

Programma van Eisen

Perceel 2: onderrijdbare keukens, plafondliften en spoelföhninstallaties

18 september 2025
Kenmerk 2024-WI-251
Versie Definitief



1	Programma van eisen	3
1.1	Eisen aan de aanbestedingsprocedure	3
1.2	Social Return en MVOI	4
1.3	Eisen aan de klachtenafhandeling en privacy	4
1.4	Juridische eisen	5
1.5	Personeel	5
1.6	Uitvoering van de opdracht	6
1.6.1	<i>Algemeen</i>	6
1.6.2	<i>Wet- en regelgeving</i>	7
1.6.3	<i>Procedure aanmelding en in behandeling nemen opdracht</i>	7
1.6.4	<i>Levering, plaatsing en verwijdering</i>	7
1.6.5	<i>Termijnen</i>	8
1.6.6	<i>Verwijdering en herverstreking</i>	8
1.6.7	<i>Koop en terugkoop</i>	9
1.6.8	<i>Bruikleenovereenkomst</i>	9
1.6.9	<i>Storingsservice</i>	10
1.6.10	<i>Reparatie en onderhoud</i>	10
1.6.11	<i>Garantie</i>	11
1.6.12	<i>Samenwerking en communicatie</i>	11
1.7	Commerciële eisen	12
1.7.1	<i>Algemeen</i>	12
1.8	Indexering	13
1.9	Facturatie	13

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht voor *perceel 2* worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Eisen aan de aanbestedingsprocedure

- Eis 1. De gemeente Utrecht (hierna: gemeente) heeft geen afnameverplichting. Aan de in de inschrijvingsleidraad genoemde bedragen en aantallen kunt u geen rechten ontleen;
- Eis 2. Aan uw inschrijving zijn voor de gemeente geen kosten verbonden, ongeacht of eventuele onderhandelingen leiden tot het sluiten van een overeenkomst. Zolang er geen overeenstemming is bereikt en een schriftelijke, door beide partijen ondertekende overeenkomst tot stand is gekomen, is er geen sprake van enige gebondenheid van de gemeente Utrecht en is er geen enkele verplichting tot vergoeding van welke schade of kosten dan ook;
- Eis 3. De gemeente behoudt zich het recht voor om de aanbesteding geheel of gedeeltelijk, tijdelijk of definitief te stoppen. U heeft ook in een dergelijke situatie geen recht op vergoeding van enigerlei kosten gemaakt in het kader van deze aanbesteding. Ook eventuele geleden schade is voor uw eigen risico;
- Eis 4. De gemeente behoudt zich het recht voor, in geval van een voorlopige gunning aan uw organisatie, u te verzoeken officiële bewijsstukken te overleggen. Indien deze bewijsstukken niet overeenkomen met uw (schriftelijke) verklaringen bij uw inschrijving, dan wordt de onderneming uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke kosten dan ook;
- Eis 5. De gemeente gaat ervan uit dat de persoon die uw inschrijving beschikbaar stelt via Tendered (www.tendered.nl) bevoegd is om uw onderneming daadwerkelijk te vertegenwoordigen;
- Eis 6. De inschrijving en alle verdere communicatie, met inbegrip van de communicatie die gedurende de looptijd van de overeenkomst vereist is, geschiedt in de Nederlandse taal;
- Eis 7. U bent bekend en gaat akkoord met de door de gemeente Utrecht gehanteerde beoordelingsmethodiek;
- Eis 8. Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor de uitvoering van de opdracht (in onderneming) in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft inschrijver verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen;

- Eis 9. Uw inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 90 dagen na de datum waarop de inschrijvingen uiterlijk ingediend dienen te worden. Tijdens deze periode heeft uw inschrijving het karakter van een onherroepelijk aanbod;
- Eis 10. U gaat ermee akkoord dat de gestanddoeningstermijn van de inschrijving, in het geval een kort geding wordt aangespannen, wordt verlengd tot minimaal twee weken na de datum van de uitspraak in het kort geding;
- Eis 11. Alle door de onderneming overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld en kunnen door de inschrijver gestand worden gedaan. De gemeente Utrecht heeft het recht op schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door een inschrijver is aangeboden.

1.2 Social Return en MVOI

- Eis 12. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze (raam-)overeenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.
- Eis 13. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze (raam-)overeenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5.
- Eis 14. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 15. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 16. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
- U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekeninghoudt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.
- Eis 17. De minimale emissienorm van de door u in te zetten voertuigen is Emissieklasse 6/ Euro VI, dit houdt in dat u zich alleen vervoert met voertuigen met een toelatingsjaar vanaf 2015.

1.3 Eisen aan de klachtenafhandeling en privacy

- Eis 18. U overlegt desgevraagd uw klachtenreglement.
- Eis 19. U stemt in met toetsing van het door u ingediende klachtenreglement door de gemeente Utrecht en voert aanwijzingen op basis van deze toetsing kosteloos binnen twee weken uit. De gemeente zal alleen de voorlopig gegunde partijen vragen een kopie van het klachtenreglement ter verificatie toe te sturen;

- Eis 20. In de afhandeling van een klacht beschrijft u de aard van de klacht (datum, tijd, personen, voorval), de conclusie gerelateerd aan de overeengekomen eisen, indien nodig verbetermaatregelen en de wijze van compensatie;
- Eis 21. De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.
- Eis 22. In het kader van de af te sluiten overeenkomst worden persoonsgegevens uitgewisseld en zowel gemeente als u zijn in het kader hiervan als verwerkingsverantwoordelijk conform de geldende AVG te beschouwen; U bent verwerkingsverantwoordelijk voor de verwerking van de persoonsgegevens voor zover u deze persoonsgegevens zelf verwerkt tot en met de verstrekking aan opdrachtgever;
- Eis 23. Ter bevestiging van het gestelde in Eis 22 en om (aanvullende) afspraken voor de bescherming van persoonsgegevens te maken, conformeert u zich onvoorwaardelijk aan het bijgevoegd concept "Gegevensuitwisselingsovereenkomst model Werk en Inkomen, Zelfstandig Verwerkingsverantwoordelijk".

1.4 Juridische eisen

- Eis 24. Op deze opdracht zijn de 'Algemene voorwaarden gemeente Utrecht 2018' (hierna: 'Algemene Voorwaarden') van toepassing. Een exemplaar van de Algemene Voorwaarden is als bijlage toegevoegd aan deze offerteaanvraag. Algemene voorwaarden van uw organisatie worden hierbij uitdrukkelijk uitgesloten;
- Eis 25. Bij opdrachtverstrekking gaan wij met uw organisatie een overeenkomst aan op basis van de bijgevoegde concept raamovereenkomst. Met het indienen van een offerte conformeert u zich volledig en onvoorwaardelijk aan deze raamovereenkomst;
- Eis 26. Als u in uw offerte (een) onderaannemer(s) opgeeft, dan gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de opdracht op de manier die u beschreven heeft in uw offerte;
- Eis 27. Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd;
- Eis 28. Nadat de opdracht aan u is gegund mag u alleen nog werkzaamheden in onderaanneming laten uitvoeren als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming geeft;
- Eis 29. U realiseert zich dat de gemeente ook als overheid optreedt. U aanvaardt deze bijzondere positie van de gemeente Utrecht als overheid. De gemeente houdt tijdens de uitvoering van de opdracht haar bevoegdheden tot publiekrechtelijke rechtshandelingen.

1.5 Personeel

- Eis 30. Alle medewerkers en overige personen die u inzet voor de uitvoering van de opdracht en/of advies dan wel ondersteuning aan de inwoner geven zijn onpartijdig;

- Eis 31. Alle medewerkers die bij de inwoner voor advies of onderhoud thuis komen dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw bedrijf. Zij beschikken over voldoende sociale vaardigheden om de inwoner te woord te staan en te helpen;
- Eis 32. Alle door u in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende om te kunnen communiceren met de gemeente en/of de inwoners en beschikken over een adequate opleiding, zijn vakbekwaam en klantvriendelijk;
De medewerkers werken stress sensitief en kunnen zich inleven in de kwetsbare situatie van de ondernemer en hiermee discreet omgaan.
- Eis 33. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd; tijdens ziekte en/of verlof van uw medewerkers zet u gekwalificeerd ander personeel in;
- Eis 34. Alle door u in te zetten medewerkers (inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires, vrijwilligers en overige derden), die bij de uitvoering van de dienstverlening op locatie en/of in een fysiek gesprek rechtstreeks contact hebben met de inwoners, zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Indien u met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de door u ingezette onderaannemers.

1.6 Uitvoering van de opdracht

1.6.1 Algemeen

- Eis 35. U garandeert dat de inwoner wordt voorzien van een adequate voorziening; adequaat is in ieder geval veilig, functioneel en goed functionerend;
- Eis 36. Er wordt bij de levering van plafondliften en spoelföhninstallaties geen onderscheid gemaakt tussen nieuwe plafondliften en spoelföhninstallaties en gebruikte gereviseerde (circulaire) plafondliften en spoelföhninstallaties. De keuze is aan u om een nieuwe dan wel een gebruikte voorziening te leveren;
- Eis 37. Indien het voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is dat u werkzaamheden verricht die niet vallen onder (de omschrijving van) de voorzieningen zoals vermeld op het "Prijzenblad Percelen" voor perceel 2 van het "Prijzenblad Woonvoorzieningen" (hierna: Prijzenblad), dan wordt dit beschouwd als maatwerk waarvoor u een onderbouwde en gespecificeerde offerte opstelt (zie hiervoor ook onder 1.7 Commerciële eisen);
- Eis 38. Bij de toepassing van maatwerk zoals vermeld in eis 37 houdt u rekening met de woon- en gezinssituatie van de inwoner;
- Eis 39. Bij de levering en plaatsing van de plafondliften, spoelföhninstallaties en onderrijdbare keukens biedt u keuze uit meerdere opties, zodat rekening kan worden gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de inwoner en zoals beschreven in het programma van eisen van de Wmo-consulent. Zie hiervoor ook het Prijzenblad voor Perceel 2 dat we als bijlage aan de offerte-aanvraag hebben toegevoegd;

1.6.2 Wet- en regelgeving

- Eis 40. De werkzaamheden en de wijze van uitvoeren van de werkzaamheden worden volgens de geldende branche-certificeringen en/of wettelijk voorschriften uitgevoerd;
- Eis 41. Bij de bouwwerkzaamheden moet het Bouwbesluit en het Besluit bouwwerken leefomgeving op grond van de Omgevingswet in acht worden genomen;
- Eis 42. U houdt zich bij de uitvoering van de opdracht aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder NEN1010; de gerealiseerde woningaanpassing dient te voldoen aan alle vigerende nationale en Europese wet- en regelgeving;
- Eis 43. Uw organisatie maakt gebruik van gekwalificeerd (onderhouds-)materiaal;
- Eis 44. Het door u gebruikte hout dient over een FSC-keurmerk te beschikken.

1.6.3 Procedure aanmelding en in behandeling nemen opdracht

- Eis 45. U plaatst de aangepaste keuken, plafondlift of spoelföhninstallatie alleen in opdracht van de Wmo-consulent van de gemeente;
- Eis 46. De Wmo-consulent verstuurt de opdracht (samen met eventuele voorwaarden of het advies van het bouwkundig ergonomisch adviesbureau), beveiligd en digitaal naar uw organisatie of gebruikt daarvoor een daartoe bestemde beveiligde digitale applicatie;
- Eis 47. Indien u vragen over de opdrachtverstrekking heeft, dan neemt u voorafgaand aan de werkzaamheden contact op met de Wmo-consulent om de opdracht nader vast te stellen;
- Eis 48. Bij noodzaak tot maatwerk, neemt u voorafgaand aan de werkzaamheden contact op met de Wmo-consulent om de opdracht nader vast te stellen;
- Eis 49. Na voltooiing van de opdracht meldt u deze gereed bij het Wmo-loket;
- Eis 50. De Wmo-consulent kan eventueel een controle op de werkzaamheden laten uitvoeren door een bouwkundig ergonomisch adviesbureau om te beoordelen of aan het programma van eisen, zoals eerder opgesteld door de Wmo-consulent, is voldaan;
- Eis 51. Indien uit het onderzoek verricht door het bouwkundig ergonomisch adviesbureau zoals vermeld in eis 50, niet aan alle eisen van de Wmo-consulent is voldaan, herstelt u dit kosteloos.

1.6.4 Levering, plaatsing en verwijdering

- Eis 52. Indien nodig, beoordeelt u voorafgaand aan de plaatsing en/of levering de situatie ter plekke en stemt hierover met de inwoner af;
- Eis 53. De planning voor de beoordeling ter plekke, het plaatsen, aanbrengen en aansluiten van de keuken, plafondlift of spoelföhninstallatie gebeurt in afstemming met de inwoner op werkdagen tussen 8.00 en 18.00 uur, tenzij dit in overleg met de inwoner anders wordt overeengekomen;
- Eis 54. U verzorgt het afvoeren van afval en laat de ruimte waar de voorziening is geplaatst of de aanpassing is verricht schoon achter;

- Eis 55. Levering gebeurt-zonder berekening van meerkosten- aan huis;
- Eis 56. Indien nodig, overhandigt u een gebruikershandleiding aan de gebruiker(s);
- Eis 57. U licht het gebruik van de geleverde woonvoorziening en de gebruikershandleiding aan de gebruiker(s) toe.

1.6.5 Termijnen

- Eis 58. Na opdrachtverstrekking door de gemeente, levert en plaatst u de keuken zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen een termijn van 12 weken. Na plaatsing is de keuken gereed voor in gebruik name door de inwoner;
- Eis 59. Na opdrachtverstrekking door de gemeente, levert en plaatst u de plafondlift zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen een termijn van 12 weken;
- Eis 60. Na opdrachtverstrekking door de gemeente, levert en plaatst u de spoelföhninstallatie zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen een termijn van 4 weken;
- Eis 61. Na voltooiing van de opdracht maakt u daarvan binnen 2 werkdagen melding bij het Wmo-loket;
- Eis 62. Indien de gebruiker met u contact heeft opgenomen om het gebruik van de voorziening te beëindigen, dan informeert u de gemeente daarover binnen één werkdag
- Eis 63. Na het signaal of verzoek tot beëindiging dan wel verwijdering van de voorziening, verwijdt u binnen 14 dagen de voorziening.

1.6.6 Verwijdering en herverstreking

- Eis 64. U streeft ernaar plafondliften en spoelföhninstallaties die daarvoor in aanmerking komen zo veel mogelijk te herverstreken;
- Eis 65. Na de verwijderingsopdracht verstrekt door de Wmo-consulent, neemt u de betreffende plafondlift dan wel spoelföhninstallatie in en beoordeelt u of deze geschikt is voor herverstreking;
- Eis 66. Nadat is vastgesteld dat de voorziening geschikt is voor hergebruik, wordt de voorziening door uw organisatie gereviseerd en schoongemaakt;
- Eis 67. De verstrekte voorzieningen zijn:
- ✓ Visueel zo goed als nieuw, schoon en ontsmet zonder beschadigingen;
 - ✓ Regulier onderhouden en technisch in perfecte staat zoals wordt verwacht van een nieuwe voorziening;
 - ✓ Compleet geleverd conform opdracht;
- Eis 68. U borgt dat herverstreking van de ingenomen voorzieningen zo efficiënt en optimaal mogelijk plaatsvindt.

1.6.7 Koop en terugkoop

- Eis 69. Na levering en plaatsing van de keuken, plafondlift of spoelföhninstallatie ter uitvoering van de opdracht komt de betreffende voorziening in eigendom van de gemeente;
- Eis 70. Voor alle geleverde plafondliften en spoelföhninstallaties biedt u de gemeente een terugkoopgarantie. De terugkoopgarantie houdt in dat u genoemde voorzieningen na beëindiging gebruik door de inwoner, tegen een vast bedrag – het zogenaamde terugkoopbedrag- in eigendom terugneemt.
- Eis 71. Het terugkoopbedrag zoals bedoeld in Eis 70 vult u per voorziening in op het Prijzenblad voor perceel 2 ter uitvoering van gunningscriterium 3;
- Eis 72. Bij verstrekking van een plafondlift en/of een spoelföhninstallatie hanteert u de netto prijs. De netto prijs komt tot stand door op de prijs, die u ter uitvoering van gunningscriterium 3 per voorziening heeft opgegeven op het Prijzenblad voor perceel 2 (de bruto prijs), het terugkoopbedrag in mindering te brengen.

1.6.8 Bruikleenovereenkomst

- Eis 73. Na levering en plaatsing van de betreffende voorziening sluit u namens de gemeente een bruikleenovereenkomst met de inwoner af; u ondertekent deze overeenkomst namens de gemeente en geeft deze af aan de Wmo-consulent;
- Eis 74. In de bruikleenovereenkomst staat welke rechten en plichten de inwoner heeft ten aanzien van de voorziening. Deze mogen niet in strijd zijn met het gestelde in de offerte-aanvraag en de bijbehorende raamovereenkomst;
- Eis 75. De gemeente bepaalt -in afstemming met de partij aan wie de opdracht is gegund- welke rechten en plichten ten aanzien van de voorziening voor de inwoner in de bruikleenovereenkomst worden vastgesteld;
- Eis 76. De bruikleenovereenkomst start nadat de voorziening is geleverd en geplaatst op het adres van de inwoner en door de inwoner in gebruik kan worden genomen;
- Eis 77. De bruikleenovereenkomst met de inwoner eindigt op het moment dat:

- ✓ De inwoner is overleden;
- ✓ De inwoner is verhuisd buiten de gemeentegrenzen van Utrecht;
- ✓ De betreffende voorziening niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan de voorziening in combinatie met het gebruik ervan mag worden gesteld;
- ✓ Wanneer de gemeente de beschikking van de inwoner intrekt;
- ✓ De inwoner zelf aangeeft de voorziening niet meer te gebruiken.

- Eis 78. Wanneer de bruikleenovereenkomst eindigt, ontvang u hiervan (digitaal) bericht van de gemeente;

- Eis 79. Indien de inwoner met u contact heeft opgenomen om de bruikleenovereenkomst te beëindigen, informeert u de gemeente daarover;
- Eis 80. In geval van een rechtstreekse melding door nabestaanden van het overlijden van de inwoner die de voorziening in gebruik had, meldt u dat binnen 24 uur aan de gemeente Utrecht;
- Eis 81. U verzorgt de verwijdering, het retourhalen en -bij hergebruik de revisie en reiniging van de voorziening bij van de voorziening bij de inwoner die u in het kader van deze opdracht eerder een voorziening heeft geleverd dat de inwoner niet langer in bruikleen heeft.

1.6.9 Storingsservice

- Eis 82. U bent verplicht om een storingsservice (eventueel in onderaanneming) te hebben.
- Eis 83. De storingsservice is gedurende 7 dagen per week, 24 uur per dag (inclusief feestdagen) bereikbaar en operationeel;
- Eis 84. De gebruiker van een woonvoorziening kan bij een storing dit telefonisch melden bij de storingsservice en wordt daarbij in de Nederlandse taal te woord gestaan;
- Eis 85. In geval van een storing overlegt u met de inwoner over de spoedeisendheid van de op te lossen situatie;
- Eis 86. Indien de spoedeisendheid van de situatie is vastgesteld, biedt u zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur na melding een oplossing voor de storing;
- Eis 87. De kosten voor de storingsservice tijdens de garantieperiode zijn verdisconteerd in de tarieven voor de standaard werkzaamheden en leveringen zoals vermeld op prijsinvulformulier (bijlage Prijsinvulformulier);
- Eis 88. De storingsservice is voor de gebruiker beschikbaar gedurende de totale periode dat een door u geleverde voorziening op het adres waar de voorziening is geïnstalleerd aanwezig blijft.

1.6.10 Reparatie en onderhoud

- Eis 89. U voert jaarlijks (eventueel in onderaanneming) een all-in onderhoud uit op de door u geleverde en geïnstalleerde plafondliften en spoelföhninstallaties. Tijdens de garantieperiode is dit onderhoud voor de gemeente kosteloos;
- Eis 90. Het jaarlijkse preventieve onderhoud wordt door u uitgevoerd gedurende de totale periode dat een door u geleverde plafondlift of spoelföhninstallatie op het adres waar de voorziening is geïnstalleerd of aanwezig blijft. Deze verplichting vervalt als de voorziening uit de woning wordt verwijderd;
- Eis 91. U handelt het jaarlijks onderhoud in één sessie af waarbij u de overlast voor de inwoner zo veel mogelijk beperkt;
- Eis 92. Het verhelpen van een storing ontslaat u niet van de verplichting om in dat betreffende jaar preventief onderhoud te verrichten;

- Eis 93. In de laatste preventieve onderhoudsbeurt langer dan 9 maanden geleden heeft plaatsgevonden kan, in overleg met een gebruiker, het preventief onderhoud tegelijkertijd met het verhelpen van de storing plaatsvinden;
- Eis 94. Indien bij de uitvoering van het (preventieve) onderhoud blijkt dat de technische staat van de voorziening zodanig is dat deze niet meer aan de wettelijke richtlijnen voldoet of de voorziening gevaar voor personen of zaken oplevert -en deze tekortkomingen niet door reparatie teniet kunnen worden gedaan-, dan meldt u dit bij de Wmo-consulent. In samenspraak met de Wmo-consulent wordt gekeken hoe de situatie wordt opgelost;
- Eis 95. U garandeert dat na uitvoering van het jaarlijkse preventieve onderhoud en/of eventuele reparaties de woonvoorziening bij normaal gebruik voldoet aan de eisen van veiligheid, vastgestelde normeringen en eventuele wettelijke voorschriften;

1.6.11 Garantie

- Eis 96. U verleent op alle door u geleverde keukens en op alle geleverde plafondblinden en spoelföhninstallatie minimaal 2 jaar garantie. De garantie houdt in dat:
- De geleverde en/of geïnstalleerde voorziening de eigenschappen heeft die redelijkerwijs van de betreffende voorziening mag worden verwacht en voldoet aan de door de leverancier geleverde productomschrijving:
- ✓ De geleverde en/of geïnstalleerde voorziening veilig is en blijft en dat deze voldoet aan de relevante wettelijke verplichtingen en andere relevante voorschriften van de overheid;
 - ✓ U gedurende de garantietermijn gebreken aan de geleverde en/of geïnstalleerde voorziening verhelpt.
- Eis 97. Alle tijdens de garantietermijn door u te maken kosten (arbeid en materialen) aan de woonvoorziening zijn voor uw rekening, (kosten die niet te verwijten zijn aan de inwoner);
- Eis 98. De eerste preventieve onderhoudsbeurt valt binnen de garantietermijn.

1.6.12 Samenwerking en communicatie

- Eis 99. U bent bereid ter uitvoering van het contract nadere uitvoeringafspraken met de gemeente Utrecht te maken;
- Eis 100. U wijst één of meerdere vaste contactpersonen voor de communicatie met de gemeente aan;
- Eis 101. Na gunning zorgt u voor rechtstreekse doorkiesnummers van de functionele contactpersonen van uw organisatie;
- Eis 102. U bent op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 telefonisch en digitaal bereikbaar voor medewerkers van de gemeente Utrecht;

- Eis 103. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, dan geeft u dit direct door aan de contractmanager van de gemeente Utrecht;
- Eis 104. Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt u per e-mail managementinformatie in MS-Excel aan de contractmanager van W en I. Het daarvoor bestemde format en de inhoud van de managementinformatie stelt de gemeente na overleg met de gecontracteerde partij nader vast.
- Eis 105. Vier keer per jaar voert u op initiatief van de contractmanager van de gemeente contractoverleg; daarnaast bent u bereid tot een regelmatig uitvoeringsoverleg. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan de gemeente het aantal keren per jaar dat contractoverleg wordt gevoerd bijstellen;
- Eis 106. U bent bereid jaarlijks op verzoek van de gemeente kosteloos een informatiebijeenkomst voor de Wmo-consulenten op het Stadskantoor te organiseren om een goede samenwerking te bevorderen.

1.7 Commerciële eisen

1.7.1 Algemeen

- Eis 107. U hanteert de prijzen die u ter uitvoering van gunningscriterium 3 (Prijs) heeft opgegeven op het Prijzenblad voor perceel 2 (tabblad 2.1)";
- Eis 108. De prijzen zoals vermeld in Eis 107 zijn vast en inclusief alle kosten voor levering, plaatsing en verwijdering na einde gebruik, alsmede het jaarlijks onderhoud en de storingservice gedurende de garantieperiode zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten;
- Eis 109. De lijst van voorzieningen vermeld op het Prijzenblad voor perceel 2 is niet uitputtend; tijdens de looptijd van de raamovereenkomst kan de gemeente met opdrachtnemer vaste prijsafspraken maken voor woonvoorzieningen die nu niet op de lijst worden vermeld, maar waarop vanaf startdatum contract door inwoners vaker en meer structureel dan was voorzien, een beroep wordt gedaan;
- Eis 110. Bij verstrekking van een plafondlift en/of een spoelföhninstallatie hanteert u de netto prijs. De netto prijs komt tot stand door op de prijs, die u ter uitvoering van gunningscriterium 3 per voorziening heeft opgegeven op het Prijzenblad voor perceel 2 (de bruto prijs), het terugkoopbedrag in mindering te brengen.
- Eis 111. Voor maatwerk waarvoor geen standaardtarieven kunnen worden gehanteerd, stelt u een gespecificeerde en onderbouwde offerte op;
- Eis 112. De Wmo-consulent dient akkoord te geven op de offerte voordat u de uitvoering van de daarop vermelde werkzaamheden start;
- Eis 113. De Wmo-consulent kan uw offerte ter controle voorleggen aan een bouwkundig ergonomisch adviesbureau;

Eis 114. Indien uit controle van de offerte door het bouwkundig ergonomisch adviesbureau blijkt dat de door u gehanteerde tarieven op de offerte niet marktconform zijn, past u de offerte op aangeven van de Wmo-consulent aan.

1.8 Indexering

Eis 115. Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2026 en zijn in ieder geval vast tot 1 januari 2027;

Eis 116. Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 januari 2027 ;

Eis 117. Het te hanteren indexpercentage, af te ronden op één decimaal, bestaat uit de jaarmutatie CPI augustus (*van jaar indexering min1*) – augustus (*van jaar indexering min 2*) voor de CBS-consumentenprijsindex (CBS-CPI) waarbij prijsindex 2015=100 geldt;

Eis 118. Indien in een jaar is afgezien van het herzien van tarieven en prijzen, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake;

Eis 119. Ook indien sprake is van een negatieve indexering bent u gehouden de tarieven en prijzen te herzien, zo nodig op verzoek van de gemeente;

Eis 120. U dient van een voorgenomen tarief- en prijsherziening telkens minimaal acht weken voor de ingangsdatum via de mail bij de gemeente een voorstel te doen, zowel bij een verhoging als een verlaging van de tarieven en prijzen;

Eis 121. De voorgestelde tarief- en prijsherziening kan pas ingaan na acceptatie van de gemeente;

Eis 122. In het geval u een tarief- en prijsverhoging niet tijdig bij de gemeente voorstelt, dan geldt dat een eventueel nadien geaccepteerde tarief- en prijsverhoging slechts kan ingaan vanaf de datum van de acceptatie door de gemeente, waarbij de nieuwe tarieven en prijzen gelden tot het volgende moment van indexatie.

1.9 Facturatie

Eis 123. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.

Eis 124. De facturatie vindt plaats na voltooiing van de opdracht, met uitzondering van de situatie zoals omschreven in eis 125;

Eis 125. Indien na voltooiing van de opdracht een controle plaatsvindt op de verrichtte werkzaamheden, dan vindt facturatie en betaling plaats na akkoord van de Wmo-consulent;

Eis 126. Met de partij die de opdracht wordt gegund, maakt de gemeente nadere uitvoeringsafspraken over de facturatie.

