

Bijlage 1 - Programma van eisen aanbesteding Woonvoorzieningen Wmo

1. Algemene eisen	
1.1	Opdrachtnemer is altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor een optimale uitvoering van de leveringen en dienstverlening, inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties, in te zetten medewerkers en het realiseren van de overeengekomen resultaten en verplichtingen.
1.2	Opdrachtnemer moet zich bij de uitvoering van de opdracht houden aan alle geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving. Op het moment van deze aanbesteding betreft dit tenminste, niet limitatief bedoeld, de volgende wet- en regelgeving: <ul style="list-style-type: none"> • Wmo 2015, incl. Wmo uitvoeringsregels 2022 • Besluit Bouwwerken Leefomgeving (Bbl) • Omgevingswet (Ow) • NEN 1010 (elektrotechnische installaties) • NEN 3140 (bedrijfsvoering van laagspanningsinstallaties) • NEN 16005 (veiligheid automatische deuren) Ook is opdrachtnemer, waar van toepassing, verplicht de regelgeving in gebouwen na te leven, bijvoorbeeld die van de verhuurder en/of de VvE.
1.3	Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en kwalitatief leveren van woonvoorzieningen en het uitvoeren van de vereiste dienstverlening, inclusief bouwkundige werkzaamheden, keuring en onderhoud.
1.4	Opdrachtnemer levert de 'goedkoopst compenserende' woonvoorziening voor zowel de inwoner als eventuele medegebruikers en huisgenoten. Als de inwoner meer wil dan de 'goedkoopst compenserende oplossing' dan kan de inwoner dat voor eigen rekening en risico afnemen van opdrachtnemer. In dat geval stuurt opdrachtnemer vooraf een offerte aan de inwoner en stuurt opdrachtnemer de factuur voor extra's naar de inwoner en niet naar de gemeente. Hierbij geldt dat bij een eventuele opdracht tot inname van de voorziening door opdrachtgever, de woonvoorziening -zonder dat hier een vergoeding tegenover staat eigendom wordt van opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht om de inwoner hierover voor opdrachtverstrekking helder te informeren.
1.5	Opdrachtnemer heeft de kennis, expertise, middelen, materialen en medewerkers om voor het perceel / de percelen waarvoor hij de opdracht gegund krijgt om: <ol style="list-style-type: none"> a. Voor de inwoner een passende woonvoorziening samen te stellen, te leveren en te installeren op basis van inmeten en passing; b. De woonvoorziening volledig af te stemmen, af te stellen en in te stellen op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de inwoner, inclusief alle daarop toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en voorzieningen die nodig zijn om dit te realiseren, rekening houdend met de directe leefomgeving en gezinssituatie van de inwoner.
1.6	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden, waar zij invloed op heeft en kan hebben, een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en inwoners garanderen.
1.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers, alle uit te voeren werkzaamheden en alle geleverde en geïnstalleerde zaken. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever volledig voor alle aanspraken van derden - waaronder betrokken inwoner, burens of andere betrokkenen – die voortvloeien uit de levering, plaatsing en installatie, keuring, onderhoud of het functioneren van de woonvoorziening. Deze vrijwaring geldt zowel voor directe schade als voor indirecte gevolgschade.
1.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op elk moment gedurende de looptijd van de overeenkomst inzage te vragen in de polisvoorwaarden en dekkingsomvang van de afgesloten verzekeringen. Indien blijkt dat de verzekering niet voldoet aan de gestelde eisen, dient opdrachtnemer onverwijld zorg te dragen voor herstel of aanvulling van de dekking, op eigen kosten.
1.9	Indien opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers of derden voor de uitvoering van (delen van) de opdracht, blijft opdrachtnemer volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat ook deze partijen voldoen aan alle gestelde eisen, waaronder verzekering, aansprakelijkheid en kwaliteitseisen.

2. Eisen met betrekking tot personeel	
2.1	<p>Opdrachtnemer zet voor deze opdracht alleen ter zake deskundige en vakbekwame medewerkers in. Dat gaat in ieder geval over de volgende punten:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Medewerkers beschikken over een functiegerichte opleiding of over aantoonbaar benodigde competenties; b. Medewerkers met direct contact met inwoners hebben inhoudelijke en technische kennis van de woonvoorzieningen en het bijbehorende proces van het inmeten, passen, de installatie en gebruiksklare (op)levering en dienstverlening; c. Medewerkers met direct contact met inwoners weten hoe ze op een sociaal vaardige manier en op een begrijpelijke wijze met inwoners moeten communiceren; d. Medewerkers die ingezet worden voor inmeten en passen daartoe gekwalificeerd zijn en kennis hebben van het bouwbesluit; e. Medewerkers die ingezet worden voor passend onderhoud, service en reparaties gekwalificeerd zijn met technische kennis van de betreffende woonvoorzieningen en uitgerust zijn met het juiste materiaal; f. Medewerkers worden aanvullend opgeleid of bijgeschoold in het geval van ontwikkelingen, veranderingen, innovaties of een beperking in de eigen kennis en kunde; g. Medewerkers zijn geïnstrueerd en getraind in het signaleren van onveilige situaties en knelpunten. In voorkomend geval bespreken zij dit met de inwoner en opdrachtgever. h. Medewerkers zijn sociaal vaardig en kunnen goed en helder communiceren op een voor de inwoner begrijpelijke en toegankelijke wijze, indien nodig op basis van eenvoudig Nederlands (B1 taalniveau); i. Medewerkers hebben respect voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze; j. Medewerkers weten waar hun bevoegdheden liggen en houden zich hieraan; k. Medewerkers zijn in staat om te gaan met de diversiteit aan inwoners binnen de Wmo. De Wmo richt zich op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of een chronisch psychisch probleem en/of mensen met een psychosociaal probleem; l. Medewerkers gaan met respect om met de persoonlijke eigendommen en woning van de inwoner c.q. de verhuurder.
2.2	<p>Opdrachtnemer draagt zorg dat voor iedere medewerker die bij een inwoner thuiskomt een actuele Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) aanwezig is, waarbij actueel inhoudt dat de verklaring niet ouder is dan 5 jaar. De verklaring moet na verzoek daartoe door de opdrachtgever direct kunnen worden overlegd.</p>
2.3	<p>Alle medewerkers die bij de inwoner thuiskomen kunnen zich legitimeren en kunnen aantonen dat ze voor opdrachtnemer werken.</p>

3. Eisen met betrekking tot communicatie en registratie	
3.1	<p>Opdrachtnemer fungeert als eerste contactpunt voor opdrachtgever en inwoner. De contactpersonen van opdrachtnemer hebben kennis van de raamovereenkomst en de lokale situatie.</p>
3.2	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een heldere registratie en afstemming van afspraken en klachten binnen de eigen organisatie.</p>
3.3	<p>Opdrachtnemer informeert de inwoner proactief over de status van de aan de inwoner te verstrekken woonvoorziening, gemaakte afspraken, reparaties, storingen, klachten en overige relevante informatie.</p>
3.4	<p>Opdrachtnemer heeft een helpdesk (zowel telefonisch als digitaal bereikbaar) waar inwoners op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur terecht kunnen voor vragen voor, tijdens of ná installatie van de woonvoorziening.</p>
3.5	<p>Opdrachtnemer garandeert een 24/7 bereikbaarheid bij woonvoorzieningen waarvan de cliënt afhankelijk is voor zijn algemeen dagelijkse levensverrichtingen (ADL), of waarbij het niet beschikbaar zijn van de voorziening de ADL van de cliënt in gevaar kan brengen. Deze bereikbaarheid strekt zich uit tot het aannemen van storingsmeldingen, het verstrekken van instructies en – indien noodzakelijk – het onmiddellijk in gang zetten van reparaties (zie eis 6.5 en 6.13).</p>

3.6	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever middels een geautomatiseerd volgsysteem over de status van de verstrekte/te verstrekken voorzieningen, levertijden, gemaakte afspraken, onderhoud, reparaties, storingen, klachten en alles dat hiervoor is benoemd.
3.7	Opdrachtnemer houdt per woonvoorziening een logboek / administratie bij, waarin tenminste de volgende zaken worden vastgelegd: <ol style="list-style-type: none"> Waar en aan wie de voorziening is geleverd; Categorie, merk, type, actuele configuratie en maatgegevens van de voorziening; Bouwjaar, datum van eerste levering en datum van laatste levering; Tijdstip en datum van onderhoud en reparatie; Aard van onderhoud en reparatie, inclusief de vervangen onderdelen; Andere gegevens benodigd voor een volledige en effectieve terugroepactie (recall) in geval van een ondeugdelijk of gebrekkig product.
3.8	Opdrachtgever heeft op ieder moment inzicht in alle uitstaande voorzieningen en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen onderhoud. Iedere door opdrachtnemer geleverde en uitstaande woonvoorziening inclusief opties en accessoires is volledig herleidbaar.
3.9	Medewerkers van opdrachtnemer doen nooit toezeggingen over de toekenning van een woonvoorziening(en) aan de inwoner anders dan reeds is aangegeven door opdrachtgever.

4. Eisen met betrekking tot opdrachten en offertes

Opdrachten

4.1	Opdrachtgever verstrekt opdrachten via een digitaal opdrachtformulier. Indien voor een woonvoorziening vaste prijzen zijn afgesproken, dan geldt dit formulier als opdracht. Indien dat niet het geval is, vraagt opdrachtgever een offerte op.
4.2	Bij een opdracht met een vaste prijs (zie prijsformulier) is het ter beoordeling van opdrachtnemer of een huisbezoek bij de cliënt al dan niet noodzakelijk is. Voor een dergelijk huisbezoek worden geen kosten vergoed.
4.3	Hergebruik van voorzieningen of onderdelen is mogelijk.

Offertes: alleen van toepassing voor producten waar niet gewerkt wordt met een vaste prijs

4.4	Voordat opdrachtnemer een offerte opstelt, dient hij de situatie altijd ter plaatse bij de inwoner te inspecteren, zodat een all-in offerte verstrekt kan worden. Indien opdrachtgever hierom vraagt gaat opdrachtnemer samen met opdrachtgever bij de inwoner op huisbezoek om mogelijke oplossingen te inventariseren.
4.5	Offertes dienen door opdrachtnemer uiterlijk binnen 10 (tien) werkdagen na aanvraag via e-mail aan opdrachtgever te worden verzonden. Op de offerte moet minimaal worden vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • Offertedatum en offertenummer; • Cliëntnummer in ZorgNed; • Productspecificatie; • Prijs inclusief en exclusief btw; • Vermelding als het een herverstrekking betreft en datum van eerste verstrekking; • Verwachte levertijd; • Indien wordt afgeweken van de offerteaanvraag: motivatie van geoffreerde oplossing. <p>Wanneer het (in uitzonderlijke omstandigheden) niet mogelijk is om binnen 10 werkdagen een offerte te verzenden, dan informeert opdrachtnemer opdrachtgever hier tijdig over; onder vermelding van de reden van vertraging en de datum waarop de offerte kan worden verwacht.</p>
4.6	Opdrachtnemer beschikt voor het opstellen van offertes over een calculatieprogramma en hanteert marktconforme prijzen.
4.7	In offertes maakt opdrachtnemer een duidelijk onderscheid tussen éénmalige kosten en repeterende kosten (lees: onderhoud). Ook specificeert opdrachtnemer in offertes duidelijk welke mogelijke defecten c.q. werkzaamheden onder het all-in onderhoudscontract vallen.
4.8	Opdrachtnemer is telefonisch of digitaal bereikbaar voor vragen over de offerte of overleg over oplossingsrichtingen.

5. Eisen met betrekking tot levering en plaatsing	
5.1	Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de opdracht neemt opdrachtnemer contact op met de inwoner over de dienstverlening inclusief planning van de werkzaamheden.
5.2	Na ontvangst van de opdracht dient opdrachtnemer zo snel mogelijk over te gaan tot levering van de woonvoorziening. Levertijden vanaf aanvraag of naar aanleiding van opdracht na offerte: <ol style="list-style-type: none"> a. Bouwkundige standaard woonvoorzieningen binnen 25 werkdagen. b. Niet bouwkundige standaard woonvoorzieningen binnen 12 werkdagen. Behoudens eventuele vergunningsaanvraag. De levertijd gaat in op 1 werkdag na verzending van de opdracht door opdrachtgever.
5.3	Het plaatsen c.q. aanbrengen en aansluiten van de woonvoorziening door opdrachtnemer dient te geschieden in overleg met de inwoner. Opdrachtnemer geeft bij de inwoner aan welke werkzaamheden er exact uitgevoerd gaan worden. Opdrachtnemer doet dit begrijpelijk, zodat hierover geen misverstanden bij inwoner ontstaan.
5.4	In overleg met opdrachtgever en inwoner kan, voordat de werkzaamheden hebben aangevangen, een afwijkende levertijd worden overeengekomen.
5.5	Indien wordt afgeweken van de planning, neemt opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de inwoner over de voortgang van de werkzaamheden.
5.6	Bij overschrijding van de maximale levertijd al of niet door aan opdrachtnemer verwijtbare omstandigheden, meldt opdrachtnemer dit direct aan de inwoner en aan opdrachtgever onder vermelding van de reden en de nieuwe verwachte levering- en plaatsingsdatum.
5.7	Opdrachtnemer geeft, indien nodig, een fysieke instructie over het gebruik en onderhoud van de woningvoorziening aan de gebruiker en/of mantelzorger.
5.8	Op de opleverdatum of na eventuele inspectie gaat het eigendom over van opdrachtnemer naar opdrachtgever.
5.9	Indien uit voorgenoemde inspectie blijkt dat de uitgevoerde werkzaamheden onjuist, onvolledig of niet naar behoren zijn verlopen dient opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk te herstellen. Tot die tijd zal de factuur niet betaald worden door opdrachtgever.
5.10	Opdrachtnemer geeft opdrachtgever via een e-mail een 'melding gereed' na oplevering. In deze e-mail wordt alleen het cliëntnummer in ZorgNed genoemd.
5.11	Opdrachtnemer neemt binnen drie maanden na levering en plaatsing contact op met de inwoner om de levering en werking van de voorziening te evalueren. Dit kan een telefonische evaluatie zijn.
5.12	Opdrachtnemer laat de woning waar een woonvoorziening is geplaatst, gerepareerd, onderhouden of verwijderd, bezemschoon achter en neemt eventueel verpakkingsmateriaal mee.
5.13	Wanneer opdrachtnemer aanwezigheid van asbest constateert, meldt opdrachtnemer dit aan opdrachtgever.

6. Eisen met betrekking tot levensduur, onderhoud, reparatie, keuring en garantie	
I. Woonvoorzieningen voor contractperiode door andere leveranciers geleverd	
6.1	Opdrachtgever neemt in beginsel onderhoud, reparatie en (indien van toepassing) periodieke keuring over van bestaande woonvoorzieningen die in het verleden door andere leveranciers zijn geplaatst. Bij periodiek onderhoud en keuring gaat het om voorzieningen waarbij dit vereist is. Dit betreft in ieder geval deuropeners, plafondliften en woonhuisliften. Opdrachtgever bepaalt per voorziening of deze werkzaamheden door opdrachtnemer worden uitgevoerd. De uitvoering vindt plaats na opdracht van opdrachtgever. Per opdracht zal opdrachtgever zorgen voor de benodigde cliëntgegevens. Voor voorzieningen waarvoor technische informatie of onderdelen niet beschikbaar zijn, kan opdrachtnemer – na overleg met opdrachtgever – besluiten het onderhoud, de reparatie of keuring niet uit te voeren. In dat geval meldt de opdrachtnemer dit met onderbouwing binnen 5 werkdagen na verzoek.
6.2	Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken over onderhoud, reparatie en keuring met de inwoner.
6.3	Opdrachtnemer voert het vereiste periodieke onderhoud en keuring uit tegen het uurtarief, dat aangeboden dient te worden in het prijsformulier.

6.4	Reparatie gaat op offertebasis, uitgaande van aangeboden uurtarief in het prijsformulier.
6.5	Voor reparaties gelden de volgende termijnen: a. Voor niet spoedeisende reparaties (waar afhankelijkheid ADL van de inwoner niet in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 5 werkdagen; b. Voor spoedeisende reparaties (waar afhankelijkheid ADL van de inwoner in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 24 uur (24/7 bereikbaar).
6.6	Wanneer opdrachtnemer inschat dat de kosten voor reparatie en/of onderhoud de kosten van de levering van een nieuwe voorziening overschrijden, dient opdrachtnemer in overleg te treden met opdrachtgever en na goedkeuring een nieuwe voorziening te leveren. Bij spoedeisende reparaties buiten kantoor tijden mag opdrachtnemer, ingeval de woonvoorziening ouder is dan 48 maanden, zelf beslissen wat het best passend is; reparatie of vervanging.
6.7	In geval van onderhoud en reparatie kan opdrachtnemer per melding slechts éénmaal voorrij- en arbeidskosten in rekening brengen.
6.8	Als tijdens het uitvoeren van onderhoud wordt geconstateerd dat de voorziening niet gebruikt wordt en/of het niet adequaat is en/of er sprake is van het oneigenlijk gebruik van de voorziening, dan rapporteert opdrachtnemer (signaalfunctie) dit aan opdrachtgever en treedt met opdrachtgever in overleg.
II. Woonvoorzieningen door opdrachtnemer geleverd in contractperiode	
6.9	Alle door opdrachtnemer te leveren nieuwe woonvoorzieningen, al dan niet met aanpassingen en/of persoonsgebonden maatwerk, hebben bij aflevering een minimale technische levensduur van 7 jaar. Uitzondering zijn de zorgunits: die hebben een minimale technische levensduur van 15 jaar. Incidenteel kan afgeweken worden van de genoemde technische gebruiksduur. Hiervoor gaan opdrachtgever en opdrachtnemer in voorkomende gevallen met elkaar in overleg
6.10	Opdrachtnemer verricht passend onderhoud inclusief keuring uit aan tenminste de elektrische voorzieningen die onderdeel uitmaken van de overeenkomst, en andere voorzieningen waarvoor keuring vereist is.
6.11	Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken over reparatie, onderhoud en garantie met de inwoner.
6.12	Preventief onderhoud vindt minimaal één keer per jaar plaats (elektrische deuropeners, plafondliften en woonhuisliften). Indien wet- en regelgeving, de fabrikant of opdrachtnemer dit noodzakelijk achten, wordt het onderhoud vaker uitgevoerd om het hulpmiddel in goede staat te houden.
6.13	Voor reparaties gelden de volgende termijnen: a. Voor niet spoedeisende reparaties (waar afhankelijkheid ADL van de inwoner niet in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 5 werkdagen; b. Voor spoedeisende reparaties (waar afhankelijkheid ADL van de inwoner in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 24 uur (24/7 bereikbaar).
6.14	Als tijdens het uitvoeren van onderhoud wordt geconstateerd dat de voorziening niet gebruikt wordt en/of het niet adequaat is en/of er sprake is van oneigenlijk gebruik van de voorziening, dan rapporteert opdrachtnemer (signaalfunctie) dit aan opdrachtgever en treedt met opdrachtgever in overleg.
Garantie	
6.15	Opdrachtnemer geeft een all-in garantie, inclusief preventief en correctief onderhoud, op de geleverde woonvoorzieningen inclusief werkzaamheden: a. Voor zorgunits voor 5 jaar op bouwkundige materialen en 2 jaar op installaties; b. Voor deuropeners voor 2 jaar; c. Voor scootmobielbergingen voor 2 jaar; d. Voor overige woonvoorzieningen voor 2 jaar;
6.16	De all-in garantie geldt vanaf ingebruikname, ongeacht of het een nieuw product of herverstrekking betreft. Deze garantie bepaling blijft ook na het verstrijken van de contractperiode van kracht.
6.17	De garantie houdt minimaal in dat de geleverde voorziening: a. Voorziet in het doel waarvoor de voorziening verstrekt wordt; b. Veilig is en blijft; c. Voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen, waaronder mogelijk vereiste keuringen; d. Bij gebreken gerepareerd wordt op volledige kosten van de opdrachtnemer.

6.18	Gedurende de garantieperiode zijn alle kosten voor onderhoud en reparatie voor rekening en risico van opdrachtnemer, evenals voor gebreken die zich gedurende de garantieperiode al voor deden, maar na de garantieperiode voortduren of terugkeren door onvoldoende herstel. Er kunnen geen additionele kosten worden gedeclareerd.
6.19	Uitzondering op deze garantiebepaling zijn kosten van onderhoud, reparatie of vervanging naar aanleiding van oneigenlijk gebruik door de inwoner. Die kosten komen voor rekening van de inwoner. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat er sprake is van oneigenlijk gebruik. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade/gevolgen en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien opdrachtgever vaststelt dat de schade aantoonbaar moedwillig door de inwoner is veroorzaakt, worden deze kosten op de inwoner verhaald. In dat geval financiert de opdrachtgever deze kosten voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.
Onderhoud, reparatie en vervanging na afloop van garantietermijn	
Onderhoud, reparatie en vervanging van een geleverde voorziening naar aanleiding van een gebrek dat zich (voor het eerst) na afloop van de garantietermijn voordoet, geschiedt op basis van de volgende uitgangspunten:	
6.20	Voor elke geleverde deuropener, plafondblift, woonhuislift en plateau lift gaat automatisch na afloop van de garantieperiode een all-in onderhoudscontract in voor een periode van 1 jaar, welke telkens stilzwijgend tegen dezelfde voorwaarden wordt verlengd tot maximaal de looptijd van de raamovereenkomst. Het all-in onderhoudscontract betreft het volledige onderhoud, bestaande uit preventief onderhoud, correctief onderhoud, het verhelpen van eventuele fabricage of constructiefouten, andere reparaties en het uitvoeren van vereiste keuringen (inclusief voorrijkosten, arbeidskosten en onderdelen). <ul style="list-style-type: none"> • Voor het onderhoudscontract wordt een vaste prijs aangeboden in het prijsformulier. • All-in onderhoudscontracten eindigen binnen 1 maand na opdracht tot inname van de voorziening.
6.21	Voor voorzieningen zonder all-in onderhoudscontract geldt bij reparatie het volgende: <ul style="list-style-type: none"> • Reparatie gaat op offertebasis, uitgaande van aangeboden uurtarief in het prijsformulier. • In de offerte maakt opdrachtnemer onderscheid tussen materiaal- en arbeidskosten. • Bij reparatie kan opdrachtnemer per melding slechts éénmaal voorrij- en arbeidskosten in rekening brengen.
6.22	De kosten van reparatie of vervanging naar aanleiding van oneigenlijk gebruik door de gebruiker komen voor rekening van de gebruiker. Opdrachtnemer dient aan te tonen dat er sprake is van oneigenlijk gebruik. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade/gevolgen en de mogelijke oorzaak.
6.23	Wanneer opdrachtnemer inschat dat kosten voor reparatie en/of onderhoud de kosten van de levering en aanbrenging van een nieuwe voorziening overschrijden, dient opdrachtnemer in overleg te treden met opdrachtgever en na goedkeuring een nieuwe voorziening aan te brengen. Bij spoedeisende reparaties buiten kantoor tijden mag opdrachtnemer, ingeval de woonvoorziening ouder is dan 48 maanden, zelf beslissen wat het best passend is: reparatie of vervanging.

7. Eisen met betrekking tot verwijderen en depot

Eisen zijn van toepassing voor voorzieningen die in bruikleen aan de inwoner worden verstrekt

7.1	In bruikleen verstrekte woonvoorzieningen worden door opdrachtnemer in opdracht van opdrachtgever verwijderd. Na verwijdering wordt het eigendom van de voorziening kosteloos overgedragen aan opdrachtnemer, met uitzondering van zorgunits.
7.2	Opdrachtnemer verwijdert de woonvoorziening zorgvuldig en verricht kleine herstelwerkzaamheden zoals het afdichten van schroefgaten, afwerken van draden of afdichten van leidingen.
7.3	Bij grotere of complexere herstelwerkzaamheden draagt opdrachtnemer zorg voor het uitvoeren of laten uitvoeren van alle werkzaamheden die nodig zijn om de schade te herstellen.

Aanvullende eisen voor perceel zorgunits:	
7.4	Opdrachtnemer stemt met opdrachtgever af of de zorgunit wordt teruggekocht door opdrachtnemer of bij opdrachtnemer in depot wordt geplaatst.
7.5	Opdrachtnemer registreert de in depot geplaatste zorgunits en deelt dit op verzoek met opdrachtgever.
7.6	Met betrekking tot het depot worden de volgende aspecten in acht genomen: <ol style="list-style-type: none"> a. Middelen worden in een ruimte vrij van weersinvloeden op zo'n wijze opgeslagen dat de technische staat van de voorziening is gewaarborgd; b. Middelen worden bij inname door opdrachtnemer schoongemaakt en, waar nodig, gerepareerd.

8. Eisen met betrekking tot kwaliteit en veiligheid (product/ uitvoering en richting inwoner)	
8.1	De Wmo 2015 schrijft voor dat de opdrachtnemer van een voorziening er zorg voor draagt dat de voorziening van goede kwaliteit is. Een voorziening wordt in elk geval: <ol style="list-style-type: none"> a. veilig, doeltreffend, doelmatig en inwonergegericht verstrekt; b. afgestemd op de reële behoefte van de gebruiker en op andere vormen van zorg of hulp die de gebruiker ontvangt; c. verstrekt in overeenstemming met de op de beroepskracht rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de professionele standaard; d. verstrekt met respect voor en inachtneming van de rechten van de gebruiker.
8.2	Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen duidelijk zichtbaar te zijn op de voorziening en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
8.3	Gebruiksaanwijzing en instructie zijn in de Nederlandse taal geschreven en opdrachtnemer licht de inhoud hiervan toe aan de gebruiker. Indien nodig geeft opdrachtnemer een fysieke instructie over het gebruik en onderhoud van de woonvoorziening.
8.4	In het geval van herverstreking van woonvoorzieningen of onderdelen dient dit te voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen, inclusief levensduur en garantietermijn.
8.5	Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid dat de uitvoering van de opdracht en de geleverde voorziening (zowel nieuw als hergebruikt) voldoen aan de van kracht zijnde Nederlandse en Europese wet- en regelgeving en eisen ten aanzien van veiligheid en is voorzien van CE-markering.
8.6	Op eerste verzoek van opdrachtgever voert opdrachtnemer een volledige en effectieve terugroepactie (recall) uit. Alle kosten die hiermee samenhangen zijn voor rekening van opdrachtnemer. Dit betreft onder meer logistiek, communicatie, vervanging, herstel en gevolgschade. Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever volledig voor alle aanspraken van derden die hiermee verband houden.

9. Eisen met betrekking tot facturatie, betaling en administratie	
9.1	Facturering geschiedt maandelijks achteraf binnen 30 kalenderdagen na afloop van de maand van levering.
9.2	Facturen indienen via jzwfacturenrealisatie@apeldoorn.nl .
9.3	Facturen dienen te zijn voorzien van de volgende gegevens: <ol style="list-style-type: none"> a. Naam en volledig adres van de leverancier; b. Het btw-nummer van de leverancier; c. Naam en volledig adres van de gemeente Apeldoorn; d. T.a.v. Afd. Realisatie Sociaal, team Relatiebeheer; e. ZorgNed nummer inwoner; f. Factuurnummer; g. Factuurdatum; h. Datum/data waarop de goederen geleverd zijn – of de periode waarover de kosten betrekking hebben; i. Specificatie van de geleverde goederen of diensten. <p>Voor elk btw-tarief of vrijstelling moet op de factuur vermeld staan:</p> <ol style="list-style-type: none"> j. Prijs per stuk of eenheid, exclusief btw; k. Eventuele kortingen als die niet in deze prijs zijn opgenomen;

	<p>l. Het toegepaste btw-tarief;</p> <p>m. De vergoeding (prijs exclusief btw);</p> <p>n. Bij vooruitbetaling: de datum van betaling, indien die afwijkt van de factuurdatum;</p> <p>o. Het btw-bedrag (indien van toepassing).</p>
9.4	Voor onderhoud vindt facturering plaats via een verzamelfactuur. De factuur wordt conform CSV-format (zie PDF bijlage) aangeleverd met uitsplitsing per inwoner.
9.5	Wanneer sprake is van herhaaldelijk te laat binnengekomen declaraties (overschrijding termijn), schrijft opdrachtgever de opdrachtnemer aan. Deze aanschrijving bevat een termijn van twee weken waarbinnen de aanbieder een SMART plan van aanpak moet overleggen waarin de acties staan beschreven die de aanbieder gaat uitvoeren om het declaratieproces te verbeteren.
9.6	Indien de termijn voor aanlevering van een plan van aanpak wordt overschreden en/of als opdrachtnemer herhaaldelijk toerekenbaar tekortschiet in het aanleveren van declaratieregels binnen de geldende termijnen, is deze na ingebrekestelling door de opdrachtgever in verzuim. Opdrachtgever kan in dit geval een boete opleggen van 5% over het bedrag per declaratieregels dat te laat is ingediend.
9.7	Betaling van de ingediende facturen zal plaatsvinden binnen 20 werkdagen na ontvangst van een correcte (omschreven in punt 9.3 en 9.4) factuur.
9.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar een verscherpte interne controle op de facturen/declaraties bij de opdrachtnemer uit te voeren en aanvullend informatie op te vragen indien er twijfels bestaan over één of meerdere facturen/declaraties of andere reeds aangeleverde informatie.
9.9	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, bij wijzigingen in de door opdrachtgever gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren gegevens en facturen te herzien. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking, waarbij opdrachtgever rekening houdt met een redelijke implementatietermijn.

10. Eisen met betrekking tot klachten

10.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en afhandelingsprocedure, en een centraal laagdrempelig meldpunt waar klachten kunnen worden ingediend. Opdrachtnemer maakt deze klachtenregeling kenbaar aan de inwoner.
10.2	Opdrachtnemer heeft beleid en systemen voor het vastleggen en verwerken van klachten, incidenten en calamiteiten en de wijze waarop deze leiden tot verbeteracties (PDCA).
10.3	Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld inmeten, passen, leveren, installeren, storingen en onderhoud, dienstverlening, nazorg, communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid.
10.4	Klachten worden binnen 10 werkdagen na ontvangst afgehandeld. Als dit niet mogelijk is, geeft opdrachtnemer de inwoner bij het eerste contact een gemotiveerde en redelijke termijn waarbinnen de klacht wordt afgehandeld. Deze termijn wordt vastgelegd.
10.5	Opdrachtnemer informeert inwoner over de voortgang en acties die worden ondernomen ten aanzien van de betreffende klacht. Deze informatie is digitaal en/of direct in te zien op verzoek van de opdrachtgever.
10.6	Indien opdrachtnemer er – bij uitzondering – niet in slaagt om in overleg met de inwoner tot een bevredigende oplossing van een klacht te komen, treedt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt vervolgens, op basis van redelijkheid en billijkheid, de aard van de klacht en de wijze waarop deze is behandeld. Daarbij bepaalt opdrachtgever of het uitblijven van een oplossing die naar tevredenheid van de inwoner is, aan opdrachtnemer toe te rekenen is. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
10.7	Opdrachtnemer rapporteert regelmatig (in ieder geval jaarlijks) in een managementrapportage aan opdrachtgever over aantallen klachten naar onderwerp en de ingezette verbeteracties om herhaling te voorkomen.

11. Eisen met betrekking tot KPI's	
11.1	<u>Klachtenafhandeling</u> Het aantal klachten van klanten is maximaal 3% in het betreffende kwartaal, gerelateerd aan het aantal klanten van de leverancier met uitzondering van het perceel zorgunits.
11.2	<u>Klanttevredenheid</u> De cliëntwaardering in het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) t.a.v. communicatie en levering is gemiddeld minimaal een 7 (schaal 1-10).
11.3	<u>Levering</u> De woonvoorziening wordt per kwartaal in minimaal 95% van de gevallen binnen de initieel met de cliënt overeengekomen levertijden geleverd .
11.4	<u>Servicedienstverlening</u> De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van storingsmelding en reparatie, onderhoud, aanpassen, vervangen en inname van de woonvoorziening (per onderdeel afzonderlijk) is per kwartaal minimaal gemiddeld een 7 (schaal 1-10).

12. Eisen met betrekking tot managementinformatie en evaluatie	
12.1	Opdrachtnemer levert, binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal, de managementinformatie aan bij opdrachtgever. Aan de managementinformatie zijn geen kosten verbonden voor opdrachtgever. De managementinformatie moet minimaal de volgende gegevens bevatten: <ul style="list-style-type: none"> a. Aan wie er is geleverd via cliëntnummer in ZorgNed; b. Aantal leveringen inclusief wat er is geleverd uitgesplitst per voorziening inclusief de productcode (nr. en omschrijving) en nieuw of uit depot; c. Aantal herverstrekingen inclusief levensduur herverstrekte voorziening; d. Per voorziening/ aanpassing de datum waarop de offerte/ toewijzing heeft plaatsgevonden en leverdatum (inclusief oorzaak overschrijding termijn en verwijtbaar of niet verwijtbaar); e. Verplicht onderhoud dat wel/ niet heeft plaatsgevonden, frequentie en wanneer de volgende onderhoudsbeurt staat gepland; f. Aantal reparaties en termijn waarbinnen deze reparaties zijn uitgevoerd (inclusief oorzaak overschrijding termijn en verwijtbaar of niet verwijtbaar); g. Declaratieperiode en -bedrag per levering/ reparatie/ onderhoud; h. Aantal ingediende klachten en resultaat van afhandeling inclusief termijn waarbinnen de klachten zijn opgelost.
12.2	Opdrachtgever en opdrachtnemer stemmen het format voor de managementinformatie na gunning van de opdracht af.
12.3	Opdrachtgever controleert, reageert en vult waar mogelijk de onder eis 12.1 genoemde managementinformatie aan. Hierbij geeft zij tevens aan of ze eventuele niet verwijtbare afwijkingen en de gevolgen hiervan voor nakoming van overeengekomen contractafspraken en KPI's accepteert.
12.4	In het eerste contractjaar één keer per kwartaal en daarna twee keer per jaar of zoveel vaker of minder als opdrachtgever dit wenst, houden opdrachtgever en opdrachtnemer een evaluatieoverleg waarbij in ieder geval de managementinformatie wordt besproken. Opdrachtnemer maakt een verslag van dit overleg, tenzij opdrachtgever dit wenst te doen. Het verslag wordt ter goedkeuring met beide partijen gedeeld en gearchiveerd.
12.5	Opdrachtnemer voert ten minste eenmaal per jaar op eigen kosten een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit en deelt deze met opdrachtgever. De onderzoeken en metingen van klanttevredenheid bepalen voor een deel het waardeoordeel over de uitvoering van de overeenkomst.
12.6	Bij dreigende escalaties of afwijkingen ten opzichte van de omschreven eisen/(contract)voorwaarden en KPI's neemt opdrachtnemer direct contact op met opdrachtgever en wordt, indien door opdrachtgever gewenst, een SMART aanpak opgesteld door opdrachtnemer met concrete maatregelen, om afwijking of overschrijding voortaan te voorkomen

13. Eisen met betrekking tot prijzen en indexering	
13.1	Alle prijzen zijn exclusief btw.
13.2	Opdrachtnemer hanteert voor de voorzieningen, waar dit staat aangegeven in de bijlage Prijsinvalformulier, een vaste prijs (all-in). All-in betekent inclusief kosten zoals (niet limitatief): <ul style="list-style-type: none"> a. Huisbezoek bij de inwoner; b. Montage; c. Bevestigingsmiddelen; d. Arbeid; e. Opslagkosten; f. Toeslagen; g. Transport; h. Voorrijkosten; i. Preventief onderhoud en alle voorkomende reparaties gedurende de garantieperiode van de voorziening; j. Instructie voor de gebruiker
13.3	Het verwijderen van voorzieningen gaat op offertebasis, uitgaande van aangeboden uurtarief in het prijsformulier. Bij het opstellen van de offerte houdt opdrachtnemer rekening met de restwaarde van de voorziening. De offerte is inclusief alle bijkomende kosten zoals vervoerskosten.
13.4	Opdrachtnemer kan alleen de prijzen in rekening brengen die zijn opgenomen in het prijsinvalformulier bij inschrijving of in een uitgebrachte offerte welke is goedgekeurd door opdrachtgever. Dit geldt ook voor het in rekening brengen van onderhoud en reparaties.
13.5	Bij offertes (voorzieningen waarvoor geen vaste prijzen gelden) wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van (onderdelen van) het prijsinvalformulier. Voor de onderdelen waar geen vaste prijsafspraken voor gelden, dient in de offerte onderscheid te worden gemaakt tussen materiaal en arbeid, waarbij het uurtarief voor arbeid conform het prijsinvalformulier gehanteerd wordt. Een offerte moet minimaal 30 dagen geldig zijn. Prijzen voor onderdelen waar geen vaste prijsafspraken voor gelden dienen minimaal marktconform te zijn op basis van een openboek calculatie.
13.6	De geoffreerde prijzen mogen jaarlijks in april (voor het eerst op 1 april 2027) door opdrachtnemer geïndexeerd worden conform het CBS-indexcijfer Consumentenprijzen index (CPI) 2015=100, categorie 000000 Alle bestedingen, periode november tot november. De geïndexeerde prijzen worden berekend volgens de jaar-op-jaar methode. Deze formule is: $\text{nieuwe prijsindex} \div \text{oude prijsindex} \times 100 - 100 = \text{prijsverandering}$.
13.7	Opdrachtnemer stelt opdrachtgever uiterlijk één maand van tevoren onverwijld en schriftelijk gemotiveerd in kennis van de aangepaste prijzen. Prijswijzigingen mogen pas worden doorgevoerd wanneer opdrachtgever daar schriftelijk akkoord voor heeft gegeven.
13.8	Indien opdrachtnemer in een jaar om wat voor reden dan ook heeft afgezien van het herzien van prijzen, dan vindt de indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Het indexeren van prijzen over meerdere jaren is niet toegestaan.

14. Eisen met betrekking tot privacy en informatiebeveiliging	
14.1	Opdrachtnemer voldoet aan de minimale eisen zoals zijn vastgesteld in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
14.2	Indien opdrachtnemer persoonsgegevens verwerkt als verwerker van opdrachtgever, de Verwerkingsverantwoordelijke, gaat opdrachtnemer akkoord met het sluiten van de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), de standaard Verwerkersovereenkomst van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) inzake Avg-Wpg of de standaardovereenkomst Modelovereenkomst voor gezamenlijke verantwoordelijken (VNG), indien de opdrachtgever dit verzoekt op basis van de feitelijke situatie. Van deze standaardovereenkomst wordt niet afgeweken dan na schriftelijke instemming van opdrachtgever.
14.3	Opdrachtnemer verleent waar mogelijk medewerking en verstrekt alle noodzakelijke informatie aan opdrachtgever ten behoeve van de uitvoering van een Data Protection Impact Assessment (DPIA).

14.4	Persoonsgegevens onder de verantwoordelijkheid van de Verwerkingsverantwoordelijke worden gescheiden opgeslagen van persoonsgegevens van andere klanten.
14.5	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens niet voor een ander (eigen) doel dan is overeengekomen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever ("doelbinding").
14.6	<p>Indien opdrachtnemer met een opdrachtnemersportal werkt, dan gelden de volgende aanvullende eisen ten behoeve van informatieveiligheid:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Alle software (front-end en back-end) behorend tot de (cloud)dienst is volgens relevante standaarden beveiligd, conformeert zich telkens aan de laatst bekende beveiligingsinzichten en is blijvend van voldoende kwaliteit. Richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP), Nationaal Cyber Security Centrum (NCSC), Informatiebeveiligingsdienst voor gemeenten (IBD), Forum Standaardisatie en Open Web Application Security Project (OWASP) zijn hierbij normstellend. Systeemprogrammatuur (zijnde non-applicatie programmatuur) dient altijd te kunnen voldoen aan het juiste beveiligingsniveau (patchlevel) aanbevolen door de softwarefabrikant. Alle betrokken softwarecomponenten worden frequent gescand op kwetsbaarheden en gepatcht volgens marktconforme 'best practices'. b. Opdrachtnemer beveiligt alle gegevens die tot de (cloud)dienst behoren (ook die van niet-productieomgevingen) van opdrachtgever op adequate wijze, zodanig dat bescherming wordt geboden tegen gegevensverlies als wel toegang tot gegevens door onbevoegden. Met "alle gegevens" wordt bedoeld zowel "data in use", "data in motion" als "data at rest" binnen oplossing. De (cloud)dienst wordt te allen tijde benaderd op basis van een versleutelde verbinding. Bij transport van vertrouwelijke informatie over onvertrouwde netwerken, zoals het internet, wordt te allen tijde gebruikt gemaakt van versleutelde verbindingen en 2-factor authenticatie conform de laatste stand der techniek. c. Oplossing biedt functionaliteit waarmee opdrachtgever kan garanderen dat een gebruiker slechts toegang heeft tot de gegevens die voor de uitoefening van zijn/haar functie nodig zijn (least privileged). Wachtwoorden worden bij invoer niet op het scherm getoond en worden versleuteld (gehasht) opgeslagen binnen de oplossing, waarbij de versleutelde waarde niet zichtbaar kan worden gemaakt via beheerinterfaces of reverse engineering. Er wordt geen gebruik gemaakt van voorgedefinieerde dan wel hardgecodeerde wachtwoorden. Accounts zonder wachtwoordbeveiliging zijn niet toegestaan. d. Oplossing biedt de mogelijkheid dat een gebruiker zélf zijn wachtwoord kan wijzigen. Qua constructie-eisen geldt in de basis: <ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 12 tekens lang; • Bevat tekens uit tenminste 3 van de 4 categorieën: • Kleine letters; • Eén hoofdletter; • Eén leesteken; • Eén cijfer; • Voor beheer- en systeem/service-accounts geldt een minimale lengte van 15 tekens en maximale complexiteit. e. Activiteiten van gebruikers, uitzonderingen en informatiebeveiligingsgebeurtenissen worden vastgelegd in audit-logbestanden waarin tenminste wordt opgenomen: de gebeurtenis; de benodigde informatie die nodig is om een beveiligings-incident met hoge mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon; het gebruikte apparaat; het resultaat van de handeling; een datum en tijdstip van de gebeurtenis. Een logregel bevat in geen geval gegevens die tot het doorbreken van de beveiliging kunnen leiden. f. Opdrachtnemer accepteert de maatregelen uit de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en past de maatregelen die relevant zijn voor opdrachtgever met betrekking tot onderhavige oplossing toe op de geleverde producten en/of diensten. Oplossing en daarmee samenhangende diensten van opdrachtnemer stellen opdrachtgever in staat om te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging overheid (oftewel opdrachtnemer staat opdrachtgever niet in de weg bij het voldoen aan de BIO). Opdrachtgever heeft het recht om jaarlijks de beveiligingseisen die van toepassing zijn op oplossing door een onafhankelijke partij te laten auditen.