meerprijs indien de traplift niet onder de reikwijdte valt van deze opdracht maar wel noodzakelijk is. Onder maatwerk wordt verstaan: een traplift voor een cliënt met een gewicht van meer dan 125 kg of een aangepast stoeltje voor een kind.
30.	Er zijn geen mogelijkheden voor de client om tegen meerprijs of voor eigen rekening wijzigingen in kleuren, bekleding, buizenstelsel etc. Aan te vragen/brengen.
31.	Opdrachtgever wordt binnen twee (2) werkdagen in kennis gesteld, c.q. geconsulteerd indien cliënt andere wensen heeft met betrekking tot de traplift of installatie daarvan, of als er verschil van mening is. I.v.m. eigenaarschap Opdrachtgever.
Bouwkundige aanpassingen (van niet-constructieve aard)	
32.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van eventueel bouwkundige aanpassingen van niet constructieve aard.
33.	Indien er bouwkundige aanpassingen (van niet constructieve aard) nodig zijn die niet binnen het all-in tarief vallen en hoger liggen dan € 1000,00 (excl. BTW) dan draagt Opdrachtnemer, binnen tien (10) werkdagen na selectie en inmeten, zorg voor een volledig gespecificeerde offerte met onderbouwing voor deze noodzakelijke aanpassingen en stuurt deze naar de Opdrachtgever.
34.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voor eventuele bouwkundige aanpassingen van niet-constructieve aard een tweede offerte op te vragen. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de prijs van de voordeligste offerte de maximale vergoeding is. Opdrachtgever keurt de (eventueel tweede) offerte schriftelijk of per mail goed. Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering hiervan.
Bouwkundige aanpassingen (constructieve aard)	
35.	Als opdrachtnemer van mening is dat er een bouwkundige aanpassing nodig is, dan dient zij dit ter accordering eerst gemotiveerd voor te leggen aan Opdrachtgever. Deze motivering dient ook te omvatten waarom een ander traplifttype en/of uitvoering (van opdrachtnemer) waarmee bouwkundige aanpassingen voorkomen zouden kunnen worden, niet mogelijk is.

36.	Opdrachtnemer treedt, binnen vijf (5) werkdagen na het inmeten van de traplift, in overleg met de Opdrachtgever in het geval er bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard noodzakelijk zijn: Het betreft hier werkzaamheden zoals (niet limitatief): • Verplaatsen kozijn/deur; • Verhogen onderdoorgang trap; • Plaatsen nieuwe trap; • (Ver)plaatsen van muren; • Wegbreken van vloeren; • Verplaatsen van meterkast.
37.	Opdrachtnemer draagt binnen tien (10) werkdagen <u>na het inmeten</u> en selectie zorg voor een volledig gespecificeerde + onderbouwde offerte van de uit te voeren noodzakelijke constructieve bouwkundige werkzaamheden.
38.	Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voor de constructieve bouwkundige aanpassingen een tweede offerte op te vragen. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de prijs van de voordeligste offerte de maximale vergoeding is. Opdrachtgever keurt de (eventueel tweede) offerte schriftelijk of per mail goed. Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering hiervan.
Verwijderen traplift	
39.	Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de verwijderingsopdracht tot verwijdering van de Opdrachtgever, maakt Opdrachtnemer een afspraak met de cliënt of de nabestaanden, nieuwe bewoner of woningbouwcorporatie voor het demonteren en afvoeren van de aanwezige traplift.
40.	Tenzij anders overeengekomen, wordt de traplift binnen maximaal tien (10) werkdagen, na opdracht van de Opdrachtgever, gedemonteerd en afgevoerd.
41.	Opdrachtnemer demonteert kosteloos alle trapliften van Opdrachtgever. Dit geldt eveneens voor alle trapliften die vanuit vorige overeenkomsten verstrekt zijn en waarvan de opdrachtgever eigenaar is.
42.	Demontage wordt zorgvuldig uitgevoerd met daarvoor bestemd gereedschap.
43.	Opdrachtnemer legt de bevindingen na verwijdering van traplift vast (foto's van de nieuwe situatie voorzien van datum).
44.	Opdrachtnemer voert herstelwerkzaamheden uit, die samenhangen met de installatie en het demonteren van de traplift. Bouwkundige aanpassingen zijn hiervan uitgesloten.
45.	Onder geen enkele voorwaarde mag de woning worden achtergelaten wanneer er zich door toedoen van het demonteren van de traplift onveilige situaties kunnen voordoen aan de elektrische installatie in de woning en/of de gezondheid van de bewoners.

46.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het (milieuvriendelijk) afvoeren van de gedemonteerde traplift, bijbehorende goederen, afval en (rest)materialen. De locatie wordt bezemschoon achtergelaten.
47.	Opdrachtnemer meldt binnen vijf (5) werkdagen na demonteren aan de Opdrachtgever de realisatie hiervan.
48.	Na demonteren gaat het eigendomsrecht van de traplift over naar opdrachtnemer.
49.	Schade die ontstaat als direct gevolg van het verwijderen van de traplift valt onder de verantwoordelijkheid en rekening van opdrachtnemer.
Facturatie	
50.	Iedere maand worden de in de maand daarvoor geplaatste trapliften gefactureerd. Facturatie vindt plaats middels een verzamelfactuur. De verzamelfactuur wordt uiterlijk de laatste dag van de maand volgend op de maand van plaatsing aan de gemeente verstrekt. Bijvoorbeeld: trapliften geleverd in februari 2026 worden uiterlijk op 31 maart 2026 gefactureerd. De verzamelfactuur bevat een bijlage (in .xlsx) met hierin op detailniveau de gegevens per verstrekte traplift.
51.	De gemeente zal de factuur na ontvangst binnen maximaal 30 dagen voldoen. Overschrijding van de betalingstermijn door de gemeente, of niet betaling door de gemeente van facturen op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid of ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestatie geeft opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen
52.	De volgende gegevens dienen op de factuur vermeld te worden: • Cliëntnummer SSD • Naam van de cliënt • Adresgegevens van de cliënt • Categorie traplift • Merk/type traplift • Is de traplift nieuw of een her verstreking? (Mogelijk worden aanvullende gegevens gevraagd, deze worden nog nader overeengekomen) • Geleverde opties, aanpassingen en accessoires • Gerealiseerde bouwkundige aanpassingen indien van toepassing • Kosten bouwkundige aanpassingen die niet vallen onder de All-in eenheidsprijs • Fabricagedatum traplift • Datum levering traplift; • Productcode i.v.m. aanleveren in .CSV (nog nader overeen te komen); • Totaalprijs traplift (inclusief en exclusief BTW). Alle facturen moeten voldoen aan de eisen die de Belastingdienst aan een factuur stelt.
53.	De factuur voor de traplift is altijd voorzien van de gebruikersovereenkomst. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een factuur voor levering zonder gebruikersovereenkomst niet betaalbaar gesteld wordt.

54.	Opdrachtnemer stuurt de factuur beveiligd naar boadmin@hardenberg.nl
55.	Aanvullende facturen worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever niet betaald.
56.	De gemeente werkt voor het berichtenverkeer van leveringen van trapliften nog niet met iWmo, maar wil dit wel graag in de toekomst. Opdrachtnemer is verplicht om de uitwisseling van informatie met de gemeente via het berichtenverkeer te laten verlopen als de gemeente er klaar voor is. Hierbij horen de volgende eisen: • Opdrachtnemer beschikt over een applicatie die berichten kan aanmaken en die is aangesloten op Vecozo; • Opdrachtnemer voldoet aan de iStandaarden van het Zorginstituut om gebruik te kunnen maken van het berichtenverkeer.
57.	All-in onderhoud Eens per kwartaal factureert Opdrachtnemer het all-in onderhoud op basis van het totaal aantal door Opdrachtnemer (binnen deze raamovereenkomst) geleverde trapliften (buiten garantie) X geoffreerde jaarprijs/4. Bij de factuur stuurt Opdrachtnemer een MS office compatibeloverzicht met het "uitstaande bestand" op basis waarvan de factuur is opgemaakt. Het overzicht bevat iig: • Cliëntnummer SSD • Naam van de cliënt • Adresgegevens van de cliënt • Categorie traplift • Merk/type traplift • Is de traplift nieuw of een her verstrekking? (Mogelijk worden aanvullende gegevens gevraagd, deze worden nog nader overeengekomen) • Fabricagedatum traplift • Datum levering traplift; Het all-in onderhoudstarief voor al het onderhoud, keuringen en reparatie mag de Opdrachtnemer één (1) keer per kwartaal factureren in de maand volgende in die waarin het kwartaal beëindigd is. Facturatie van het All-in onderhoudstarief vindt na afloop van de garantieperiode eens per kwartaal plaats. Dit is op zijn vroegst in het kwartaal 24 maanden na installatie van de traplift. (Voorbeeld: levering oktober 2026, eerste maal facturatie All-in Onderhoud over in het eerste kwartaal van 2029)
58.	Na inname/verwijdering van de traplift, stopt de overeenkomst voor het All-in onderhoudscontract per de eerste van de maand volgende op die waarin de opdracht tot inname is gegeven. (Voorbeeld: innameverzoek 21 april 2029, de overeenkomst voor onderhoud eindigt op 31 april 2029.

59.	Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijkse elektronische bestandsvergelijking met de gemeente mogelijk is. De Opdrachtnemer neemt hiervoor het unieke cliëntnummer van de Opdrachtgever op in zijn administratie.
Gebruikersovereenkomst	
60.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het eigendom van de traplift berust bij Opdrachtnemer, totdat de inwoner de gebruikersovereenkomst heeft ondertekend. Na ondertekening wordt Opdrachtgever eigenaar van de traplift.
61.	Opdrachtnemer zorgt bij aflevering voor een door de gebruiker ondertekende bruikleenovereenkomst. Het format voor deze gebruikersovereenkomsten ontvangt Opdrachtnemer van de Opdrachtgever.
62.	Opdrachtnemer stuurt bij de factuur een kopie van de ondertekende bruikleenovereenkomsten mee. Gemeente voegt deze toe aan het dossier. Als dit niet mogelijk is, bijvoorbeeld door invoering iWmo-berichtenverkeer, dan worden de ondertekende bruikleenovereenkomsten iedere maand via beveiligde mail aan de gemeente verstrekt. Hiervoor worden afspraken vastgelegd in het werkafsprakenboek.
63.	Als de inwoner de gebruikersovereenkomst weigert te ondertekenen neemt Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen contact op met Opdrachtgever. Opdrachtgever legt hierna het contact met de inwoner.
64.	Bij vervanging van een traplift dient een nieuwe gebruikersovereenkomst te worden ondertekend.
65.	Opdrachtnemer ontvangt van de Opdrachtgever een formele opdracht om een bruikleenperiode te beëindigen.
Service en reparatie	
66.	De beschikbaarheid van opdrachtnemer voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden dient te worden gegarandeerd voor 24 uur per dag en 7 dagen per week. Bij het contacteren van de opdrachtnemer, wordt de cliënt te woord gestaan door een natuurlijk persoon. Beschikbaarheid in vorm van een antwoordapparaat of vergelijkbaar is niet voldoende
67.	Storingen/benodigde reparaties, waardoor de Traplift niet meer gebruikt kan worden, die voor 12:00 uur worden gemeld, dienen dezelfde dag voor 18:00 uur verholpen te worden. In geval van meldingen na 12:00 uur dienen deze meldingen voor 12:00 uur van de eerstvolgende dag verholpen te worden.
68.	Storingen/benodigde reparaties, die het gebruik van de traplift niet of nauwelijks beperken (bijvoorbeeld loslatende bekleding), dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na storingsmelding te worden verholpen.
69.	Opdrachtnemer overlegt met cliënt over de spoedeisendheid van de storing. Van spoed is sprake wanneer de traplift een storing vertoont terwijl de cliënt gebruik maakt van de traplift ('vast komt te zitten op de trap') Wanneer sprake is van spoed, is Opdrachtnemer binnen twee (2) uur na melding van de storing ter plekke om de storing te verhelpen.

70.	Een storing wordt als verholpen beschouwd, wanneer de cliënt weer kan beschikken over een volledig functionerende traplift, die zich in dezelfde staat bevindt als voorafgaand aan het optreden van de storing
71.	Opdrachtnemer is voor de cliënt het eerste contactpunt met betrekking tot de trapliften en het onderhoud ervan.
72.	Opdrachtnemer vervult een proactieve signaalfunctie richting de gemeente wanneer blijkt dat de traplift onderhevig is aan buiten proportionele slijtage, oneigenlijk gebruikt wordt of onveilig gebruikt wordt. Deze proactieve signaalfunctie wordt opgenomen in de bruikleenovereenkomst, zodat cliënt van deze mogelijkheid op de hoogte is. Voordat contact met gemeente hierover opgenomen wordt, wordt cliënt van de melding op de hoogte gesteld.
73.	Bij onjuist of oneigenlijk gebruik van de traplift worden gesprekken gevoerd tussen opdrachtnemer en eindgebruiker. Bij problematische situaties kan de consultant van Samen Doen betrokken worden. Er vindt dan overleg plaats of het hulpmiddel bij de eindgebruiker moet blijven, de eindgebruiker een waarschuwing moet krijgen (voordat kosten in rekening worden gebracht) of dat het hulpmiddel ingenomen moet worden. Deze beoordeling ligt bij opdrachtnemer en Samen Doen.
74.	De Opdrachtgever kan de opdracht tot levering ten alle tijde annuleren indien de situatie gewijzigd is door onder andere verhuizing of overlijden.
	De leverancier mag de gemaakte kosten voor de annulering (voor levering plaats heeft gevonden) in rekening brengen bij de gemeente. De in rekening te brengen kosten worden voorzien van een reële kostenopgave en bedragen nooit meer dan 50% van de kosten voor een nieuwe levering.
Garantie	
75.	In het All-in tarief voor levering/ onderhoud (in te vullen in het prijzenblad, bijlage 1) zijn alle kosten in verband met de uitvoering van het onderhoud. Buiten de aangeboden prijzen, mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
76.	Opdrachtnemer biedt een volledige productieggarantie van 24 maanden (conform de wettelijke garantietermijn) vanaf de dag van plaatsing op geleverde trapliften (nieuw en her-verstrekt). Hierin begrepen zijn alle kosten voor storing, keuring, inspectie en periodiek onderhoud. Binnen deze garantieperiode mag opdrachtnemer geen kosten voor de All-in Servicedienstverlening in rekening brengen. Het All-in Onderhoudstarief gaat in op de 1e dag van de volgende kalendermaand na de service – en garantieperiode van 24 maanden. <u>Voorbeeld:</u> levering maart 2026, eerste maal facturatie All-in Servicedienstverlening over de maand juni 2028) en eindigt op de laatste dag van de maand waarin de gemeente de opdracht heeft gegeven om de traplift in te nemen. Het All-in Onderhoudstarief blijft van kracht, zolang de traplift bij de cliënt blijft uitstaan, ook in het geval bij toekomstige aanbestedingen de opdracht voor de

	Levering, Servicedienstverlening en Verwijdering van trapliften gegund wordt aan een andere partij, niet zijnde de "huidige" opdrachtnemer.
Onderhoud	
77.	Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks de inspectie en periodiek (preventief) onderhoud van de traplift gedurende de gehele gebruiksperiode. De opdrachtnemer is vrij het onderhoudsinterval zelf te bepalen, het onderhoudsinterval dient zodanig te zijn dat het functioneren en veiligheid van de trapliften gewaarborgd is. En te voldoen aan wet- en regelgeving, voorschriften en uitvoeringsbesluiten. Tot de inspectie behoort ook het uitvoeren van een veiligheidstoets, met inachtneming van genoemde voorschriften en uitvoeringsbesluiten.
78.	Het periodieke onderhoud, inspectie en keuring vindt plaats aan de hand van een door de opdrachtnemer gebruikte checklist, de cliënt tekent voor het uitgevoerde periodieke onderhoud. De ondertekende checklist wordt opgenomen in het cliëntdossier/portal.
79.	Het periodieke onderhoud mag uitgevoerd worden tijdens het uitvoeren van een reparatie, om onnodig extra voorrijden te voorkomen. Dit dient zodanig te gebeuren dat het functioneren en veiligheid van de trapliften gewaarborgd is.
80.	Het plannen van de afspraak voor het uitvoeren van periodiek onderhoud vindt minimaal één (1) week van tevoren plaats in overleg met cliënt.
81.	Na uitvoering van het periodieke onderhoud en keuring wordt de traplift voorzien met een sticker waarop de datum van het periodieke onderhoud en keuring staat aangegeven.
82.	Bestaande onderhoudsovereenkomsten Bestaande servicecontracten van diverse leveranciers uit de voorgaande overeenkomst worden niet toegevoegd aan de nieuwe overeenkomst, tot het moment van eventuele vervanging van de traplift. Dan wordt levering, service en onderhoud vanaf de datum van vervanging van de traplift vanuit de nieuwe overeenkomst van toepassing als een nieuwe plaatsing.
83.	Opdrachtnemers is slechts gerechtigd om kosten voor correctief onderhoud door te belasten aan de cliënt (nadat de client schriftelijk op de hoogte is gesteld en, als er aantoonbaar sprake is van oneigenlijk gebruik, opzet dan wel grove nalatigheid. Indien deze situatie zich voordoet, informeert opdrachtnemer eerst de gemeente en de client hier schriftelijk over.
84.	Behoudens het huishoudelijk reinigen van de buitenzijde van de traplift is onderhoud voor en door cliënt niet van toepassing.
85.	Onderhoudsovereenkomst blijft doorlopen ook na beëindiging van de looptijd van de Raamovereenkomst, zolang de lift is geplaatst bij de cliënt.
Klachtenregeling	
86.	Opdrachtnemer verklaart, door middel van het invullen van het UEA (Deel IV), over een klachtenprocedure te beschikken.
87.	Onder een klacht verstaat Opdrachtgever een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van de inwoner omtrent alle door Opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten

	evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde en de geïnstalleerde of de te installeren traplift en de houding, gedrag van personeel.
88.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een kwalitatief goedwerkende adequate klachtenregistratie en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de inwoner. De opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenafhandeling. Middels het toepassen van een klachtenprocedure wordt een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten gegarandeerd. Op verzoek van de gemeente levert opdrachtnemer deze klachtenprocedure aan en deze wordt in de werkafspraken opgenomen. De resultaten worden teruggekoppeld in de managementrapportage. Managementrapportage registreert alle klachten onderscheidend naar processen van inmeten en passen, levering, preventief en correctief onderhoud, demonteren en inname, attitude van personeel en bereikbaarheid.
89.	Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door de inwoners en Opdrachtgever zowel telefonisch al digitaal kunnen worden gedeponneerd. Het centraal meldpunt is minimaal op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tijdens kantooruren (minimaal 09:00-17:00 uur) telefonisch bereikbaar tegen lokaal tarief.
90.	Opdrachtnemer informeert de inwoner binnen twee (2) werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht, de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze.
91.	Als bij de afhandeling van de klacht Opdrachtnemer er met de inwoner niet uitkomt, treedt de Opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor de inschakeling van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van de opdrachtnemer.
Implementatie	
92.	Na de gunning neemt Opdrachtnemer het initiatief voor het samenstellen van een handboek ten behoeve van de operationele uitvoering van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In dat handboek staan naast de relevante contactgegevens en contactpersonen, de gemaakte afspraken weergegeven en zijn de operationele processen in kaart gebracht. Het handboek betreft een 'dynamisch' document en kan gedurende de gebruikperiode aangepast worden. Het up-to-date houden van het handboek is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Opdrachtnemer treedt met een afvaardiging van de gemeenten in contact, met als doel het vastleggen van werkafspraken en het maken van afspraken voor de implementatie van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan aan. In het implementatieplan komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: • Aanvraagprocedure: • Wijze van aanvragen door gemeente. • Werking cliëntdossier

	• Checklist onderhoud, inspectie en keuring • Aard van de reparatie, bijzonderheden, clientcontacten • Client dossier bevat alle relevante gegevens die gekoppeld zijn aan de verstrekte traplift. • Opdrachten, inname, voortgang, levertijden • Voortgangsgesprekken: Inhoud: Tijdens dit overleg komt onder andere de gang van zaken aan bod (basis is de raamovereenkomst en de managementrapportage) en worden klachten/onvolkomenheden besproken en eventuele verbeterpunten opgesteld. De onderwerpen worden in overleg tussen opdrachtnemer en gemeenten bepaald.
--	--