

Programma van eisen

Woonvoorzieningen



Inhoud

BEGRIPSBEPALINGEN	2
1. Inleiding	4
2. Programma van Eisen	4
2.1 Algemene eisen	4
2.2 Algemene Eisen m.b.t Woonvoorzieningen	5
2.3 Eisen m.b.t personeel.....	5
2.4 Eisen duurzaamheid.....	6
2.5 Dienstverlening	6
2.6 Kwaliteit en klantvriendelijkheid	7
2.7 Offerte en Opdracht.....	7
2.8 Levering en plaatsing	8
2.9 Garantie, reparatie, service en onderhoud.	9
2.10 Verwijderen en herverstrekken van bruikleenvoorzieningen en depot	10
2.11 Eisen specifiek voor deuropeners	11
2.12 Eisen specifiek voor toilet-/ badkameraanpassingen	11
2.13 Eisen specifiek voor keukens.....	12
2.14 Facturatie, prijzen en indexering	12
2.15 Administratie	13
2.16 Klachten en meldingen	13
2.17 Privacy, informatiebeveiliging en archivering	14
2.18 Klanttevredenheidsonderzoek	15

BEGRIPSBEPALINGEN

Herverstrekking

Het leveren van een ergens anders eerder gebruikte Woonvoorziening aan een Inwoner.

Innameverzoek

Een opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om een bruikleenvoorziening te verwijderen.

Inschrijving

De aanbieding van de inschrijver, gebaseerd op de gevraagde informatie uit de aanbestedingsleidraad.

Inwoner

Een Inwoner van de gemeente Veenendaal met een hulpvraag omtrent wonen.

Leveringsopdracht

Een Inwoner-specifieke opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om een Woonvoorziening te leveren.

Maatwerk

Woonvoorzieningen waarvoor geen vaste prijs is afgesproken. Voor deze voorzieningen wordt een Offerte uitgebracht.

Offerte

Een aanbieding van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in reactie op een Offerteaanvraag voor een Woonvoorziening voor een specifieke Inwoner.

Offerteaanvraag

Een verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om een Offerte uit te brengen voor een Woonvoorziening voor een specifieke Inwoner.

Opdracht

De Opdracht zoals omschreven in paragraaf 3.4.2 van de Aanbestedingsleidraad

Opdrachtgever

De gemeente Veenendaal.

Opdrachtnemer

De inschrijver aan wie de aanbestedende dienst de Opdracht in het kader van deze aanbesteding definitief heeft gegund.

Prijzenblad

De lijst met producten en bijbehorende prijs, zoals geformuleerd in Bijlage 5 Prijzenblad.

Programma van eisen

Onderhavig document waarin de functionele eisen zijn opgenomen ten aanzien van de Opdracht.

Raamovereenkomst

De schriftelijke overeenkomst die de Opdrachtgever - na gunning - met de Opdrachtnemer zal sluiten en waarin de condities en voorwaarden van de Opdracht zijn vastgelegd.

Woonvoorziening

Maatwerkvoorziening in het kader van de Wmo2015 ter compensatie van beperkingen bij het gebruik van de woning zoals omschreven in deze Opdracht.

1. Inleiding

Op grond van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning 2015 (Wmo 2015) levert de gemeente Veenendaal Woonvoorzieningen. Er zijn roerende Woonvoorzieningen (niet nagelvast) en bouwkundige aanpassingen (nagelvast). Roerende Woonvoorzieningen, zoals tilvoorzieningen en douchehulpmiddelen, vallen buiten deze Opdracht. Ook trapliften vallen buiten deze Opdracht.

Voor u ligt het Programma van Eisen van de aanbesteding "Woonvoorzieningen Wmo". De Opdracht omvat het leveren, plaatsen en onderhouden van Woonvoorzieningen, zoals beschreven in paragraaf 3.4.2 van de Aanbestedingsleidraad en zoals is uitgesplitst in het Prijzenblad (bijlage 5).

2. Programma van Eisen

2.1 Algemene eisen

Nr	Omschrijving
1	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende wet- en regelgeving. De gerealiseerde Woonvoorziening dient te voldoen aan alle vigerende nationale en Europese wet- en regelgeving.
2	Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die verband houden met de uitvoering van de Opdracht en het gebruik van hetgeen krachtens de overeenkomst is gerealiseerd c.q. geleverd, indien dit gebruik tot een schade leidt en de kans op deze schade door een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst tijdens de Opdrachtnemer is vergroot. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever onverwijld indien zich aanspraken van derden als bedoeld in de vorige volzin voordoen of dreigen voor te doen. De Opdrachtnemer sluit hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering af. Dit in aanvulling op het bepaalde met betrekking tot deze kwestie in de Algemene inkoopvoorwaarden gemeente Veenendaal (hierna: de Algemene inkoopvoorwaarden).
3	Opdrachtnemer zal slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever een onderaannemer inschakelen. Opdrachtnemer is volledig aansprakelijk voor de in te zetten onderaannemers en hij staat ervoor in dat de onderaannemers voldoen aan alle eisen, zoals genoemd in het Programma van Eisen en dat ze alle verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst nakomen.
4	Indien tijdens de opname of de realisatie van de Woonvoorziening een reëel vermoeden bestaat op aanwezigheid van asbest in de woning, berging of algemene ruimte in het wooncomplex, dan dient Opdrachtnemer dit te melden bij Opdrachtgever, de eigenaar van de woning en de Inwoner. De werkzaamheden kunnen hierbij na overleg en toestemming van Opdrachtgever tijdelijk gestaakt worden in afwachting van de woningeigenaar, die de asbest moet laten verwijderen door derden.
5	Bij annulering van een opdracht tot het realiseren van een Woonvoorziening (nog voordat de Woonvoorziening daadwerkelijk is geplaatst en er wel al werkzaamheden zijn verricht) kan Opdrachtnemer de reeds gemaakte kosten factureren bij Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient de kosten te onderbouwen.
6	Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en facturatie vindt plaats via ZorgNed .
7	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen aan de Woonvoorziening gedurende de periodes dat Opdrachtnemer ook daadwerkelijk de beschikking heeft over de voorziening. Dit is tijdens transport en opslag tot aan de daadwerkelijke oplevering.

8	Opdrachtnemer heeft een initiërende en proactieve inzet bij de uitvoering van deze Opdracht.
---	--

2.2 Algemene Eisen m.b.t Woonvoorzieningen

Nr	Omschrijving
9	De te leveren Woonvoorzieningen dienen te zijn voorzien van een CE-markering en komen voor op de lijsten van de met TNO-keurmerk goedgekeurde aanpassingen, dan wel een gelijkwaardig keurmerk.
10	De in te zetten Woonvoorzieningen voldoen aan de wettelijke Nederlandse en Europese criteria van veiligheid.
11	Woonvoorzieningen moeten voldoen aan het Besluit Bouwwerken Leefomgeving (BBL)
12	Woonvoorzieningen die buiten het Prijzenblad worden geleverd (Maatwerk) dienen altijd middels een gespecificeerde Offerte aan de Opdrachtgever voor akkoord voorgelegd te worden. De betreffende Woonvoorziening kan slechts worden geleverd na de Leveringsopdracht van de Opdrachtgever. Deze Woonvoorzieningen dienen op basis van een reële marktconforme kostprijs aan de Opdrachtgever geoffreerd te worden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dit te toetsen door middel van het vragen van een Offerte aan een andere partij.
13	De Woonvoorzieningen moeten voldoen aan de eisen met betrekking tot SROI zoals vermeld in de Aanbestedingsleidraad paragraaf 3.7, en hetgeen Opdrachtnemer daarover in zijn eigen Inschrijving heeft opgenomen.

2.3 Eisen m.b.t personeel

Nr	Omschrijving
14	Alle in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer (inclusief onderaannemers) die in contact komen met Opdrachtgever of Inwoner t.b.v. de uitvoering van deze Opdracht dienen: - klantvriendelijk te zijn; - verstaanbaar Nederlandse taal te spreken op B1 niveau; - professioneel en met respect de Inwoner en diens woning te behandelen. Daarnaast dienen werknemers die bij de Inwoner thuiskomen voor werkzaamheden (levering, plaatsing, onderhoud, reparatie of advies) zich te kunnen legitimeren als werknemer van Opdrachtnemer.
15	Het door de Opdrachtnemer ingezette personeel spreekt tijdens rechtstreekse contacten met de Inwoner geen waardeoordeel uit over de Woonvoorzieningen en doet geen toezeggingen aan de Inwoner.
16	Opdrachtnemer dient geen gebruik te maken van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken. Wanneer Opdrachtgever wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal Opdrachtnemer de boete welke de Opdrachtgever wordt opgelegd vergoeden.
17	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing zijn. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies heeft ingesteld.
18	Opdrachtnemer dient de arbeidsnormen van de ILO (Internationale arbeidsorganisatie) ten aanzien van het in te zetten personeel en materialen toe te passen. Dit houdt onder meer in, geen gedwongen arbeid, geen kinderarbeid, vrijheid van vereniging en gezonde en veilige arbeidsomstandigheden.

19	Met ingang van de overeenkomst dient Opdrachtnemer te beschikken over een geldige VOG van alle voor deze Opdracht in te zetten medewerkers die bij de Inwoner thuis komen, onverlet het bepaalde in artikel 6.2 van de Algemene inkoopvoorwaarden. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer. Verklaringen omtrent Gedrag kunnen door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek binnen een werkweek te verstrekken aan Opdrachtgever.
20	In de Wmo-doelgroep kunnen specifieke omgangsvormen noodzakelijk zijn. Het is noodzakelijk dat de medewerkers van de Opdrachtnemer in staat zijn om met de specifieke doelgroepen binnen de Wmo om te gaan. De werknemers zijn aantoonbaar vakbekwaam (technisch, ergonomisch en sociaal) m.b.t. de uitvoering van de betreffende dienstverlening om de gebruiker adequaat te woord te staan, advies te geven en onderhoud en reparaties uit te voeren. Bewijzen van vakbekwaamheid kunnen door Opdrachtgever worden opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze na een eerste verzoek te verstrekken aan de Opdrachtgever.
21	Van de medewerkers van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij oog hebben voor de gezondheidssituatie, de leefomstandigheden en de sociale omgeving van de Inwoner en veranderingen in de huiselijke situatie te signaleren, zoals vereenzaming, valrisico, verandering in gedrag, vervuiling, buitenproportionele slijtage van Woonvoorzieningen, oneigenlijk of geen gebruik etc. Signalen dienen aan Opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt.

2.4 Eisen duurzaamheid

Nr	Omschrijving
22	Opdrachtnemer beschikt over een ISO 14001:2015 certificaat of gelijkwaardig.
23	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat met betrekking tot de uitvoering van deze Opdracht zo veel mogelijk gebruik wordt gemaakt van duurzaam materiaal en dat materialen zo veel mogelijk worden hergebruikt.
24	Te leveren hout of hout verwerkt in te leveren (hout)producten dient te voldoen aan de Dutch Procurement Criteria for Timber die zijn vastgelegd in de TPAS (Timber Procurement Assessment System), waarbij geldt dat het voldoet aan ten minste 7 van de 9 principes voor duurzaam bosbeheer (sustainable forest management). Een overzicht met goedgekeurde certificatiesystemen is te vinden op de website: http://www.tpac.smk.nl/170/about/judgements.html

2.5 Dienstverlening

Nr	Omschrijving
25	Opdrachtnemer fungeert als aanspreekpunt voor de Inwoner. Opdrachtnemer beschikt hiertoe over een (service-)vestiging in Nederland en een vast telefoonnummer (geen betaalnummer) en een e-mailadres voor het beantwoorden van vragen door Inwoners over o.a. reparaties onder garantie, levertijden, instructies.
26	Opdrachtnemer is hiervoor gedurende werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur bereikbaar. Inwoners worden persoonlijk te woord gestaan. D.w.z. geen voicemail of telefoonservice. Een beperkt keuzemenu met eenmaal een keuze is toegestaan. Meer dan één keuzemoment is niet toegestaan.
27	Opdrachtnemer beschikt over een spoedtelefoonnummer dat bereikbaar is in geval van een noodsituatie. Dit spoedtelefoonnummer is 24/7 bereikbaar.
28	Opdrachtnemer informeert de Inwoner zowel mondeling als schriftelijk over het telefoonnummer/alarmnummer voor het melden van storingen en benodigde reparaties en de bereikbaarheid.

2.6 Kwaliteit en klantvriendelijkheid

Nr	Omschrijving
29	Bij oplevering van de Woonvoorziening krijgt de Inwoner, indien nodig, mondelinge instructie over het gebruik en onderhoud van de Woonvoorziening of ontvangt zo nodig op een later moment een aanvullende instructie.
30	Indien van toepassing, is de gebruiksaanwijzing in de Nederlandse taal opgesteld. Het taalniveau van deze gebruiksaanwijzing is niveau B1. Deze gebruiksaanwijzing wordt aan de Inwoner verstrekt. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de Inwoner de instructie en het onderhoud begrijpt.
31	Opdrachtnemer zorgt voor het duurzaam afvoeren van rest- en verpakkingsmaterialen en laat de woning in de bestaande indeling en zoveel mogelijk stofvrij achter.
32	Opdrachtnemer draagt zorg voor workshop of presentatiemiddagen aan Wmo-consulenten van Opdrachtgever. Alle trainingen worden in het Nederlands aangeboden.
33	Indien de woningeigenaar of Inwoner extra wensen heeft die aanvullend zijn op de geïndiceerde Woonvoorziening, dan heeft de woningeigenaar of Inwoner de mogelijkheid om middels betaling van de meerkosten deze extra wensen voor eigen rekening te realiseren. De Opdrachtnemer vraagt hiervoor schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt deze meerkosten rechtstreeks in rekening bij de woningeigenaar of Inwoner. Voorwaarde is dat deze wensen niet de functionaliteit van de Woonvoorziening verminderen.

2.7 Offerte en Opdracht

Nr	Omschrijving
34	Opdrachtnemer gaat binnen 5 werkdagen na ontvangst van de Leveringsopdracht (bij voorzieningen uit het Prijzenblad) of de Offerteaanvraag (bij Maatwerk) op huisbezoek bij de Inwoner en beoordeelt of de Woonvoorziening technisch geleverd kan worden.
35	Opdrachtnemer neemt de volledige verantwoordelijkheid in de vertaling van de Leveringsopdracht of de Offerteaanvraag van de Opdrachtgever naar de goedkoopst adequate Woonvoorziening.
36	In geval van Maatwerk, vraagt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een Offerte aan te bieden. Opdrachtnemer stuurt uiterlijk binnen 10 werkdagen een Offerte . Wanneer het in uitzonderlijke gevallen niet mogelijk is om binnen 10 werkdagen een Offerte aan de Opdrachtgever te verzenden, informeert Opdrachtnemer de Opdrachtgever hier tijdig over met opgaaf van reden en een datum waarop de Offerte kan worden verwacht.
37	Op de Offerte moet minimaal worden vermeld: • datum Offerte; • NAW-gegevens van de Inwoner; • uniek Wmo-nummer; • naam van de Wmo-consulent die de casus behandelt; • naam van de adviseur die de maatopname heeft gedaan; • datum maatopname; • omschrijving van het Maatwerk; • prijs van eventueel Maatwerk, waarbij arbeid en materiaal gescheiden is; • bij Herverstrekking eerste leverdatum van de voorziening; • de verwachte uitvoerings-/leverdatum (binnen de overeengekomen maximale termijnen); • bij afwijking van hetgeen door de Opdrachtgever is gevraagd/voorgesteld: motivatie en voorstel oplossing.
38	De Offerte wordt door de Opdrachtnemer opgenomen in ZorgNed.
39	Opdrachtnemer stelt kosteloos Offertes op voor Woonvoorzieningen waar de Opdrachtgever geen Leveringsopdracht voor geeft. Het gaat hier onder andere om het opstellen van een Offerte voor

	Inwoners die om een pgb vragen. De Offerte is altijd gespecificeerd zodat verschillende kostenposten inzichtelijk zijn. Voor het aanleveren van een Offerte ten behoeve van een pgb gelden dezelfde termijnen als beschreven in dit Programma van eisen. Indien voor het opstellen van de Offerte aantoonbare, buitensporige kosten moeten worden gemaakt, kan Opdrachtnemer daarover vooraf overleggen met Opdrachtgever Opdrachtnemer hanteert dezelfde dienstverlening en all-in prijzen in een Offerteaanvraag ten behoeve van een pgb als voor andere Offerteaanvragen. Hierbij neemt Opdrachtnemer ook onderhoud mee.
40	Indien de Opdrachtnemer vragen heeft m.b.t. de Leveringsopdracht of de Offerteaanvraag kan er contact worden opgenomen met de Wmo-consulent, die de Leveringsopdracht dan wel de Offerteaanvraag heeft verzonden. De Opdrachtnemer kan in complexe situaties altijd de expertise van de consulent inroepen. Opdrachtnemer neemt in ieder geval contact op met de consulent in de volgende gevallen: • Op basis van zijn ervaring en expertise adviseert de Opdrachtnemer een andere Woonvoorziening te verstrekken. • Er is sprake van meerwerk. • De Opdrachtnemer en de Inwoner komen er samen niet uit. • In geval van reparatie, schade of vervanging door onoordeelkundig of intensief gebruik door de Inwoner. • In geval van vervanging van een Woonvoorziening binnen de normale levensduur. Opdrachtnemer dient zich altijd te houden aan de Leveringsopdracht. In bovenstaande gevallen kan de consulent de Leveringsopdracht aanpassen.

2.8 Levering en plaatsing

Nr	Omschrijving
41	Opdrachtnemer realiseert de Woonvoorzieningen binnen de volgende termijnen: • Levering zonder Maatwerk: maximaal 4 weken na ontvangst van de Leveringsopdracht; • Levering met Maatwerk (fabrieksaanpassingen): maximaal 10 weken na ontvangst van de Leveringsopdracht; • In geval van spoed treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in overleg. Opdrachtnemer zet zich maximaal in om de voorziening zo spoedig mogelijk te leveren. Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar oordeel van de consulent, bij een Inwoner in een acute situatie een Woonvoorziening gerealiseerd moet worden. Het betreft hier de levering van Woonvoorzieningen zonder ingrijpende bouwkundige werkzaamheden. Voor spoedopdrachten gelden geen aparte prijzen. Overschrijding van levertijden: • Overschrijding van de levertijden worden schriftelijk aan de Inwoner en via ZorgNed aan de Opdrachtgever doorgegeven onder vermelding van de redenen en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum. • Indien levering en plaatsing van Woonvoorzieningen, onderhoud en/of reparaties niet binnen de gestelde levertijd is uitgevoerd en/of het werk is volgens de Opdrachtgever niet naar behoren uitgevoerd, heeft de Opdrachtgever na ingebrekestelling en een verstreken

	hersteltermijn het recht een andere partij in te schakelen om het werk uit te voeren/te herstellen. De kosten hiervan komen voor rekening van de Opdrachtnemer.
42	Opdrachtnemer voorziet elke Woonvoorziening (nieuw of herverstrekt) van een uniek identificatienummer en een logboek . Deze informatie is 24/7 digitaal beschikbaar. Dit logboek bevat minimaal: • uniek Wmo-nummer; • soort voorziening; • merk/ type; • (standaard en individuele) aanpassingen; • bouwjaar & bouwmaand; • datum plaatsing voorziening; • bij Herverstreking: datum eerste inzet (indien bekend); • correctief en preventief onderhoud: datum, werkzaamheden etc.; • bijzonderheden.
43	Als een voorziening in bruikleen wordt verstrekt laat de Opdrachtnemer bij levering de bruikleenovereenkomst in tweevoud door de Inwoner ondertekenen en laat één exemplaar achter bij de Inwoner. Eén bruikleenovereenkomst wordt door Opdrachtnemer in ZorgNed opgenomen.
44	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kunnen uitstaande Woonvoorzieningen die door een Inwoner niet meer worden gebruikt op naam worden gesteld van een andere Inwoner, bijvoorbeeld een partner. Voor het op naam stellen van een Woonvoorziening kunnen door de Opdrachtnemer geen kosten in rekening worden gebracht.

2.9 Garantie, reparatie, service en onderhoud.

Nr	Omschrijving
45	Garantie voor Woonvoorzieningen met enkel correctief onderhoud Opdrachtnemer geeft op iedere nieuw geplaatste Woonvoorziening met enkel correctief onderhoud een garantie van minimaal 24 maanden tenzij vanuit de fabrikant een langere garantietermijn gegeven wordt, dan is deze van toepassing. Garantie gaat in op het moment van de gebruiksklare oplevering. De garantie houdt minimaal in dat de geleverde Woonvoorziening: • voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de Woonvoorziening verwacht mogen worden • veilig is en blijft; • voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen; • bij gebreken gerepareerd wordt op volledige kosten van de Opdrachtnemer. Technische gebruiksduur Woonvoorzieningen en zorgunits met enkel correctief onderhoud Uitgangspunt voor de nieuw geleverde Woonvoorzieningen is een technische gebruiksduur van minimaal 10 jaar en 20 jaar voor zorgunits. Wanneer bij normaal gebruik toch een gebrek ontstaat (dat niet veroorzaakt is door slijtage), moet Opdrachtnemer in staat zijn dit gebrek te repareren en/of onderdelen vervangen tegen het afgesproken uurtarief conform het Prijzenblad, aangevuld met eventueel gebruikt materiaal.
46	Onoordeelkundig gebruik van een Woonvoorziening door de Inwoner zal door Opdrachtnemer worden gemeld aan de Opdrachtgever. Indien de Opdrachtgever na de melding constateert dat de schade is ontstaan door onoordeelkundig gebruik zoals vernieling, nalatigheid of ongeluk, stuurt Opdrachtnemer een Offerte voor reparatie, ook als de kosten lager zijn dan € 500. Na akkoord van de Opdrachtgever worden reparaties aan de Woonvoorziening door de Opdrachtnemer uitgevoerd en zullen de kosten van de reparatie in rekening worden gebracht bij de

	Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert hierover aan de Opdrachtgever en neemt dit op in de managementinformatie. Bij twijfel over de oorzaak van de schade is de Opdrachtnemer gerechtigd een onafhankelijk deskundige in te schakelen.
47	Na de beëindiging van de Raamovereenkomst loopt de garantietermijn op de geplaatste Woonvoorzieningen door. Alle verplichtingen van Opdrachtnemer die daaruit voortvloeien blijven ook na de beëindiging van de Raamovereenkomst bestaan.
48	Onderhoud start na levering van de voorziening. Bij correctief onderhoud: Werkzaamheden die vallen onder de garantie worden niet in rekening gebracht.
49	Voor reparaties gelden de volgende levertijden : Voor normale, niet spoedeisende reparaties (waar afhankelijkheid ADL: Algemene Dagelijkse levensverrichtingen van de Inwoner niet in het geding is of waarbij de toegankelijkheid of doorgankelijkheid van de woning niet wordt belemmerd) geldt een maximale hersteltijd van 3 werkdagen. Voor spoedeisende reparaties (waarbij afhankelijkheid van ADL van de klant of de toe-/doorgankelijkheid in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 24 uur. In noodgevallen, dient Opdrachtnemer z.s.m. maar in ieder geval binnen 4 uur na melding aanwezig te zijn en de reparatie uit te voeren. Dit geldt ook op zon- en feestdagen.
50	Indien de afgesproken standaard of afwijkende reparatietermijn (tijdstip) niet haalbaar is, rust er een actieve meldingsplicht op de Opdrachtnemer richting de Inwoner en Opdrachtgever.
51	Indien de Woonvoorziening niet onder het all-in onderhoud valt, kunnen reparaties aan Woonvoorzieningen < € 500,- direct worden uitgevoerd. Voor reparaties > € 500,- stuurt Opdrachtgever een Offerte. In die gevallen kan de reparatie pas na goedkeuring van de Opdrachtgever worden uitgevoerd.
52	Indien de Opdrachtnemer inschat dat kosten voor reparatie en/of onderhoud de kosten van levering en aanbrenging van een nieuwe Woonvoorziening overschrijden, dient Opdrachtnemer in overleg te treden met de Opdrachtgever en na goedkeuring de Woonvoorziening te vervangen .
53	Opdrachtnemer geeft in Bijlage 5 Prijzenblad een jaartarief op voor All-in onderhoud dat, behoudens indexatie, geldt voor de maximale contractduur van de Overeenkomst.
54	Opdrachtnemer hanteert bij het All-in onderhoud een checklist waarop de verschillende werkzaamheden worden afgetekend. De checklist wordt voor akkoord ondertekend door de Inwoner. Op verzoek van de Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer toegang tot de checklists.
55	In uitzonderlijke gevallen kan verzocht worden om preventief onderhoud uit te voeren in situaties waarin een Inwoner in grote mate afhankelijk is van een voorziening (zoals een aangepaste toiletvoorziening).

2.10 Verwijderen en herverstrekken van bruikleenvoorzieningen en depot

Nr	Omschrijving
56	Bruikleenvoorzieningen worden in opdracht van Opdrachtgever verwijderd en, als de technische staat van de Woonvoorziening hergebruik mogelijk maakt, opgeslagen in een landelijk depot van Opdrachtnemer. Op het moment dat deze voorziening bij de Inwoner wordt verwijderd, vervalt de Woonvoorziening aan Opdrachtgever.
57	Binnen 5 werkdagen na een Innameverzoek van Opdrachtgever dient een voorziening die in bruikleen is verstrekt te worden opgehaald bij de Inwoner. Voor een zorgunit geeft Opdrachtnemer een haalbare termijn op.

58	Opdrachtnemer verwijderd de Woonvoorziening zorgvuldig en herstelt de eventuele schade die is ontstaan tijdens de (de)montage van de Woonvoorziening. Het gaat hier om het afdichten/afsmeren van boorgaten. Hier vallen geen bouwkundige herstelwerkzaamheden onder zoals bijvoorbeeld het terugplaatsen van muurtjes en kozijnen, schilderwerkzaamheden en het vervangen van tegels.
59	Herverstreking gaat voor nieuwlevering.
60	Opdrachtnemer bepaalt in welke situaties wordt herverstrekt. Bij Herverstreking dient een product te voldoen aan alle hieronder genoemde criteria: • visueel als nieuw: schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en ontsmet; • technisch in normale staat: regulier onderhouden, voldoet aan de gestelde technische eisen; • met een verwachte technische inzetduur van minimaal drie jaar; • compleet geleverd conform Leveringsopdracht.
61	In geval de Woonvoorziening niet kan worden hergebruikt omdat de technische staat dit niet toelaat, vervalt deze aan de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor afvoer van de Woonvoorziening op een duurzame wijze.
62	Woonvoorzieningen die in bruikleen zijn verstrekt worden kosteloos verwijderd. Dit geldt ook voor voorzieningen die onder eerdere contracten zijn geleverd.
63	Galerij- en balkonophogingen, toiletvoorzieningen en plafondliften die vóór het afsluiten van deze overeenkomst in bruikleen zijn versterkt, worden ook verwijderd en in depot geplaatst dan wel afgevoerd.
64	Opdrachtnemer neemt het uitstaande bestand van eerdere leveranciers inclusief depot over (Deurautomaten, Plafondliften, spoel-/föhn toilet en galerij-/balkonophogingen).

2.11 Eisen specifiek voor deuropeners

Nr	Omschrijving
65	Te leveren deuropeners voldoen aan NEN-EN 16005 .
66	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan deuropeners te leveren die uitsluitend door Opdrachtnemer uitgelezen en/of gerepareerd kunnen worden.
67	Registratie van deuropeners door Opdrachtnemer geschiedt op zulke wijze dat in geval van calamiteiten, deze deuropeners onmiddellijk zijn te traceren en terug te halen.
68	Opdrachtnemer kan voor alle merken en typen deuropeners handzenders en ontvangers leveren. Ook voor deuropeners die reeds in gebruik zijn en door derden zijn geleverd.
69	Een deuropener in een algemene ruimte die niet meer wordt gebruikt door de oorspronkelijke Inwoner, kan op naam worden gesteld van een andere Inwoner die ook gebruik maakt of gaat maken van de deuropener. In geval er geen andere Inwoner is die gebruik maakt van de deuropener, kan de Opdrachtgever besluiten om de deuropener over te dragen aan de Woningcorporatie of Vereniging van Eigenaren.
70	In wooncomplexen wordt een beroep gedaan op de VVE of woningcorporatie om de deuropener aan te schaffen en te onderhouden. Combinaties zijn hierin ook mogelijk waarbij de gemeente de voorziening aanschaft en het onderhoud wordt uitgevoerd door de VVE of corporatie. Opdrachtnemer is zich bewust van dit moreel appel.

2.12 Eisen specifiek voor toilet-/ badkameraanpassingen

Nr	Omschrijving
71	Bij het verwijderen van een bad of douchebak, wordt het tegelwerk hersteld met een standaard tegel (wit, 15x15 cm). Het betreft hier slechts herstel van het tegelwerk ter plaatse (aanvullen en

	vervanging van beschadigde tegels). Indien de Inwoner andere tegels wenst, kan het meerwerk op eigen kosten worden gerealiseerd.
--	--

2.13 Eisen specifiek voor keukens

Nr	Omschrijving
72	Opdrachtgever hanteert de norm sociale woningbouw bij het plaatsen van een onderrijdbare keuken. Dit betekent dat een onderrijdbare keuken voldoende kastruimte heeft, die vergelijkbaar is met kastruimte conform 2 onderkastjes en 2 bovenkastjes excl. afzuiging, kookbron etc. Daarnaast moet er voldoende werkruimte en afzetvlakken zijn om adequaat vanuit de rolstoel gebruik te kunnen maken van de onderrijdbare keuken. Een standaard hendelkraan is onderdeel van het aanbod.
73	Keukenapparatuur zoals een koelkast, kookbron en/of afzuigkap dient door Inwoner zelf aangeschaft te worden en is geen onderdeel van het aanbod.

2.14 Facturatie, prijzen en indexering

Nr	Omschrijving
74	Opdrachtnemer biedt de Inwoner de mogelijkheid om, indien de Inwoner dit wenst, een duurdere uitvoering van de Woonvoorziening te leveren. Opdrachtnemer kan bij Opdrachtgever alleen de prijs van het standaardproduct factureren. De meerprijs van de duurdere uitvoering moet Opdrachtnemer factureren bij de Inwoner.
75	De Woonvoorziening dient binnen 30 dagen na oplevering te worden gefactureerd. Opdrachtnemer stuurt iedere maand via ZorgNed een factuur voor leveringen en een factuur voor onderhoud en reparaties. Opdrachtgever stelt hiervoor een format ter beschikking.
76	Opdrachtnemer hanteert voor de voorzieningen benoemd in het Prijzenblad vaste prijzen . Deze kosten zijn inclusief: • gesprek met de Inwoner (huisbezoek aan Inwoner om de opdracht nader te specificeren); • opstellen Offerte; • bevestigingsmaterialen; • montage; • voorrijkosten; • instructie voor de gebruiker; • verwijderen van de voorziening; • halen en brengen (van en naar depot); • depotbeheer; • opslagkosten. Opdrachtnemer kan geen extra kosten in rekening brengen, tenzij er sprake is van meerwerk als dit vooraf is goedgekeurd door de consulent. Noodzakelijk meerwerk tot € 500 kan zonder goedkeuring van de Wmo-consulent worden uitgevoerd. De prijs in het Prijzenformulier is leidend voor de facturatie.
77	Bij Maatwerk wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van (onderdelen van) het Prijzenblad. Er dient bij Maatwerk voor de onderdelen die niet op het Prijzenblad staan een Offerte aangeleverd te worden, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen materiaal en arbeid, waarbij het afgesproken uurtarief voor arbeid conform het Prijzenblad gehanteerd wordt.
78	Opdrachtnemer benoemt uiterlijk bij aanvang van de contractperiode een contactpersoon voor de Opdrachtgever inzake de facturering en informatievoorziening. Deze contactpersoon is het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever voor alle zaken die met de facturering te maken hebben.

79	Het facturatieproces wordt in ZorgNed afgehandeld. Opdrachtnemer is bereid om per ingangsdatum van het contract via ZorgNed te factureren. Opdrachtnemer krijgt daartoe inloggegevens ter beschikking. Opdrachtnemer is bereid om éénmalig in een twee uur durende sessie geïnstrueerd te worden over het gebruik van ZorgNed voor de facturatie.
----	--

2.15 Administratie

Nr	Omschrijving
80	Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke deugdelijke en juiste (financiële) administratie
81	In verband met de veilige uitwisseling van persoonsgegevens dient Opdrachtnemer te kunnen communiceren met de Opdrachtgever via ZorgNed. De inrichting en afstemming van de communicatie met de Opdrachtgever dient per ingangsdatum voor de Overeenkomst rond te zijn.
82	Dossiers dienen altijd volledig te zijn. Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van onderaannemers en overige derden, vormt dit onderdeel van het dossier.

2.16 Klachten en meldingen

Nr	Omschrijving
83	Een klacht wordt gedefinieerd als iedere uiting van ongenoegen over de uitvoering of levering van de voorzieningen door Inwoner of derden die gelieerd zijn aan de desbetreffende Inwoner. Opdrachtnemer beschikt over een formele klachtenprocedure en -administratie. Alle klachten, ook klachten die direct door de Inwoner of telefonisch worden gemeld en/of opgelost worden, worden vermeld in de klachtenadministratie. Daarin is minimaal opgenomen: • de datum van binnenkomst van de klacht (= moment van melding van de klacht door Inwoner); • de aard van de klacht; • de wijze van afhandeling richting klager; • de genomen procesverbeteringen (indien van toepassing); • de datum van afhandeling van de klacht (= moment dat klacht van de Inwoner duurzaam is opgelost). Klachten en/of onvolkomenheden dienen binnen de termijn die Opdrachtnemer in zijn klachtenreglement hanteert te worden afgehandeld, maar uiterlijk binnen 15 werkdagen vanaf de datum van binnenkomst.
84	Opdrachtnemer heeft een actieve informatieplicht naar Inwoners over de klachtenprocedure bij de eerste kennismaking.
85	De Opdrachtgever stuurt bij haar binnengekomen klachten direct door naar de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rekent voor het afhandelen van klachten geen aanvullende kosten .
86	De Opdrachtgever ontvangt elk kwartaal een rapportage waarin overzicht van de inhoud en status van de klachten. Elke klacht heeft een eigen nummering. In dat overzicht komt aan de orde: • het aantal klachten; • de doorlooptijd tot afhandeling; • de aard van de klachten; • en de afhandeling daarvan. De contractmanager bepaalt het moment waarop de intensiteit van rapportages wordt verlaagd (alleen een halfjaar- en een jaarrapportage).
87	Bij terugkerende klachten kan de Opdrachtgever van Opdrachtnemer een verbeterplan eisen. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever.

	Bij goedkeuring van het verbeterplan krijgt Opdrachtnemer een redelijke termijn om invulling te geven aan het verbeterplan. Leidt het verbeterplan na het verstrijken van de redelijke termijn niet tot aantoonbare verbetering, dan is Opdrachtnemer zonder verdere ingebrekestelling in verzuim en kan Opdrachtgever juridische maatregelen nemen.
--	--

2.17 Privacy, informatiebeveiliging en archivering

Nr	Omschrijving
88	Opdrachtnemer voldoet gedurende de looptijd van de overeenkomst aan het bepaalde in Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
89	De Opdrachtnemer werkt, indien nodig of gewenst, mee aan het uitvoeren van een DPIA .
90	Opdrachtnemer is Verwerkingsverantwoordelijke , zoals ook aangegeven in artikel 5.1.2. Wmo
91	Ingeval van verwerking van persoonsgegevens hebben personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van Opdrachtnemer, evenals Opdrachtnemer zelf, een geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht.
92	Geheimhouding blijft ook van kracht ná het overdragen of beëindigen van de dienst.
93	Opdrachtnemer neemt alle passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonsgegevens, welke worden verwerkt ten dienste van Opdrachtgever, te beveiligen en beveiligd te houden tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking.
94	Opdrachtnemer bezit gedurende de uitvoeringsfase van de Opdracht een geaccrediteerd kwaliteitsmanagementsysteem zoals NEN-EN-ISO 9001-2015 certificaat of gelijkwaardig
95	Opdrachtnemer bezit gedurende de uitvoeringsfase van de Opdracht over een informatiebeveiligingscertificaat zoals NEN-EN-ISO/IEC 27001:2023 certificaat of gelijkwaardig
96	Opdrachtnemer bewaart de dossiers overeenkomstig de in artikel 5.3.4 Wmo 2015 gestelde termijn . Vernietiging voor het einde van deze termijn anders dan op grond van de Wmo 2015, toegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van dossiers door Opdrachtnemer gebeurt in samenspraak met Opdrachtgever.
97	Na verstrijken van de geldende wettelijke termijnen is Opdrachtnemer verplicht om persoonsgegevens zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 2 maanden te vernietigen , of van identificeerbare kenmerken te ontdoen, zodat zij niet langer zijn te herleiden tot een individuele persoon. Hiervan kan de Opdrachtnemer, indien nodig en/of gewenst een bewijs overleggen.
98	Opdrachtnemer garandeert dat het eigen administratie- en of registratiesysteem gedurende de contractperiode voldoet aan de geldende wet- en regelgeving . Om aan de wettelijke eisen te voldoen zal Opdrachtnemer het administratie- en of registratiesysteem, indien nodig, op eigen kosten door ontwikkelen.
99	Opdrachtnemer heeft geen kopieën van productiedata en persoonsgegevens, behalve voor continuïteitsdoeleinden ("back-up").
100	Beveiligingsincidenten en andere calamiteiten die impact hebben op de beschikbaarheid van de aanbestede diensten en leveringen moeten uiterlijk binnen 4 uur na het incident/calamiteit door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden gemeld.
101	Opdrachtnemer is, indien nodig en/of gewenst, verplicht om mee te werken aan audits van de Opdrachtgever.

2.18 Klanttevredenheidsonderzoek

Nr	Omschrijving
102	Opdrachtnemer voert ten minste eenmaal per twee jaar (éérste keer rond het eind van het eerste contractjaar) op eigen kosten een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek uit. Het klanttevredenheidsonderzoek wordt door een onafhankelijk onderzoeksbureau verricht en in afstemming met de Opdrachtgever. De onderzoeken en metingen van klanttevredenheid bepalen voor een deel het waardeoordeel over de uitvoering van de overeenkomst. De Opdrachtgever kan mogelijke vragen aanleveren die als uitgangspunt gebruikt kunnen worden bij het uit te voeren tevredenheidsmeting door de Opdrachtnemer. Het resultaat van de tevredenheidsmeting geeft informatie over de verrichte diensten, processen, kwaliteit van de woningaanpassing. Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het inwonertevredenheidsonderzoek.
103	De eindrapportage van het klanttevredenheidsonderzoek doet Opdrachtnemer binnen twee weken na afronding van het onderzoek toekomen aan de Opdrachtgever. Hieraan zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden.
104	Opdrachtnemer verleent kosteloze medewerking aan het jaarlijkse (wettelijk verplichte) inwoner ervaringsonderzoek Wmo van de Opdrachtgever.