

## Programma van Eisen Levering, plaatsing en onderhoud trapliften Kenmerk: CI-25012

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde dienstverlening worden gesteld. Doel is dat de inwoner een adequate en doelmatige traplift geleverd krijgt. De voorziening en de dienstverlening dient te voldoen aan onderstaande minimale eisen.

<b>Begrippenlijst ten behoeve van het Programma van Eisen</b>	
<b>Begrip</b>	<b>Omschrijving</b>
Aanbesteding	Een aanbesteding is een procedure waarbij een opdrachtgever een (overheids)opdracht in de markt zet en bedrijven vraagt om een offerte in te dienen. Daarna selecteert de opdrachtgever de aanbieder die de opdracht krijgt op basis van de vooraf opgestelde criteria.
Aanbestedingsleidraad	Een document dat opdrachtgever opstelt en verstrekt aan potentiële inschrijvers. Het bevat alle relevante informatie over de aanbestedingsprocedure, zoals de opdrachtomschrijving, voorwaarden, criteria, deadlines en inschrijvingsinstructies. De leidraad dient als een handleiding voor inschrijvers om hun offertes correct en volledig in te dienen.
Bbl (Besluit bouwwerken Leefomgeving)	Besluit bouwwerken leefomgeving. Dit is onderdeel van de Omgevingswet en bevat regels voor het bouwen, gebruiken en slopen van bouwwerken in Nederland. Het Bbl is op 1 januari 2024 in werking getreden en vervangt onder andere het oude Bouwbesluit 2012.
PvE (Programma van Eisen)	Onderhavig programma van eisen.
NvI (Nota van Inlichtingen)	Nota van Inlichtingen. Een document dat de antwoorden van de opdrachtgever bevat, op vragen van potentiële inschrijvers over de aanbestedingsdocumenten en/of de procedure. Het doel is om alle deelnemers gelijke informatie te verschaffen.
Traplift	Een Traplift, bevestigd aan de muur- of spijzijde van een standaard trap, waarbij het mogelijk dat er een of meerdere bochten genomen moeten worden, ten behoeve van het overbruggen van een (1) persoon over een (1) verdieping, enkel voor gebruik binnenshuis, in het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).
Heavy Duty Traplift	Traplift met een minimaal draagvermogen van 125 kg.
Her-inzetbare Traplift	Een gebruikte traplift die (voor een deel) bij een andere inwoner binnen gemeente Oosterhout en/of Waalwijk gebruikt kan worden. In plaats van een volledig nieuwe traplift.
Inwoner	Inwoner van gemeente Oosterhout en/of Waalwijk. Het meervoud Inwoners dient ook onder dit begrip geschaard te worden.
Bruikleenovereenkomst	De overeenkomst met afspraken tussen Opdrachtnemer en Inwoner over het gebruik van de Traplift en wie er verantwoordelijk is voor onderhoud en reparaties. Bij een Bruikleenovereenkomst is geen sprake van een tegenprestatie van Inwoner ten aanzien van Opdrachtgever. Het meervoud Bruikleenovereenkomsten dient ook onder dit begrip geschaard te worden.
Gereedmeldingsformulier	Met het Gereedmeldingsformulier stelt Opdrachtnemer vast dat de kwaliteitsborging is uitgevoerd volgens de regels en dat de Traplift voldoet aan vigerende regelgeving en de bouwtechnische regels van het Bbl.
Opdrachtgever	De gemeente Oosterhout, zetelend aan het Slotjesveld 1 te Oosterhout en de gemeente Waalwijk, zetelend aan de Taxandriaweg 6 te Waalwijk. Beiden sluiten elk individueel een raamovereenkomst met opdrachtnemer.

Opdrachtnemer	De in de Raamovereenkomst genoemde wederpartij van de Opdrachtgever.
Onderhoudscontract	De afspraken over het gebruik, het onderhoud en reparaties, die zijn opgenomen in de Raamovereenkomst. Onderhoudscontracten dient ook onder dit begrip geschaard te worden.
Prijsraming	Raming van de kosten van een Traplift, waarbij een inwoner deze in eigen beheer wil laten aanbrengen middels een, door Opdrachtgever verstrekt persoonsgebonden budget (pgb).
Tarievenblad	De opgave van werkzaamheden en prijzen, voortgekomen uit onderhavige aanbesteding.

<b>Programma van Eisen</b>	
Nr.	Onderwerp
<b>1.</b>	<b>Algemene eisen</b>
1.1	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal
1.2	De Opdracht zal worden uitgevoerd conform de Aanbestedingsleidraad, inclusief alle bijlagen, het PvE, de Gunningscriteria en de NvI.
1.3	Op de uit deze aanbesteding voortgekomen Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
1.4	Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze aanbesteding of de uitvoering van de Raamovereenkomst, worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Zeeland-West-Brabant, locatie Breda.
1.5	De opdrachtnemer dient te allen tijde te handelen in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige relevante privacywetgeving.
1.6	Opdrachtnemer levert en realiseert minimaal alle in het Tarievenblad vermelde Trapliften.
<b>2.</b>	<b>Product specifieke eisen</b>
2.1	Het object van aanbesteding betreft: <ul style="list-style-type: none"> <li>• het plaatsen en gebruiksklaar leveren van Trapliften;</li> <li>• het verlenen van service en onderhoud aan Trapliften;</li> <li>• het demonteren en verwijderen van Trapliften.</li> </ul>
2.2	De te leveren Traplift dient te zijn voorzien van de CE-markering, voldoen aan de Machinerichtlijn, NEN 81-40, en komt voor op de lijsten van de met TNO-keurmerk goedgekeurde aanpassingen, dan wel een gelijkwaardig keurmerk.
2.3	De Traplift dient te functioneren in de specifieke situatie van de Inwoner, rekening houdend met zowel het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) als het Handboek voor Toegankelijkheid.
2.4	De Traplift dient te voldoen aan de wettelijke criteria voor verstrekking van voorzieningen op het gebied van doelmatigheid en functionaliteit.
2.5	Opdrachtnemer levert een nieuwe of Her-inzetbare Trapliften, na opdracht, uit het standaard overeengekomen aanbod conform de gestelde functionele eisen op basis van koop.
2.6	Een Her-inzetbare Traplift is te beschouwen als nieuw, in de zin van de Raamovereenkomst; Is technisch in uitstekende staat en is visueel, los van kleine gebruikssporen die op het eerste oog niet waarneembaar zijn, niet van nieuw te onderscheiden.
2.7	Opdrachtnemer biedt in iedere specifieke situatie de goedkoopste, best passende en minst belemmerende oplossing. Uitgangspunt hierbij is dat het toepassen van Her-inzetbare Traplift altijd overwogen dient te worden.
<b>3.</b>	<b>Veiligheidseisen</b>
3.1	De in te zetten Trapliften dienen te voldoen aan wettelijke Nederlandse en Europese criteria ten aanzien van veiligheid, milieu en installatievoorschriften gelden voor de leverancier en gebruiker. Dit omvat in elk geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• CE markering</li> <li>• Machinerichtlijn</li> <li>• NEN-EN 81-40</li> </ul>
3.2	Bij het plaatsen van een traplift dient te allen tijde aan de(veiligheids)eisen uit het vigerende Bbl te worden voldaan.
3.3	Alle personen die namens opdrachtnemer betrokken zijn bij de installatie van trapliften dienen in het bezit te zijn van een VCA-basis certificaat. Opdrachtnemer dient op verzoek inzicht te verschaffen in de certificering van deze personen.
3.4	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar te zijn en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
<b>4.</b>	<b>Categorieën Trapliften</b>

4.1	De goedkoopst compenserende (adequate) oplossing voor het verticale verplaatsingsprobleem van de gebruiker, dient met voorrang te worden gezocht. Welke adequaat is voor de toepassingssituatie en waar de Inwoner mee uit de voeten kan.
4.2	Opdrachtgever heeft vijf (5) categorieën Trapliften gedefinieerd die de Opdrachtnemer kan plaatsen zonder vooraf akkoord van Opdrachtgever:  Categorie 1: Traplift voor een rechte trap; Categorie 2: Traplift voor een trap met een (1) bocht aan de muurzijde; Categorie 3: Traplift voor een trap met 2 bochten aan de muurzijde Categorie 4: Traplift voor een trap met 1 bocht aan de spilzijde; Categorie 5: Traplift voor een trap met 2 bochten aan de spilzijde;
4.3	Opdrachtnemer kan de volgende lift eveneens zonder akkoord van Opdrachtgever leveren, maar Opdrachtnemer dient Opdrachtgever hiervoor wel voor levering te verantwoorden waarvoor voor deze categorie is gekozen:  Categorie 6: Heavy Duty Traplift.
4.4	Voor alle zes (6) bovengenoemde categorieën geldt dat Opdrachtnemer voorafgaand aan verstrekking van de traplift, na het inmeten, een opdrachtspecificatie naar Opdrachtgever dient te sturen, waarin de keuze voor het type traplift wordt vermeld (voor categorie 6 ook wordt verantwoord), voorzien van een bouwtekening waarin maatvoeringen van de trap, Traplift en de loopruimte op de trap zijn opgenomen. Hier is geen akkoord vanuit Opdrachtgever voor nodig. Maar dit dient als bevestiging en informatiedeling.
4.5	Eén bocht is gedefinieerd als een curve van minimaal 45 graden tussen 2 rechte zijden.
4.6	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de selectie van de Traplift. De Traplift wordt geselecteerd binnen de kaders van het PvE, de NvI en binnen de vigerende wet- en regelgeving, waaronder het Bbl.
4.7	Opdrachtnemer is bereid en in staat voor iedere trapsituatie een Traplift, met alle daarbij horende onderdelen en/of aanpassingen, te leveren voor de ingeschreven prijs van de betreffende categorie.
<b>5.</b>	<b>Opdrachtverstrekking, plaatsing en gebruiksklare levering</b>
5.1	Opdrachtgever geeft na een indicatie, opdracht aan Opdrachtnemer voor het inmeten en selecteren van een adequate traplift en het uitbrengen van een opdrachtspecificatie.
5.2	Na deze opdrachtverlening voor het opstellen van een opdrachtspecificatie maakt Opdrachtnemer een afspraak in de thuissituatie van de Inwoner. Bij de selectie houdt Opdrachtnemer rekening met de bestaande trapsituatie, de kenmerken van de Inwoner en de omstandigheden in diens huishouden, evenals met de toepasselijke bepalingen in het landelijk Bbl en de gemeentelijke bouwverordeningen.
5.3	Opdrachtnemer communiceert actief met de inwoner als de huidige trap niet voldoet aan het Bbl en geeft specifiek aan wat de inwoner zelf moet aanpassen. Opdrachtnemer communiceert dit met Opdrachtgever.
5.4	In de opdrachtspecificatie beschrijft Opdrachtnemer welke traplift is geselecteerd en of er nog aanpassingen aan de woning noodzakelijk zijn voor de plaatsing van de traplift.
5.5	Omdat voor de trapliften die vallen onder categorie 1 tot en met 6 geen akkoord van Opdrachtgever nodig is. Kan na het delen van de opdrachtspecificatie, inclusief tekening (en voor categorie 6 inclusief verantwoording voor de keuze voor deze categorie), worden overgegaan tot plaatsing.  Indien de te plaatsen traplift een buiten categorische traplift is, of de woning moet zodanig aangepast worden dat dit niet onder de afgesproken prijzen valt dan stuurt Opdrachtnemer eerst een offerte naar Opdrachtgever. Zodra de Opdrachtgever zijn goedkeuring geeft start de opdracht voor plaatsing van de traplift en daarmee de doorlooptermijn. Na ontvangst van de opdracht stuurt de Opdrachtnemer een digitale ontvangstbevestiging naar Opdrachtgever.
5.6	In bijzondere gevallen moet Opdrachtnemer in staat zijn een traplift op kortere termijn dan 30 werkdagen te realiseren. In dat geval wordt de oplevertermijn in onderling overleg bepaald.

5.7	Opdrachtnemer maakt voor de levering en plaatsing een afspraak (datum en tijdstip) met de Inwoner. Opdrachtnemer laat de locatie bezemschoon achter en neemt al het verpakkingsmateriaal mee.
5.8	Schade die ontstaat als gevolg van de plaatsing komt te allen tijde voor rekening van opdrachtnemer.
5.9	<p>Opdrachtnemer geeft een mondelinge gebruikersinstructie in de Nederlandse taal en overhandigt de schriftelijke en Nederlandstalige gebruikersdocumentatie aan de Inwoner. De Inwoner moet na de gebruikersinstructie in staat zijn om op een veilige en verantwoorde manier gebruik te maken van de traplift.</p> <p>Deze gebruikersinstructie bestaat tenminste uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een heldere uitleg van de geleverde traplift;</li> <li>• Oefenen met de gebruiker;</li> <li>• Uitleg en instructie over gebruik en verzorging van de traplift;</li> <li>• Alle informatie betreffende de nazorg (telefonische bereikbaarheid, responsetijden e.d.);</li> <li>• Uitleg van de klachtenprocedure van Opdrachtnemer inclusief de daarvoor benodigde formulieren.</li> </ul> <p>De uitleg vindt minimaal één keer plaats, wanneer noodzakelijk zal dit meerdere malen kosteloos worden herhaald.</p>
5.10	Na afloop van de bruikleenovereenkomst dient de leverancier, in opdracht van de opdrachtgever, de geplaatste traplift te verwijderen en daarbij de eventuele achtergebleven schade van montage (bijvoorbeeld gaten in trap en/of muren) functioneel te herstellen.
<b>6.</b>	<b>Verwijderen geplaatste traplift</b>
6.1	<p>Opdrachtgever geeft opdracht, aan Opdrachtnemer, tot het verwijderen van de traplift uit de woning van de Inwoner. Opdrachtnemer brengt na verwijdering van de traplift de trap in oude staat terug met uitzondering van de trapbekleding. Hij neemt het door de verwijdering opgebrachte afval mee en laat de locatie bezemschoon achter. De uitgevoerde werkzaamheden dienen te voldoen aan de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, veiligheid en afwerking.</p> <p>Te voorkomen schade welke geen logisch gevolg is van het verwijderen en afvoeren van de traplift komt te allen tijde voor rekening van de opdrachtnemer.</p>
6.2	<p>Binnen 10 werkdagen na de verzenddatum van de opdracht dienen de werkzaamheden betreffende de verwijdering van de traplift en het herstel van de trap gereed te worden gemeld aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient rekening te houden met het gegeven dat genoemde werkzaamheden dienen plaats te vinden op een met de Inwoner overeengekomen datum en tijdstip.</p> <p>Indien leverancier geen toegang krijgt tot de woning wordt dit gezien als een niet verwijtbare tekortkoming en is de gestelde termijn van 10 dagen niet van toepassing.</p> <p>Na het verwijderen, afvoeren en het herstellen van de trapsituatie verwerft de opdrachtnemer het eigendomsrecht van de lift.</p> <p>Bij overschrijding van de voorgeschreven termijn kan opdrachtgever een derde inschakelen voor het verwijderen van de traplift en het herstel van de trapsituatie. De hiermee gepaard gaande kosten kunnen bij Opdrachtnemer worden teruggevorderd, dan wel direct worden verrekend met aanspraken van Opdrachtnemer uit hoofde van deze opdracht.</p> <p>Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de verwijdering van de door hem geplaatste traplift, ook na de looptijd van het contract. Opdrachtnemer krijgt de door hem geplaatste traplift ook dan weer in zijn eigendom.</p> <p>Het herstellen van de trapsituatie na het verwijderen van de traplift impliceert niet dat een leverancier de bouwkundige aanpassingen ongedaan maakt. De trapleuning wordt teruggeplaatst.</p>
<b>7.</b>	<b>Tarieven</b>
7.1	<p>In de aanschafprijs voor een traplift zal geen onderscheid worden gemaakt tussen nieuwe en gebruikte trapliften. De prijs van een nieuwe traplift is dus voor Opdrachtgever gelijk aan de prijs van een gebruikte traplift. Uiteraard moet een hergebruikte traplift wel aan het Programma van Eisen voldoen en niet van nieuw te onderscheiden zijn voor de Inwoner (schoon, representatief en geen zichtbare slijtage).</p>

7.2	<p>Oprachtnemer hanteert voor alle Trapliften benoemd in het Tarievenblad all-in prijzen. All-in betekent inclusief alle logischerwijs tot de opdracht behorende kosten, waaronder in ieder geval inbegrepen, doch niet uitsluitend:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• arbeidskosten, waaronder voorrijkosten, opname, montage- en demontage en transportkosten, inclusief eventuele toeslagen, en kosten inzet eventuele derden;</li> <li>• materiaalkosten, waaronder voor (bouw)materialen, bevestigingsmiddelen, klein materiaal gebruik materieel/gereedschappen;</li> <li>• herstel van kleine beschadigingen voortvloeiend uit montage of demontage, waaronder het dichten van gaten in muren plafonds of vloeren;</li> <li>• het veilig en werkbaar opleveren van de elektrische installatie/aansluiting na montage dan wel demontage; algemene kosten, waaronder kantoor, management- en administratiekosten;</li> <li>• reis- en verblijfskosten;</li> <li>• winst en risico.</li> </ul> <p>Oprachtnemer garandeert geen aanvullende kosten in rekening te brengen voor leveringen van goederen en diensten en uitvoering van werk zoals weergegeven in het Tarievenblad. Overige kosten kunnen niet in rekening gebracht worden zonder voorafgaande goedkeuring door Opdrachtgever.</p> <p>Leverancier hanteert all-in prijzen. Alle tarieven op het Tarievenblad zijn all-in. Zowel de prijs per traplift als de prijs voor het jaarlijkse all-in onderhoud.</p>
7.3	<p>In de all-in prijs voor een traplift vallen o.a. de volgende kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nieuwe of hergebruikte traplift;</li> <li>• Passing en inmeten;</li> <li>• Montage;</li> <li>• Bevestigingsmiddelen;</li> <li>• Arbeid;</li> <li>• Toeslagen;</li> <li>• Verwijderen en herplaatsen van aanwezige trapleuning;</li> <li>• Alle mogelijke aanpassingen en accessoires;</li> <li>• Voorrijkosten;</li> <li>• Instructie;</li> <li>• Halen en brengen (van en naar depot van Opdrachtnemer);</li> <li>• Garantietermijn van twee jaar;</li> <li>• Vervangende traplift, of onderdeel bij reparatie indien mogelijk;</li> <li>• Demontage;</li> <li>• Het plaatsen van een wandcontactdoos/stroomvoorziening;</li> <li>• Woningaanpassingen/ bouwkundige aanpassingen tot € 250,00</li> </ul> <p>Deze opsomming is niet limitatief. Opdrachtnemer garandeert geen aanvullende kosten in rekening te brengen.</p>
7.4	<p>Elke woningaanpassing van meer dan € 250,00 die noodzakelijk is voor het plaatsen van de traplift dient door Opdrachtnemer te worden aangegeven in een offerte (kostencalculatie en programma van eisen en zo nodig situatieschets). Bij de opdracht wordt aangegeven of de woningaanpassing onderdeel uitmaakt van de opdracht.'</p> <p>Indien woningaanpassingswerkzaamheden nodig zijn vermeldt Opdrachtnemer dit op de offerte en zal er door Opdrachtgever bepaald worden wie deze werkzaamheden gaat uitvoeren. Indien de aanpassingen zijn uitgevoerd door een partij die Opdrachtgever zelf aanwijst, ontvangt Opdrachtnemer een e-mail met een gereed melding van deze woningaanpassingen zodat de traplift dan geleverd kan worden.</p>
7.5	<p>Oprachtnemer draagt zorg voor invulling en ondertekening van de bruikleenovereenkomst door de Inwoner. Eén exemplaar laat hij bij de Inwoner en het tweede exemplaar verstrekt hij aan Opdrachtgever. De opdrachtgever draagt zorg voor een standaard bruikleenovereenkomst. Dit is een standaard en</p>

	uniforme bruikleenovereenkomst voor beide gecontracteerde gemeenten binnen deze aanbesteding. Opdrachtgever beschouwt een traplift te zijn opgeleverd wanneer ze de getekende bruikleenovereenkomst heeft ontvangen van Opdrachtnemer
7.6	Opdrachtnemer neemt in het kader van de nazorg één week na gebruiksklare levering contact op met de Inwoner om de tevredenheid te toetsen. Eventuele problemen worden direct verholpen
<b>8.</b>	<b>Eigendom</b>
8.1	Opdrachtnemer verstrekt de trapliften in de vorm van koop aan opdrachtgever. Opdrachtgever heeft daarmee het eigendom van de geleverde en geplaatste trapliften.
8.2	Opdrachtgever verstrekt de trapliften in bruikleen aan de inwoner. middels een bruikleenovereenkomst. Opdrachtnemer laat deze ondertekenen bij plaatsing. De getekende bruikleenovereenkomst wordt door de opdrachtnemer naar de opdrachtgever gestuurd conform de nader te bepalen werkafspraken.
8.3	Opdrachtnemer krijgt de traplift automatisch terug in eigendom, wanneer deze niet meer nodig is en uit de woning van de inwoner kan worden verwijderd. Opdrachtnemer dient hierbij in zijn prijsstelling van de trapliften en het onderhoud rekening te houden.
<b>9.</b>	<b>Annuleringsregeling</b>
9.1	Annuleringsregeling: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bij annulering voor inmeting: geen vergoeding</li> <li>b. Bij annulering na inmeting: 25% van de overeengekomen prijs.</li> <li>c. Bij annulering binnen vijf (5) werkdagen voor plaatsing: 50% van de overeengekomen prijs.</li> </ul>
<b>10.</b>	<b>Garanties, reparaties en beschadigingen</b>
10.1	Opdrachtnemer garandeert gebruik te maken van gekwalificeerd (onderhouds)materiaal.
10.2	De garantieperiode bedraagt 24 maanden, ongeacht of er een nieuwe of een hergebruikte traplift is geplaatst.
10.3	Gedurende minimaal de eerste 24 maanden (garantieperiode) na levering van de Traplift worden er geen kosten (voor bijv. aanpassingen, reparaties of herstel van de geleverde kwaliteit) aan Opdrachtgever in rekening gebracht. Dit geldt niet als de beperkingen en/of omstandigheden van de Inwoner aantoonbaar zijn gewijzigd en er daardoor aanpassingen nodig zijn. Indien het vermoeden bestaat dat reparatie noodzakelijk is vanwege oneigenlijk gebruik en/of verwijtbaar gedrag door de Inwoner dan dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met de Opdrachtgever. Opdrachtgever onderneemt jegens de Inwoner eventueel benodigde vervolgacties. Opdrachtnemer draagt hiervoor geen verantwoordelijkheid.
10.4	Garantie op uitvoering van de werkzaamheden wordt geboden conform de Branchevoorschriften.
10.5	Schade ontstaan door werkzaamheden van Opdrachtnemer (of door hen ingehuurde derden) worden op kosten van Opdrachtnemer hersteld. Opdrachtnemer sluit hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering af.
10.6	Opdrachtgever laat de Opdrachtnemer vrij om bij een nieuwe opdracht tot levering een geheel nieuwe traplift, hergebruikte traplift of hergebruikte onderdelen in te zetten. De prijs voor de traplift zal hier niet door wijzigen.  Opdrachtnemer garandeert bij de gebruiksklare levering van een traplift een levensduur van tenminste tien (10) jaar. Ongeacht er een nieuwe of een traplift met (her)gebruikte onderdelen is geleverd. Opdrachtnemer garandeert gedurende de levensduur een goede werking van de traplift en alle bijbehorende kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.  Opdrachtnemer aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door Opdrachtnemer geleverde trapliften inclusief opties en/of individuele aanpassingen, tenzij de Inwoner aantoonbaar het onderhoud heeft geweigerd.
<b>11.</b>	<b>Onderhoudscontracten</b>
11.1	De onderhoudsverplichting vangt per individuele traplift aan na de tweejarige garantietermijn en loopt tot de verwijdering van de traplift.

11.2	Voor het onderhoud stelt Opdrachtnemer een vaste all-in prijs per jaar per traplift vast. Hierbij wordt geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende categorieën.
11.3	Het all-in onderhoud bestaat uit preventief en correctief onderhoud. Opdrachtnemer dient voor iedere traplift (zowel nieuw als hergebruik) die door Opdrachtnemer is geïnstalleerd het preventief onderhoud tenminste jaarlijks (na de tweejarige garantietermijn) te verzorgen.
11.4	Onder preventief onderhoud vallen de controle- en kleine herstelwerkzaamheden die jaarlijks bij een traplift worden uitgevoerd. De werkzaamheden worden verricht door een geautoriseerde servicemonteur.
11.5	Onder correctief onderhoud vallen storingen en reparaties.
11.6	Voor het preventief en correctief onderhoud mag Opdrachtnemer ervan uit gaan dat de traplift normaal wordt gebruikt (Inwoner dient als een goed huisvader voor de traplift te zorgen en deze alleen in overeenstemming met de bestemming te gebruiken). De algemene verplichtingen bruiklener zullen worden opgenomen in de bruikleenovereenkomst.
11.7	Het all-in onderhoudscontract is inclusief arbeidsuren, voorrijkosten, reiskosten, administratiekosten en alle overige kosten (waaronder materialen).
11.8	Opdrachtnemer documenteert het onderhoud en de reparatie per traplift in een onderhoudsregister (serviceboek) en stelt deze gegevens onverwijld op eerste verzoek van Opdrachtgever beschikbaar.
<b>12.</b>	<b>Bereikbaarheid / service</b>
12.1	In contacten met Inwoners is de voertaal Nederlands.
12.2	Opdrachtnemer zorgt voor een goed bereikbare, gebruiksvriendelijke, goed functionerende storingsdienst die 24 uur per dag, 7 dagen per week (incl. feestdagen) bereikbaar is op een telefoonnummer tegen lokaal tarief
12.3	Correctief onderhoud (storingen en reparaties) vindt binnen maximaal 24 uur na melding van de storing plaats. Bij storingen die niet binnen 24 uur verholpen worden, verzorgt Opdrachtnemer een adequate noodoplossing.
12.4	In geval van een calamiteit voert Opdrachtnemer reparaties uit binnen 2 uur na melding. Met een calamiteit bedoelen we o.a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De traplift heeft een storing waardoor Inwoner niet meer zelf kan voorzien in zijn/haar primaire levensbehoeften (eten, naar het toilet gaan, slaapkamer bereiken);</li> <li>• Inwoner zit op een traplift met een storing en kan de traplift niet verlaten;</li> <li>• Inwoner kan door de storing de woning niet meer verlaten (zit vast op de bovenste etage).</li> </ul>
12.5	Opdrachtgever verwacht niet van Opdrachtnemer dat deze tussen 18.00 uur en 8.00 uur voor "kleinere" zaken op locatie van Inwoner reparaties uitvoert, zolang uitstel tot de volgende werkdag het functioneel gebruik van de traplift en/of veiligheid niet belemmert of verhindert. Onder kleinere zaken wordt alles verstaan wat het functioneel gebruik van de traplift en/of veiligheid niet belemmert of verhindert.
<b>13.</b>	<b>Klachtenprocedure</b>
13.1	Opdrachtnemer dient te beschikken over een klachtenregeling waarop Inwoners die gebruiken maken van hun trapliften een beroep kunnen doen.

13.2	<p>Oprachtgever stelt aan deze klachtenregeling de volgende minimum eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er is een centraal meldpunt waar klachten door Inwoners kunnen worden gedeponeerd;</li> <li>• Het centraal meldpunt is op werkdagen tussen 09.00-17.00 telefonisch tegen lokaal tarief bereikbaar;</li> <li>• Alle klachten, mondeling en schriftelijk, en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klacht heeft plaatsgevonden, worden geregistreerd;</li> <li>• Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht bevestigt Opdrachtnemer de ontvangst aan de Inwoner (per post of digitaal).</li> <li>• Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor;</li> <li>• De persoon die de klacht in behandeling neemt mag niet betrokken zijn bij de aanleiding of inhoud van de klacht;</li> <li>• De persoon die de klacht heeft ingediend ontvangt, binnen een maximale periode van 14 werkdagen, per e-mail dan wel schriftelijk een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden.</li> </ul>
13.3	Na gunning dient Opdrachtnemer haar klachtenregeling aan Opdrachtgever te overleggen.
13.4	Er wordt minimaal 1 keer per half jaar aan Opdrachtgever een overzicht gegeven van de binnengekomen klachten en de afhandeling daarvan via de managementrapportage.
<b>14.</b>	<b>Registratie gegevens en privacy</b>
14.1	Registratie van de gegevens van de Inwoner van Trapliften dienen door Opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de Inwoner in gevaar brengt) deze Trapliften onmiddellijk terug zijn te halen.
14.2	De gegevens zullen worden beheerd in overeenstemming met de AVG, waarbij geldt dat de Inwoner inzagerecht heeft en zo nodig de gegevens mag aanpassen indien ze onjuistheden bevatten.
<b>15.</b>	<b>Managementinformatie</b>
15.1	Opdrachtgever levert minimaal 1 keer per half jaar een managementrapportage aan. Deze managementinformatie dient zowel per opdrachtgever als in één (1) totaal overzicht te worden weergegeven.
15.2	De managementrapportage dient uiterlijk vijftien (15) werkdagen na het einde van de maand te worden aangeleverd (te weten 15 werkdagen na 30-06 en 31-12).
15.3	<p>Dit rapport dient tenminste de volgende elementen te bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Specificatie van de uitstaande en geleverde trapliften <ul style="list-style-type: none"> <li>• Naam opdrachtgever</li> <li>• Naam en adresgegevens Inwoner</li> <li>• Installatiedatum traplift</li> <li>• Orderdatum</li> <li>• Doorlooptijden (levertijd van opdracht tot installatie) inclusief uitleg als doorlooptijden niet behaald zijn.</li> <li>• Aantal aparte offertes/maatwerk (dus alle trapliften en bouwkundige aanpassingen waarvoor een offerte nodig is) inclusief onderbouwing van de reden</li> <li>• Demontagedatum traplift</li> </ul> </li> <li>2. Specificatie reparaties en storingen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantallen preventief onderhoud</li> <li>• Aantallen correctief onderhoud inclusief binnen hoeveel uur deze opgelost zijn</li> <li>• Aantallen calamiteiten en inclusief binnen hoeveel uur deze opgelost zijn</li> <li>• Aantal geplaatste hergebruikte trapliften</li> <li>• Aantal ingenomen liften, met hierbij totale gebruiksduur aangegeven</li> </ul> </li> <li>3. Klachtenrapportage <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal klachten</li> </ul> </li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aard van de klachten</li> <li>• Wijze van oplossen</li> <li>• Tevredenheid van de Inwoner n.a.v. de klachtafhandeling.</li> </ul>
15.4	<p>Eén keer per jaar zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een evaluatie houden waarbij de agenda's in ieder geval de navolgende onderwerpen zullen bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De managementinformatie en rapportage van het voorgaande jaar;</li> <li>• Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten over het voorgaande jaar;</li> <li>• De actuele cliënttevredenheid;</li> <li>• De kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde trapliften en dienstverlening.</li> <li>• Samenwerking</li> <li>• Facturatie</li> <li>• Onderhoud/service</li> </ul> <p>Het evaluatieoverleg zal plaatsvinden op operationeel, tactisch en strategisch niveau.</p> <p>Opdrachtnemer is verplicht voorafgaand aan de start van de Raamovereenkomst een overzicht te verstrekken van de namen, functies, e-mailadressen en telefoonnummers van de medewerkers op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Op strategisch niveau wordt tenminste benoemd een gemandateerde verantwoordelijke die namens opdrachtnemer handelingsbevoegd is. Deze medewerkers zijn ook de te benaderen (opschalende) contactpersonen bij het niet voldoen aan de prestaties.</p> <p>De opdrachtnemer is er voor verantwoordelijk dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk evaluatieoverleg. Opdrachtgever maakt van het evaluatieoverleg een verslag en evt. actiepuntenlijst. Opdrachtnemer en opdrachtgever accorderen het verslag middels een email bericht.</p> <p>Op initiatief van opdrachtgever of opdrachtnemer, voeren partijen zo nodig tussentijds overleg om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen en te informeren over actuele ontwikkelingen op de trapliftenmarkt en innovaties.</p>
<b>16.</b>	<b>Eisen in te zetten personeel</b>
16.1	Het personeel beschikt over een adequate opleiding of aantoonbare competenties om de beoogde werkzaamheden goed uit te voeren. Gedurende de gehele contractperiode garandeert Opdrachtnemer bij vervanging c.q. uitbreiding van personeel minimaal een gelijk deskundigheidsniveau.
16.2	Het personeel van Opdrachtnemer dat bij de Inwoner thuis komt voor advies of onderhoud legitimeert zich bij ontvangst en kan aantonen dat zij werken namens Opdrachtnemer.
16.3	Het personeel dat Opdrachtnemer inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met de Inwoner heeft geen waardeoordeel over de trapliften en doen geen toezeggingen aan de Inwoner. Zij adviseren en ondersteunen de Inwoner onpartijdig.
16.4	Alle personen die namens opdrachtnemer betrokken zijn bij de installatie van trapliften dienen in het bezit te zijn van een VCA-basis certificaat. Opdrachtnemer dient op verzoek inzicht te verschaffen in de certificering van deze personen.
<b>17.</b>	<b>Facturering en administratie</b>
17.1	Voor iedere geplaatste traplift stuurt opdrachtnemer een gespecificeerde factuur.
17.2	Betaling geschiedt aan de hand van de door Opdrachtnemer ingediende facturen, onder voorbehoud van goedkeuring van de levering, plaatsing, factuur en Bruikleenovereenkomst.

17.2	<p>Facturen kunnen digitaal, na goedkeuring van Opdrachtgever, worden ingediend via <a href="mailto:iscwmo@oosterhout.nl">iscwmo@oosterhout.nl</a> of <a href="mailto:zorgservice@waalwijk.nl">zorgservice@waalwijk.nl</a></p> <p>De factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•NAW gegevens van de Inwoner inclusief cliëntnummer;</li> <li>•Categorie traplift conform specificaties Tarievenblad;</li> <li>•Offertedatum (indien van toepassing);</li> <li>•Opdrachtdatum;</li> <li>•Opleveringsdatum met de handtekening Inwoner;</li> <li>•BTW</li> </ul>
<b>18.</b>	<b>Schade, aansprakelijkheid en verzekeringen</b>
18.1	<p>Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle mogelijke schade voortkomend uit werkzaamheden en/of activiteiten die verband houden met de uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever derhalve tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schades die een gevolg zijn of verband houden met de werkzaamheden die uit hoofde van de uit deze aanbesteding voortvloeiende Raamovereenkomst worden uitgevoerd. Opdrachtnemer betracht zorgvuldigheid ten aanzien van de goede naam Opdrachtgever. De individuele opdrachtgevers zijn niet aansprakelijk voor schade aan, of verlies van, machines, gereedschappen, materialen en middelen van Opdrachtnemer en de onder zijn verantwoording werkende personeelsleden of na toestemming ingehuurd derden.</p>
<b>19.</b>	<b>Klanttevredenheid</b>
19.1	<p>Opdrachtgever voelt zich verantwoordelijk voor klanttevredenheid van de Inwoners die gebruik maken van de trapliften. In dit kader verwacht Opdrachtgever dan ook dat de inschrijver een klanttevredenheidsonderzoek organiseert.</p> <p>Opdrachtgever verwacht dat direct na levering of reparatie van de traplift de tevredenheid van Inwoner over de traplift en de geboden service wordt onderzocht.</p> <p>De uitkomst van dit onderzoek dient per kwartaal door Opdrachtnemer ter beschikking te worden gesteld aan Opdrachtgever.</p>
<b>20.</b>	<b>Tekortkoming</b>
20.1	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de geplaatste Traplift door een daartoe ter zake deskundige te laten beoordelen.
20.2	Opdrachtgever behoudt zich, in het geval van een Traplift op offertebasis, het recht voor om een marktconformiteitstoets uit te voeren.
20.3	Indien levering en plaatsing niet binnen maximaal 30 werkdagen na ontvangst van de digitale opdracht is uitgevoerd, heeft Opdrachtgever het recht een andere partij in te schakelen om de opdracht uit te voeren. Alle extra kosten hieruit voortvloeiend zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Alvorens een andere partij ingeschakeld wordt, zal Opdrachtgever eerst in overleg treden met Opdrachtnemer.
20.4	Indien het werk naar mening van Opdrachtgever niet naar behoren is uitgevoerd, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer in de gelegenheid om herstelwerkzaamheden uit te voeren. Indien Opdrachtnemer herhaaldelijk verzuimt deze herstelwerkzaamheden uit te voeren, behoudt Opdrachtgever het recht een andere partij in te schakelen om deze herstelwerkzaamheden uit te voeren. Alle kosten hieruit voortvloeiend zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Alvorens een andere partij ingeschakeld wordt, zal Opdrachtgever eerst in overleg treden met Opdrachtnemer.
20.5	Indien, in geval van calamiteit, Opdrachtnemer de reparatie niet binnen maximaal twee (2) uur, na melding door Opdrachtgever of Inwoner, heeft verricht dan heeft Opdrachtgever het recht een andere partij in te schakelen om de reparatie uit te voeren. Alle kosten hieruit voortvloeiend zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
<b>21.</b>	<b>Overgangsregeling</b>
21.1	Wanneer de Raamovereenkomst wordt beëindigd of ontbonden, stelt Opdrachtnemer kosteloos alle door Opdrachtgever gewenste informatie met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst ordelijk gerangschikt, overzichtelijk en toegankelijk voor derden ter beschikking aan Opdrachtgever..

	Opdrachtnemer is verplicht om kosteloos mee te werken aan een eventuele overgang naar een nieuwe partij.
--	--