

# Programma van eisen Trapliften V1.1

Gemeenten Dalfsen en Ommen

Begrippen zijn opgenomen in de Begrippenlijst Trapliften.

## Inhoud

1. De Opdracht in het kort
2. Categorieën
3. All-in prijzen
4. Nadere opdrachten en offerteprocedure
5. Kwaliteitseisen
6. Leveren, plaatsing en gebruiksklaar opleveren
7. Preventief en Correctief onderhoud en Servicedienstverlening
8. Demontage en Afvoeren
9. Overleg en managementrapportage
10. Overig

## De Opdracht in het kort

De opdracht betreft

1. Levering en installatie van gereconditioneerde of nieuwe trapliften op basis van koop. Dit bestaat uit inmeten en passing, leveren, plaatsen, gebruiksklaar opleveren en instructie aan Inwoner.
2. Onderhoud op alle onder de Raamovereenkomst geleverde trapliften en (uiteindelijk) demonteren en Afvoeren van geleverde Trapliften. Onderhoud bestaat uit Preventief en Correctief onderhoud en Servicedienstverlening.

## Categorieën

De Opdrachtgever onderscheidt de drie categorieën:

| Categorie   | Omschrijving                                                                    |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Categorie 1 | Rechte Traplift<br><i>Een Traplift op een rechte trap zonder bocht</i>          |
| Categorie 2 | Traplift met één bocht<br><i>Een Traplift op een trap met één bocht</i>         |
| Categorie 3 | Traplift met twee of meer bochten<br><i>Een Traplift met meer dan één bocht</i> |

Voor alle categorieën geldt:

- Ongeacht de uitvoeringsvorm: spilzijde of muurzijde
- Traplift betreft de overbrugging van één (1) verdieping/etage, ongeacht de vorm of uitvoering van de trap of het aantal treden.
- De te leveren trapliften kunnen nieuw of gereconditioneerd zijn

De Opdrachtgever gaat er vanuit dat >95% van de te plaatsen Trapliften in een van de 3 categorieën past. Opdrachtnemer levert Trapliften in alle categorieën. De uitzonderlijke gevallen van Trapliften die niet in de categorieën passen, vallen wel in deze Raamovereenkomst en moet de Opdrachtnemer leveren.

## All-in prijzen

### All-in categorieprijs

De door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoeding voor een Traplift van een bepaalde categorie, en ongeacht het merk en type Traplift en aan te brengen onderdelen, Fabrieksopties, Accessoires en Aanpassingen. Verder is het tarief inclusief uitvoering van:

- Alle in het programma van eisen omschreven zaken.
- Alle voor installatie en gebruik noodzakelijke Bouwkundige werkzaamheden van niet-constructieve aard tot een kostprijs van € 500,00 (incl. BTW);
- Alle daarbij behorende materialen en aan te brengen onderdelen, Fabrieksopties, accessoires, eventueel trapleuning en daartoe verder alle te verrichten werkzaamheden en

- activiteiten, reis en verblijfskosten, eventuele afstemming met bouwkundig aannemer of andere (externe) adviseur;
- Het Demonteren en Afvoeren van de Traplift.

#### **All-in onderhoudsprijs voor trapliften tot en met 10 jaar oud.**

Dit tarief geldt voor trapliften die maximaal 10 jaar uitstaan bij één betreffende Inwoner. Betreft de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoeding voor preventief en Correctief onderhoud en servicedienstverlening per Traplift ongeacht categorie, per jaar. Het All-in tarief is inclusief doch niet limitatief:

- Alle in dit programma van eisen omschreven zaken;
- Het jaarlijks Preventief onderhoud van de Traplift;
- Gedurende de gehele periode dat de Traplift uitstaat 24 uur per dag 7 dagen per week Correctief onderhoud na storingsmelding;
- Storingsdienst 24-uur per dag 7 dagen per week bereikbaarheid voor de Inwoner;
- Het uitvoeren van Aanpassingen en het monteren van onderdelen, Fabrieksopties en accessoires;
- Alle taken en verplichtingen aangaande servicedienstverlening als omschreven in het programma van eisen.

Het All-in onderhoudstarief gaat twee (2) jaar na installatie van de Traplift in.

#### **Onderhoudsprijs voor trapliften ouder dan 10 jaar.**

Dit tarief geldt voor trapliften die langer dan 10 jaar uitstaat bij één betreffende Inwoner. Betreft de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde vergoeding voor Preventief en beperkt Correctief onderhoud en servicedienstverlening per Traplift ongeacht categorie, per jaar. Het All-in tarief is inclusief doch niet limitatief:

- Het jaarlijks Preventief onderhoud van de Traplift;
- Gedurende de gehele periode dat de Traplift uitstaat 24 uur per dag 7 dagen per week Correctief onderhoud na storingsmelding;
- Storingsdienst 24-uur per dag 7 dagen per week bereikbaarheid voor de Inwoner;
- Alle taken en verplichtingen aangaande Servicedienstverlening als omschreven in het programma van eisen.

Voor correctief onderhoud geldt:

-Correctief onderhoud wordt uitgevoerd op basis van 'Best effort': Zie eis 39

-Het tarief voorziet in klein materiaal dat nodig is voor Correctief onderhoud, zoals bijvoorbeeld schroefjes en dergelijke,

### **Nadere opdrachten en offerteprocedure**

Nadere Overeenkomsten komen via twee routes tot stand:

#### **Nadere opdracht zonder Nadere offerteaanvraag en Nadere offerte**

Opdrachtgever verstrekt bij een opdracht tot inmeten en passen een "globaal programma van eisen" en geeft daarbij aan welke categorie Traplift zal resulteren in de Goedkoopst adequate voorziening. Het globaal programma van eisen geeft informatie over de situatie (breedte, bochten, ruimte in hal/gang, muur- of spijzijde).

Op het moment dat Opdrachtnemer vaststelt dat zijn constatering overeenkomen met die van de Opdrachtgever en er dus geen afwijking is van het "globale programma van eisen", kan deze de Traplift plaatsen conform de volgende stappen:

1. Opdrachtnemer aanvaardt de Nadere opdracht door deze schriftelijk aan Opdrachtgever (via de portal) te bevestigen.
2. Inmeten en passen.
3. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren.

Indien Opdrachtnemer vaststelt dat een andere oplossing zal resulteren in de Goedkoopst adequate voorziening, treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk en garandeert in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid dat de te plaatsen Traplift voldoet aan hetgeen de Inwoner van het gebruik van de Traplift mag verwachten. De uitvoering van een opdracht op basis van het "globaal programma van eisen" komt geheel voor eigen rekening en risico van Opdrachtnemer.

#### **Nadere opdracht met Nadere offerteaanvraag en Nadere offerte**

Van de Opdrachtnemer wordt een Nadere offerte gevraagd indien:

- A. Opdrachtgever geen "globaal programma van eisen" kan opstellen en ook niet kan aangeven welke categorie Traplift geplaatst moet worden.
- B. Gezien de (bijzondere) situatie blijkt dat de te plaatsen Traplift niet in een van de 3 categorieën past.
- C. Het resultaat van het passen en inmeten van de Traplift door Opdrachtnemer afwijkt van de opdracht daartoe van Opdrachtgever.
- D. Er mogelijk sprake is van noodzakelijke Bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard.
- E. De Bouwkundige werkzaamheden van niet-constructieve aard hoger zijn dan €500,00.
- F. In het uitzonderlijke geval dat een situatie vereist dat er een extra verdieping/etage moet worden overbrugd.
- G. Een hefvermogen nodig is hoger dan 125 kg.;
- H. Een kinderstoel noodzakelijk is.

#### **Werkwijze**

1. Opdrachtgever verzoekt Opdrachtnemer, een Nadere offerte uit te brengen op basis van een Nadere offerteaanvraag.
2. Voorafgaand aan de uit te brengen Nadere offerte verricht Opdrachtnemer het inmeten en passen van de Traplift conform hetgeen is omschreven bij 'inmeten en passen'.
3. Binnen 5 werkdagen na inmeten en passen van de Traplift brengt Opdrachtnemer een Nadere offerte uit inclusief een rapport van inmeten en passen. De Nadere offerte is een weergave van hetgeen Opdrachtnemer bij opdracht tot Levering bedoelt te leveren en bevat:
  - a. Het voorstel voor het type Traplift, de categorie waartoe deze behoort of de motivatie en toelichting indien een Traplift niet in een van de drie categoriën past, de Fabrieksopties, Accessoires en Aanpassingen en de plaatsingszijde van de Traplift;
  - b. De motivatie voor de Goedkoopst adequate voorziening en voor de Inwoner;
  - c. Indien van toepassing: vermelding, motivatie en omschrijving en specificatie van Bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard om de Traplift te kunnen plaatsen rekening houdende met de toepasselijke bepalingen in het vigerende landelijk Bouwbesluit en de gemeentelijke bouwverordeningen;
4. In elke Nadere offerte vermeldt Opdrachtnemer de van toepassing zijnde tarieven en (indien van toepassing) een specificatie van meerkosten voor Bouwkundige werkzaamheden van (niet-) constructieve aard.
5. Indien Opdrachtgever de door Opdrachtnemer uitgebrachte Nadere offerte niet wenst te aanvaarden, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk per e-mail op de hoogte van haar bezwaren. Indien gewenst verzoekt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om binnen 5 werkdagen na verzoek een herziene offerte in te dienen.
6. Opdrachtgever laat binnen 5 werkdagen na ontvangst van de uitgebrachte Nadere offerte aan Opdrachtnemer schriftelijk weten of ze de offerte aanvaardt. Indien gewenst verzoekt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om binnen 5 werkdagen na verzoek een herziene Nadere offerte in te dienen.

7. Indien voorafgaand aan de Levering van de Traplift Bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard noodzakelijk zijn zal Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer een plan van aanpak opstellen zodanig dat de plaatsing en installatie van de Traplift aansluitend aan de bouwkundige werkzaamheden zal plaatsvinden.

#### **iWmo.**

Opdrachtgever is voornemens iWmo te implementeren zodra de landelijke standaard hiervoor gereed is en Opdrachtgever ook. De administratie dient dan te worden uitgevoerd conform de landelijke standaarden (iStandaarden). Opdrachtnemer conformeert zich om facturatie via elektronisch berichtenverkeer (iWmo) mogelijk te maken, wanneer Opdrachtgever hiertoe opdracht geeft.

#### **Kwaliteitseisen**

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | De Trapliften zijn afgestemd op de voor de specifieke trapsituatie en gebaseerd op de Goedkoopst adequate voorziening conform de eisen zoals genoemd in het programma van eisen.                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.  | Opdrachtnemer is als enige verantwoordelijk en productaansprakelijk ten aanzien van het realiseren van de Goedkoopst adequate voorziening. Daarnaast garandeert hij in het verlengde van zijn verantwoordelijkheid tevens dat de in te zetten Traplift voldoet aan hetgeen gemeente en de Inwoner van het gebruik van de Traplift mogen verwachten.                                                                             |
| 3.  | Trapliften voldoen gedurende de levensduur (in de woning van de Inwoner) aan alle volgens vigerende wet- en regelgeving en in normen (NEN-EN 81-40:), en richtlijnen (minimaal de machinerichtlijn 2006/42/EC) voorgeschreven keuringen, periodieke onderzoeken, controle en testwerkzaamheden welke niet per definitie uitgevoerd dienen te worden door een derde partij anders dan de Opdrachtnemer.                          |
| 4.  | De Opdrachtnemer garandeert dat al het door hem geleverde voldoet aan de gestelde eisen in dit Programma van Eisen, vrij van constructie-, fabricage -en materiaalfouten is en dat de werking voldoet aan de door Opdrachtgever gestelde normen en specificaties en aan in Nederland geldende wet- en regelgeving of andere van overheidswege gegeven voorschriften.                                                            |
| 5.  | Het geleverde moet zijn voorzien van een deugdelijke verpakking die voldoende bescherming biedt tegen beschadigingen tijdens het transport, tot het moment van Acceptatie. De kosten voor opslagmiddelen en verpakkingsmaterialen zijn in de prijs inbegrepen.                                                                                                                                                                  |
| 6.  | De verpakking dient milieuvriendelijk te zijn. Opdrachtnemer is verplicht de verpakking zonder extra kosten mee terug te nemen en volgens geldende wet- en regelgeving op milieuvriendelijke wijze af te voeren. Daarnaast draagt opdrachtnemer zorg voor de verwijdering van verpakkingsmateriaal en andere afvalstoffen die vrijkomen bij de plaatsing en installatie van de traplift, en laat de locatie bezemschoon achter. |
| 7.  | Trapliften hebben een gegarandeerde minimale technische en functionele gebruiksduur van 10 jaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 8.  | Tot tenminste 10 jaar na Levering van de Traplift kan de Opdrachtnemer onderdelen en accessoires naleveren en installeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 9.  | De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen zijn zichtbaar op de Trapliften en in de Nederlandse taal opgesteld.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 10. | De Trapliften worden door de Opdrachtnemer voorzien van een uniek en gemakkelijk leesbaar identificatienummer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 11. | Opdrachtnemer voorziet de Traplift van een sticker met de naam van het bedrijf en het telefoonnummer voor het melden van storingen en reparaties.                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 12. | De plaatsing van de Traplift voldoet aan het vigerende landelijk Bouwbesluit en de gemeentelijke bouwverordeningen. Als de leverancier adviseert af te wijken van Goedkoopst                                                                                                                                                                                                                                                    |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | adequate voorziening vanwege de veiligheid treden Opdrachtnemer en gemeente in overleg. Indien nodig doet de gemeente nader onderzoek.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 13. | De Traplift geeft geen blokkades van deuren en doorloopruimten voor Inwoner en medebewoner / medegebruiker.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 14. | De Traplift mag de verkeersruimte om en op de trap niet worden belemmerd (de lift mag bijvoorbeeld het openen en sluiten van deuren niet belemmeren). Uitzondering hierop is een schuif- en/of klapprail die bij het in gebruik zijn van de Traplift tijdelijk een doorgang belemmerd.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 15. | Na installatie van de Traplift moeten medebewoners nog veilig lopend gebruik kunnen maken van de trap.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 16. | De Traplift in zijn geheel dient te zijn voorzien van klembeveiliging waardoor elke vorm van klemgevaar wordt vermeden. De klembeveiliging moet voldoen aan de voorgeschreven Europese wet- en regelgeving.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 17. | De Traplift wordt uitgerust met een veiligheidsgordel die eenhandig te bedienen is waarbij de gordel zowel linksom als rechtsom is te plaatsen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 18. | De Traplift is voorzien van een eenvoudig bereikbare bediening, waarbij plaatsing zowel links als rechts mogelijk is. De bediening is standaard Aanpasbaar aan de Inwoner. De Trapliften zijn vanaf boven en vanaf beneden snoerloos te bedienen.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 19. | De Traplift wordt standaard uitgerust met een parkeerstation met oplaadpunt boven en onder aan de trap. Inclusief de aanleg van een eventueel benodigde wandcontactdoos ten behoeve van de noodzakelijke stroomvoorziening.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 20. | De Traplift wordt geleverd met een accu. De accu en bijbehorende acculader bevinden zich in de constructie van de Traplift. De accu kan worden opgeladen met een reguliere stroomvoorziening (220 V). Ook bij tijdelijke stroomuitval (maximaal 24 uur) blijft de Traplift functioneren.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 21. | De Traplift heeft een stroeve stoelzitting, zodat de Inwoner niet van de stoel kan glijden. De zitting en armleuningen zijn of opklapbaar of zo inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de Traplift past. De voetenplank zijn of opklapbaar of zo inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de Trapliftstoel past.                                                                                                                                                                         |
| 22. | De Traplift is geschikt voor het verplaatsen van personen met een gewicht tot in ieder geval 125 kg.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 23. | Het leveringsprogramma bevat minimaal (doch niet limitatief) navolgende Fabrieksopties: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Elektrisch inschuifbare of opklapbare uitloop<sup>1</sup>;</li> <li>b. Verlengde railuitloop<sup>1</sup>;</li> <li>c. Opklapbaar raildeel;</li> <li>d. Verticale stop;</li> <li>e. Veiligheidsgordels;</li> <li>f. Parkeerbocht (te plaatsen op diverse punten op de trap);</li> <li>g. Extra bedieningsunit voor begeleider;</li> <li>h. Draaibare zitting;</li> <li>i. Extra laadstation.</li> </ul> |

## Leveren, plaatsing en gebruiksklaar opleveren

### Inmeten en passen

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 24. | Opdrachtnemer voert zelfstandig het inmeten en passen van de Trapliften uit, uitgezonderd incidentele situaties waarbij medewerkers van Opdrachtgever of door Opdrachtgever aan te wijzen derden, aanwezig wensen te zijn.                                                                                |
| 25. | Opdrachtgever verstrekt bij opdrachtverstrekking tot inmeten en passen een globaal programma van eisen en geeft tevens aan om welke categorie Traplift het gaat evenals of de Traplift aan de spijzijde of aan de muurzijde moet worden geplaatst Daarnaast verstrekt Opdrachtgever de volgende gegevens: |

<sup>1</sup> Of gelijkwaardig, indien innovaties hierin voorzien. Uitgangspunt is dat de trap veilig, zoals omschreven in het PvE, gebruikt moet kunnen worden. Gelijkwaardigheid is uitsluitend te beoordelen door de Opdrachtgever.

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | a. Naam Inwoner;<br>b. Cliëntnummer/uniek identificatienummer gemeente (te verstrekken door Opdrachtgever);<br>c. Aanvraagnummer Cliënt;<br>d. Plaatsingsadres;<br>e. Datum opdracht;<br>f. Contactpersoon.                                                                      |
| 26. | Opdrachtnemer toetst bij inmeten en passen, op basis van zijn eigen waarnemingen, onderzoek en bevindingen, of de in de door Opdrachtgever verstrekte opdracht tot inmeten en passen vermelde gegevens daadwerkelijk resulteren in de Goedkoopst adequate voorziening.           |
| 27. | Opdrachtnemer maakt een rapport van inmeting en passing, waarin tenminste is aangegeven: categorie Traplift, spil/muurplaatsing, korte beschrijving situatie, eventueel noodzakelijke Bouwkundige werkzaamheden van (niet-)constructieve aard en plaatsingsdatum.                |
| 28. | Het is niet toegestaan om de Traplift aan te passen naar smaak van of op verzoek van de Inwoner.<br>Opdrachtnemer mag geen luxe opties, zoals lederen bekleding, extra (parkeer)/bochten, Traplift aan de spilzijde, elektrisch draaiende zitting etc, aan de Inwoner aanbieden. |

## Levertermijnen

### Zonder offerte (werkdagen)

Op dag 0 levert Opdrachtgever een globaal programma van de aanvraag aan bij de Opdrachtnemer, dit is het moment van opdracht.

|                   |                   |
|-------------------|-------------------|
| Dag 0 t/m 5       | Dag 6 t/m 25      |
| Inmeten en passen | Leveren, plaatsen |

### Met offerte (werkdagen)

Op dag 0 levert Opdrachtgever een aanvraag aan bij Opdrachtnemer.

|                                                                   |                                        |                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Dag 0 t/m 5                                                       |                                        | Dag 5 t/m 25                                                                |
| Inmeten en passen en opleveren rapport/offerte door Opdrachtnemer | Beoordeling offerte door Opdrachtgever | Ontvangen Reactie van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer<br>Leveren, plaatsen |

### Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren

|     |                                                                                                                                                                                                                                                            |                      |                                       |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------|
| 30. | In het geval de Inwoner voor Levering van de Traplift overlijdt of permanent wordt opgenomen in een intramurale instelling is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de volgende bedragen verschuldigd te rekenen vanaf het moment van melden door Opdrachtgever: |                      |                                       |
|     | Na 5 dagen na opdracht tot inmeten en passen tot en met 10 dagen na inmeten en passen:                                                                                                                                                                     | Dus van dag 5 t/m 15 | 1/3 van de All-in prijs per categorie |

|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                            |                       |                                       |                                                                           |                       |                                       |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|
|                                                                            | <table><tr><td>Vanaf 10 dagen na opdracht tot inmeten en passen tot de dag voor Levering:</td><td>Dus van dag 10 t/m 19</td><td>1/2 van de All-in prijs per categorie</td></tr><tr><td>Vanaf 20 dagen na opdracht tot inmeten en passen tot de dag voor Levering</td><td>Dus van dag 20 t/m 24</td><td>3/4 van de All-in prijs per categorie</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Vanaf 10 dagen na opdracht tot inmeten en passen tot de dag voor Levering: | Dus van dag 10 t/m 19 | 1/2 van de All-in prijs per categorie | Vanaf 20 dagen na opdracht tot inmeten en passen tot de dag voor Levering | Dus van dag 20 t/m 24 | 3/4 van de All-in prijs per categorie |
| Vanaf 10 dagen na opdracht tot inmeten en passen tot de dag voor Levering: | Dus van dag 10 t/m 19                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1/2 van de All-in prijs per categorie                                      |                       |                                       |                                                                           |                       |                                       |
| Vanaf 20 dagen na opdracht tot inmeten en passen tot de dag voor Levering  | Dus van dag 20 t/m 24                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 3/4 van de All-in prijs per categorie                                      |                       |                                       |                                                                           |                       |                                       |
| 29.                                                                        | Opdrachtnemer draagt zorg voor Levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opleveren binnen de hiertoe vastgestelde termijnen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                            |                       |                                       |                                                                           |                       |                                       |
| 30.                                                                        | Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever en Inwoner na plaatsing en installatie een functionele en veilige inbedrijfstelling                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                            |                       |                                       |                                                                           |                       |                                       |
| 31.                                                                        | Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie en oefening ter plaatse wat betreft: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Een voor de Inwoner begrijpelijke en heldere uitleg over de geleverde Traplift en de mogelijkheden hiervan;</li><li>b. Uitleg en instructie omtrent gebruik en verzorging van de Traplift;</li><li>c. Oefening met de Traplift;</li><li>d. Informatie over nazorg, storingsnummer en de storingsprocedure, responstijden en de klachtenregeling.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                      |                                                                            |                       |                                       |                                                                           |                       |                                       |
| 32.                                                                        | Na installatie overhandigt Opdrachtnemer aan de Inwoner de schriftelijke en Nederlandstalige gebruikersdocumentatie. Deze bestaan uit: <ul style="list-style-type: none"><li>a. Een voor de Inwoner begrijpelijke gebruikershandleiding;</li><li>b. Alle informatie omtrent nazorg, storingen, onderhoud en contactgegevens;</li><li>c. Informatie omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.</li><li>d. Een bruikleenovereenkomst/akkoord van Inwoner / of vergelijkbaar document waaruit blijkt dat de Traplift is geleverd en de Cliënt deze op de juiste wijze weet te gebruiken. De Opdrachtgever neemt de precieze werkwijze op in het werkafsprakenboek (operationele afspraken).</li></ul> |                                                                            |                       |                                       |                                                                           |                       |                                       |
| 33.                                                                        | Opdrachtnemer neemt in het kader van de nazorg binnen vijf werkdagen na ingebruikname contact op met de gebruiker om de tevredenheid te toetsen. Eventuele problemen worden direct verholpen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                            |                       |                                       |                                                                           |                       |                                       |
| 34.                                                                        | <b>Bouwkundige werkzaamheden/stroomvoorziening</b><br>Het staat Opdrachtnemer vrij om bouwkundige werkzaamheden door derden uit te laten voeren. Deze derden werken onder toezicht en verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, conform de bepalingen uit de Raamovereenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                            |                       |                                       |                                                                           |                       |                                       |
| 35.                                                                        | Bouwkundige werkzaamheden aan een huurwoning wordt altijd gemeld bij de Opdrachtgever, zodat de woningcoöperatie geïnformeerd kan worden door de gemeente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                            |                       |                                       |                                                                           |                       |                                       |

### Preventief en Correctief onderhoud en Servicedienstverlening

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 36. | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor Preventief en Correctief onderhoud vanaf het moment van plaatsing en installatie van de Traplift. Preventief onderhoud vindt jaarlijks plaats.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 37. | <p>Preventief onderhoud</p> <p>Opdrachtnemer meldt tenminste 1 week van tevoren het voornemen voor het verrichten van Preventief onderhoud aan de Inwoner en maakt daarvoor een telefonisch een afspraak.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 38. | <p>Correctief onderhoud</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>In geval van een Calamiteit voert Opdrachtnemer Correctief onderhoud uit binnen 1 uur na melding. Onder een calamiteit wordt verstaan: de inwoner zit terwijl er een storing ontstaat op de Traplift en kan de Traplift niet verlaten.</li> <li>Wanneer een Inwoner niet op de Traplift zit terwijl er een storing ontstaat, maar wanneer de gebruiker niet in zijn levensbehoefte kan voorzien (slapen, eten, drinken, toiletgebruik) of</li> </ul> |

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <p>wanneer de Traplift noodzakelijk is omdat een derde afhankelijk is van de gebruiker (bij een kind van de gebruiker bevindt zich op de eerste verdieping en gebruiker kan hier alleen naar toe met de Traplift) moet Opdrachtnemer uiterlijk binnen 4 uur na melding ter plaatse zijn en aanvangen met het verhelpen van de storing, waarbij de werkzaamheden worden voortgezet totdat de storing is verholpen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wanneer de Inwoner de traplift zonder reparatie nog veilig kan gebruiken, gaat de Opdrachtnemer in overleg met de Inwoner en komt binnen vijf werkdagen langs bij de Inwoner om het defect te verhelpen.</li> <li>• Bij storingen die niet binnen de gestelde termijn verholpen kunnen worden, verzorgt Opdrachtnemer een adequate noodoplossing.</li> <li>• Het is Opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van Correctief onderhoud betreffende kleine zaken op locatie van de Inwoner tussen 18:00 uur en 8:00 uur en in weekeinden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, onder voorbehoud dat uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van de Traplift niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van de Traplift en/of de gezondheid van de bewoners.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 39. | <p>Correctief onderhoud bij trapliften ouder dan 10 jaar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In geval van een Calamiteit voert Opdrachtnemer Correctief onderhoud uit binnen 1 uur na melding. Onder een calamiteit wordt verstaan: de inwoner zit terwijl er een storing ontstaat op de Traplift en kan de Traplift niet verlaten.</li> <li>• Wanneer een Inwoner niet op de Traplift zit terwijl er een storing ontstaat, maar wanneer de gebruiker niet in zijn levensbehoefte kan voorzien (slapen, eten, drinken, toiletgebruik) of wanneer de Traplift noodzakelijk is omdat een derde afhankelijk is van de gebruiker (bij een kind van de gebruiker bevindt zich op de eerste verdieping en gebruiker kan hier alleen naar toe met de Traplift) moet Opdrachtnemer uiterlijk binnen 4 uur na melding ter plaatse zijn en aanvangen met het verhelpen van de storing, waarbij de werkzaamheden worden voortgezet totdat de storing is verholpen.</li> <li>• Wanneer de Inwoner de traplift zonder reparatie nog veilig kan gebruiken, gaat de Opdrachtnemer in overleg met de Inwoner en komt binnen vijf werkdagen langs bij de Inwoner om het defect te verhelpen.</li> <li>• Bij storingen die niet binnen de gestelde termijn verholpen kunnen worden, verzorgt Opdrachtnemer een adequate noodoplossing.</li> <li>• Het is Opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van Correctief onderhoud betreffende kleine zaken op locatie van de Inwoner tussen 18:00 uur en 08:00 uur en in weekeinden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, onder voorbehoud dat uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van de Traplift niet belemmert of verhindert en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van de Traplift en/of de gezondheid van de bewoners.</li> </ul> <p>Dit voert de Opdrachtnemer uit op basis van 'Best effort'. Dat houdt in: als tegen een redelijke reparatieprijs de levensduur van de lift kan worden verlengd met een aanzienlijke tijd. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden per geval in overleg om af te stemmen wat in het specifieke geval een redelijke prijs is en wat een aanzienlijke tijd is.</p> |
| 40. | <p>Indien bij het verhelpen van een storing of reparatie binnen 3 maanden Preventief onderhoud staat gepland, is het toegestaan het Preventief onderhoud tegelijkertijd met de storing/reparatie te verrichten.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 41. | <p>Opdrachtnemer heeft een voor Inwoners rechtstreeks bereikbaar telefoonnummer beschikbaar tegen lokaal tarief kosten waar Inwoners terecht kunnen met <u>vragen</u>. Het telefoonnummer is op werkdagen tussen 09:00 uur en 17:00 uur telefonisch tegen lokaal tarief bereikbaar.</p> <p>Opdrachtnemer heeft een voor Inwoners rechtstreeks bereikbaar servicenummer, beschikbaar tegen lokaal tarief waar Inwoners <u>storingen</u> kunnen melden. Het lokaal servicenummer is 24 uur per dag bereikbaar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|     |                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 42. | Bij sprake van onjuist gebruik van de Traplift door de Inwoner meldt Opdrachtnemer dit binnen 2 werkdagen schriftelijk aan Opdrachtgever die vervolgens de situatie beoordeelt en nadere actie onderneemt richting de Inwoner. |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Demontage en Afvoeren

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 43. | In het geval een onder de Raamovereenkomst geplaatste Traplift uit een woning verwijderd moet worden, gaat op de datum van verwijdering het juridisch eigendom van de Traplift over op de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer heeft een procedure voor het zorgvuldig Demonteren en Afvoeren van een Traplift uit een woonhuis en brengt de woning in de oorspronkelijke staat terug (geen bouwkundige herstelwerkzaamheden). Indien bij het plaatsen van de Traplift de trapleuning is verwijderd c.q. verplaatst, en deze is aanwezig in de woning, moet deze opnieuw worden aangebracht c.q. teruggeplaatst. |
| 44. | Opdrachtgever geeft de opdracht tot Demontage en Afvoeren van een Traplift uit een woning van een Inwoner.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 45. | Opdrachtnemer maakt binnen vijf werkdagen een afspraak met de Inwoner (of nabestaanden) voor het Demonteren en Afvoeren van de Traplift.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 46. | Tenzij anders overeengekomen wordt de Traplift binnen maximaal tien werkdagen na opdracht gedemonteerd en afgevoerd                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 47. | Opdrachtnemer verwijdert bouten, schroeven etc., herstelt de gaten in de muren of trap netjes, neemt al het afval mee en laat de locatie waar de Traplift is verwijderd stofzuig/bezemschoon achter.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 48. | Het Demonteren en Afvoeren geschiedt voor rekening en risico van Opdrachtnemer.. Schade die ontstaat als direct gevolg van het demonteren en Afvoeren van de Traplift valt onder de verantwoordelijkheid en rekening van Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 49. | 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 gezondheid van de bewoners.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 50. | Trapliften die door Opdrachtnemer zijn verwijderd uit de woning worden op een duurzame wijze afgevoerd. Dit kan o.a. zijn:<br>Hergebruik (na revisie)<br>Gedeeltelijk hergebruik (na revisie)<br>Verantwoord afvoeren (bijv. scheiding van onderdelen en type materialen).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

## Portal

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 51. | <p>Inschrijver beschikt (bij de ingangsdatum van de overeenkomst) over een portal t.b.v.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indienen en monitoren van een aanvraag door consulenten.</li> <li>• Inzage in Managementinformatie</li> </ul> <p>Opdrachtnemer levert hiervoor inlogaccounts per medewerker. Het aantal inlogaccounts is niet gelimiteerd.</p>                                                                                                                         |
| 52. | <p>De portal voldoet aan de gangbare en actuele beveiligingseisen:</p> <p>1] de meest recente NCSC-richtlijnen voor webapplicaties en<br/>2] aan de gangbare eisen voor medische gegevens, NEN7510 of vergelijkbaar.</p> <p>Indien de portal volgens aanbieder bij 2] voldoet aan 'vergelijkbare' normen, is Opdrachtnemer verplicht om op verzoek van Opdrachtgever een beschrijving van de beveiligingsmaatregelen te overleggen, waaruit blijkt dat de getroffen maatregelen voldoen.</p> |

## Overleg en managementrapportage

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 53. | Opdrachtnemer stemt de aan te leveren managementinformatie af op de wensen van Opdrachtgever die te allen tijde gerechtigd zijn de aard en de wijze van de aan te leveren managementinformatie aan te passen, indien de situatie naar hun mening daarom vraagt. Alle (management)informatie wordt kosteloos aangeleverd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 54. | <p>Managementinformatie wordt d.m.v. een managementrapportage via de portal aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld.</p> <p>Binnen één (1) maand na afloop van elk kwartaal stelt de Opdrachtnemer kosteloos de managementrapportage van het voorgaande kwartaal beschikbaar.</p> <p>De managementrapportage bevat minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Een totaaloverzicht van geleverde Trapliftten, incl. gegevens zoals NAW, categorie, merk en type Traplift, plaatsingsdatum etc.</li> <li>b. Een overzicht van de uitstaande nadere opdrachten en de stand van zaken hieromtrent;</li> <li>c. Een overzicht over de voorliggende periode van geleverde en geïnstalleerde Trapliftten, en bijzonderheden;</li> <li>d. Een overzicht van gepleegd Correctief en Preventief onderhoud (elk correctief onderhoud wordt afzonderlijk geregistreerd. <u>Bij het correctief onderhoud bevat de rapportage informatie over de aantallen, het type correctief onderhoud (zodat duidelijk is welke oplossingstermijn geldt) en of de termijnen zijn behaald. In geval van een afwijking van deze termijnen is dit voorzien van een toelichting</u>)</li> <li>e. Een overzicht van 'Demontage en Afvoer'</li> <li>f. Klachtenrapportage</li> <li>g. Informatie betreffende de KPI's zoals opgenomen in het Programma van Eisen.</li> </ul> |
| 55. | <p>Periodiek, twee keer per jaar of zoveel vaker of minder als Opdrachtgever dit wenst houden Opdrachtgever en Opdrachtnemer een evaluatie overleg waarbij de agenda in ieder geval de navolgende onderwerpen bevat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Communicatie.</li> <li>b. Managementinformatie.</li> <li>g. Klachtenprocedure.</li> <li>h. Cliënttevredenheid.</li> <li>i. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen.</li> <li>c. Aantal Leveringen.</li> <li>d. gestelde KPI's en eventuele verbeterplannen .</li> <li>e. Actiepunten.</li> </ul> <p>Opdrachtgever maakt een verslag van het overleg.</p> <p>Op verzoek van Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer zonder additionele kosten medewerkers van Opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op de Traplifttenmarkt.</p> <p>Op verzoek van Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer over de afvoer van Trapliftten en op welke wijze dit duurzaam gebeurt (zie eis 50).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 56. | Opdrachtgever kan te allen tijde de kwaliteit van de dienstverlening door Opdrachtnemer toetsen. Dit kan zijn in de vorm van steekproeven, maar ook door middel van Inwonertevredenheid- en Inwoner ervaringsonderzoeken. Opdrachtnemer verleent hiertoe kosteloos zijn volledige medewerking.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

## Overig

### Privacy en Klachten

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 57. | <p>Opdrachtnemer beschermt gegevens van Opdrachtgever, waaronder begrepen persoonsgegevens en bedrijfsgegevens welke u in het kader van de overeenkomst onder zich krijgt, deugdelijk door het aanbrengen van passende technische- en organisatorische beveiligingsmaatregelen tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. U verbindt zich om de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens zorgvuldig te verwerken en niet anders te verwerken dan voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van de hoofdovereenkomst.</p> <p>Hiervoor dient u de Verwerkersovereenkomst in te vullen en te ondertekenen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 58. | <p><u>Omschrijving klacht:</u></p> <p>Een klacht is een uiting van onvrede van de Cliënt (mondeling of schriftelijk) omtrent één of meerdere aspecten van door Opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent het geleverde Traplift en de houding en gedrag van medewerkers.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de Cliënt.</li><li>b. Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door Cliënten en Opdrachtgever kunnen worden gemeld.</li><li>c. Opdrachtnemer neemt elke klacht terstond in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal 10 werkdagen na ontvangst afgehandeld.</li><li>d. De Cliënt wordt schriftelijk geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip waarop de klacht als opgelost is te beschouwen.</li><li>e. Opdrachtnemer registreert alle klachten zodat gerapporteerd kan worden over<ul style="list-style-type: none"><li>- Datum ontvangst klacht;</li><li>- Omschrijving/aard van de klacht;</li><li>- Ondernomen acties;</li><li>- Datum afhandeling klacht;</li><li>- Bijzonderheden.</li></ul></li></ul> |

### Prijzen, facturatie en betaling

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 59. | <p>Facturatie geschiedt achteraf (na Levering en Acceptatie). Indien deze factuur minstens 6 maanden later wordt ingediend, heeft Opdrachtgever deze niet meer in behandeling te nemen.</p> <p>Opdrachtnemer vermeldt op de factuur minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. De naam van de gemeente, adres/of postadres;</li><li>b. Contractnummer van de Opdrachtnemer;</li><li>c. Totaalbedrag;</li><li>d. Specificatie van totaalbedrag;</li><li>e. facturatie is herleidbaar op (geanonimiseerd) Inwonerniveau</li><li>e. KvK-nummer;</li><li>f. IBAN;</li></ul> <p>De verzamelfactuur is voorzien van een digitale bijlage, Excel compatibel, waarbij "op horizontale lijn" (in kolommen) standaard de navolgende records zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a. Nieuw/mutatie/prolongatie</li><li>b. Code nummer Opdrachtnemer (ter beschikking te stellen door Opdrachtgever);</li><li>d. Voorletters, voorzetsel(s) achternaam van de Inwoner (ingeval van vrouw tevens de meisjesnaam);</li></ul> |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Geboortedatum van de Inwoner;</li> <li>f. Adresgegevens van de Inwoner;</li> <li>g. Het registratienummer van het hulpmiddel;</li> <li>h. De van toepassing zijnde hulpmiddelencategorie;</li> <li>i. De merknaam en type aanduiding van het hulpmiddel;</li> <li>j. Aanduiding huurhulpmiddel of koophulpmiddel</li> <li>k. Datum van opdrachtverstrekking;</li> <li>l. Datum van Levering;</li> <li>m. Datum inname;</li> <li>n. Eventuele bijzonderheden;</li> <li>o. Per regel het factuurbedrag,</li> </ul> |
| 60. | De factuur voor het all-in en het onderhoudstarief kan jaarlijks in januari worden ingediend voor het voorafgaande jaar, door middel van een gespecificeerde verzamelfactuur. Indien deze factuur minstens 6 maanden later wordt ingediend, hoeft Opdrachtgever deze niet meer in behandeling te nemen                                                                                                                                                                                                                                                     |

## Personeel en communicatie naar Inwoner

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 61. | Alle personen die Opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht uiten geen waardeoordeel over de Trapliftten en doen geen toezeggingen aan de Inwoner. Zij adviseren en ondersteunen de Inwoners onpartijdig op basis van het indicatieadvies van de Opdrachtgever. Alle medewerkers die bij de Inwoners thuis komen, dragen bedrijfskleding, legitimeren zich en tonen aan dat zij werken namens Opdrachtnemer. Het wagenpark is voorzien van logo's. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de Cliënten te helpen en goed te woord te staan. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding, die door middel van periodieke cursussen etc. op peil wordt gehouden. |
| 62. | Opdrachtnemer beschikt over een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) van alle eigen medewerkers of die van Hulppersonen van Opdrachtnemer die bij de Cliënten thuis komen. Deze dienen voor aanvang van de werkzaamheden te worden overgelegd aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

## KPI's

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p><b>KPI levertijden</b></p> <p><b>Definitie:</b> De trapliftten worden geleverd binnen de gestelde levertijden, zoals opgenomen in het Programma van Eisen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen standaardleveringen (zonder nadere offerte) en maatwerkleveringen (met nadere offerte).</p> <p><b>Norm:</b> Per kwartaal moet minstens 95% van de geleverde trapliftten binnen de gestelde levertermijn geleverd zijn.</p> <p><b>Meetmethode:</b> Op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde managementrapportage wordt per levering vastgesteld of deze binnen de gestelde termijn is geleverd. Leveringen worden afzonderlijk geregistreerd en gespecificeerd naar levertypen (standaard of maatwerk). Opdrachtgever controleert de gegevens steekproefsgewijs</p> <p><b>Escalatieprocedure (voorafgaand aan boeteclausule):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Waarschuwing (signaal):</b> Als in een kwartaal de norm van 95% niet wordt gehaald, ontvangt de leverancier een waarschuwing melding van Opdrachtgever.</li> </ol> |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><b>Analyse en verbeterplan (escalatie):</b> Als de norm het daaropvolgende kwartaal opnieuw niet wordt gehaald, vindt een overleg plaats tussen leverancier en opdrachtgever. De leverancier levert binnen 10 werkdagen een oorzaakanalyse aan en stelt een verbeterplan op</p> <p><b>Boeteclausule:</b> Als, ondanks het verbeterplan, de norm in een derde opvolgend kwartaal wederom niet wordt gehaald, geldt vanaf het moment van constatering (dus vanaf het derde kwartaal waarin de norm niet wordt gehaald) voor elke traplift die buiten de gestelde termijn valt een boete van €2.000,-. De boete is alleen van toepassing op leveringen die vanaf dit meetmoment plaatsvinden. Leveringen die plaatsvonden vóór dit moment vallen buiten de boeteregeling. De totale boete op jaarbasis bedraagt maximaal 20% van de verwachte jaarlijkse opdrachtsom voor levering.</p> <p>De boetes laten onverlet dat Opdrachtgever bij structurele tekortkomingen andere contractuele maatregelen kan treffen (zoals ontbinding of opschorting).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 2. | <p><b>KPI Correctief onderhoud</b></p> <p><b>Definitie:</b> Correctief onderhoud wordt uitgevoerd binnen de gestelde normtijden zoals opgenomen in het Programma van Eisen (eis 38 en 39).</p> <p><b>Norm:</b> Per kwartaal moet ten minste 95% van het correctief onderhoud binnen de gestelde normtijd zijn uitgevoerd.</p> <p><b>Meetmethode:</b> Op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde managementrapportage wordt per melding vastgesteld of deze binnen de gestelde termijn is uitgevoerd. Opdrachtgever voert periodieke steekproeven uit.</p> <p><b>Escalatieprocedure (voorafgaand aan boeteclausule):</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Waarschuwing (signaal):</b> Als in een kwartaal de norm van 95% niet wordt gehaald, ontvangt de leverancier een waarschuwing melding van Opdrachtgever.</li> <li>2. <b>Analyse en verbeterplan (escalatie):</b> Als de norm het daaropvolgende kwartaal opnieuw niet wordt gehaald, vindt een overleg plaats tussen leverancier en opdrachtgever. De leverancier levert binnen 10 werkdagen een oorzaakanalyse aan en stelt een verbeterplan op.</li> </ol> <p><b>Boeteclausule:</b><br/>Als, ondanks het verbeterplan, de norm in een derde opvolgend kwartaal wederom niet wordt gehaald, geldt vanaf het moment van constatering (dus vanaf het derde kwartaal waarin de norm niet wordt gehaald) voor elk correctief onderhoud dat buiten de gestelde normtijd is uitgevoerd een boete van €100,-. De boete is uitsluitend van toepassing op meldingen die plaatsvinden ná dit meetmoment. Meldingen van vóór dit moment vallen buiten de boeteregeling. De totale boete op jaarbasis bedraagt maximaal 20% van de verwachte jaarlijkse opdrachtsom voor onderhoud.</p> <p>De boete laten onverlet dat Opdrachtgever bij structurele tekortkomingen andere contractuele maatregelen kan treffen (zoals ontbinding of opschorting).</p> |