

Programma van Eisen en Uitvoeringsvoorwaarden

Eis	Algemeen
1.	Opdrachtnemer levert en installeert trapliften die voldoen aan de eigenschappen die redelijkerwijs van trapliften verwacht mogen worden. De trapliften zijn afgestemd op de voor de specifieke trapsituatie best passende oplossing en gebaseerd op de goedkoopst mogelijke oplossing' zoals gesteld in het aanbestedingsdocument, waarbij de verkeersruimte om en op de trap niet of zo min mogelijk belemmerd wordt conform het Besluit bouwwerken leefomgeving (hierna te noemen Bbl).
2.	Er vindt minimaal elk kwartaal overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien nodig vaker. Zie hiervoor ook eis 75
3.	Opdrachtgever heeft bij bijzondere maatwerkoplossingen, niet zijnde het maatwerk wat onder de scope valt zoals genoemd in eis 5 van dit Programma van Eisen en Uitvoeringsvoorwaarden, te allen tijde de mogelijkheid om bij meerdere partijen offertes op te vragen en desgewenst een andere leverancier in te schakelen.
4.	De all-in service eindigt na de demontage van de traplift of in ieder geval na jaar 10 van ingebruikname van de traplift.

Eis	Soorten trapliften
5.	Alle voorkomende trapsituaties dienen van een traplift te kunnen worden voorzien. Te onderscheiden zijn: 1: rechte traplift 2: rechte traplift met uitloop 3: traplift met één bocht 4: traplift met twee of meer bochten Standaard is plaatsing aan muurzijde, de volgende opties moeten ook geleverd kunnen worden: Heavy Duty en/of spijlzijde voor alle trapliften.
6.	Een bocht heeft een kromming gelijk aan of meer dan 45 graden. Een traplift met één of meerdere krommingen van minder dan 45 graden behoort dus tot categorie 1. Een wenteltrap wordt gezien als een traplift met twee of meer bochten.

Eis	Kwaliteit en eisen
7.	Opdrachtnemer levert trapliftinstallaties die te allen tijde voldoen aan de geldende normen, wet- en regelgeving en richtlijnen inzake veiligheid, milieu en installatievoorschriften. De trapliften dienen te voldoen aan alle, meest recente, vigerende, nationale en relevante Europese regelgeving, voorschriften, uitvoeringsbesluiten en NEN- EN/ ISO/CE/EMC normen
8.	Opdrachtnemer garandeert een minimale technische en functionele levensduur van tien jaar na ingebruikname door de cliënt. Dit geldt ook voor een (ten dele) hergebruikte traplift.
9.	Ook een (ten dele) hergebruikte traplift ziet er bij levering schoon en netjes uit, is vrij van roest en erosie, zit netjes in de lak, zonder delen die uitsteken, heeft bedieningsonderdelen die goed functioneren en is op het eerste oog niet van nieuw te onderscheiden.
10.	Het ontwerp en de constructie van de trapliften is zodanig dat het gebruik voor de beoogde gebruiker eenvoudig is.
11.	De traplift dient demontabel te zijn waarbij montagepunten eenvoudig kunnen worden hersteld.
12.	De geleverde trapliften voldoen naast de al genoemde eisen minimaal aan onderstaande functionele eisen: - de traplift is geluidsarm;

	- de traplift heeft een gelijkmatige en schokvrije loop; - de traplift behoudt in elke bewegingspositie een horizontaal zitvlak; - de traplift is voorzien van een stoel, veiligheidsgordel, armleuningen en voetensteun; - de traplift heeft een parkeerstation met oplaadpunt boven en onder aan de trap; - de stoel van de traplift is voldoende stroef en draaibaar; - de zitting is opklapbaar of zodanig inschuifbaar dat deze in parkeerstand binnen de constructie van de traplift past; - de trapliftstoel is standaard aanpasbaar, waaronder in ieder geval: • De zithoogte vanaf de vloer; • De afstand tussen voetensteun en zitting; • De afstand tussen de armsteunen. - de veiligheidsgordel is eenhandig te bedienen; - de voetenbank en armleuningen zijn inklapbaar; - de voetenbank dient zittend en met de hand bedienbaar te zijn; - de traplift is van zowel beneden, boven als vanuit de stoel draadloos te bedienen en bevat een noodknop; - de bediening van de traplift is zittend vanaf de linker- of rechterarmleuning mogelijk; - de traplift is voorzien van klembeveiliging welke voldoet aan de NEN-EN 81-40:2020 norm; - de traplift is voorzien van een accu die kan worden opgeladen met de reguliere stroomvoorziening (230V); - de traplift blijft bij tijdelijke stroomuitval nog minimaal 24 uur functioneren; - de traplift (de types 1 t/m 4 zoals genoemd in eis 6) beschikt over een minimaal draagvermogen van 125 kilogram; - de Heavy Duty traplift (zoals genoemd in eis 6) beschikt over een draagvermogen vanaf 125 kilo; - de traplift is geschikt voor hergebruik.
13.	De traplift bevat, naast bovengenoemde eisen, minimaal de navolgende fabrieksopties: - elektrisch inschuifbare of opklapbare uitloop; - parkeerbocht (te plaatsen op diverse punten op de trap); - extra bedieningsunit voor begeleider; - uitbreidbaarheid hefvermogen tot 150 kg; - draaibare zitting; - kinderstoel; - verlengde railuitloop.
14.	De traplift heeft goed zichtbare veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen in de Nederlandse taal. Denk aan een sticker met een telefoonnummer voor storingen en een datum van installatie of onderhoud.

Eis	Procedure van opdracht tot verstrekking
15.	De opdracht tot inmeten, leveren, plaatsen en verwijderen van Trapliften geplaatst tijdens deze contractperiode vindt plaats door middel van het verstrekken van een generale machtiging, zie bijlage 13 van de aanbestedingsdocumenten, door Opdrachtgever.
16.	De Opdrachtgever verstrekt opdrachten onder generale machtiging. De opdrachtnemer aanvaardt de generale machtiging door deze per e-mail aan de Opdrachtgever te bevestigen.
17.	Opdrachtgever verstrekt bij opdrachtverstrekking tot inmeten en passen een globaal programma van eisen en geeft tevens aan om welke categorie traplift

	het gaat evenals of de traplift aan de spilzijde of muurzijde moet worden geplaatst.																														
18.	Opdrachtnemer geeft zelfstandig uitvoering aan het inmeten en passen van de traplift op basis van de generale machtiging, uitgezonderd de incidentele situaties waarbij medewerkers van Opdrachtgever of door Opdrachtgever aan te wijzen derden, aanwezig wensen te zijn.																														
19.	Opdrachtnemer toetst bij het inmeten en passen of zijn constatering overeenstemmen met de gegevens in de door de Opdrachtgever verstrekte opdracht. Indien geen afwijkingen worden waargenomen gaat Opdrachtnemer over tot het leveren van de traplift zonder dat hiervoor specifiek een offerte behoeft te worden uitgebracht.																														
20.	Termijnen van opdrachtverstrekking tot controle: <table><tr><th><u>Wat?</u></th><th><u>Wie?</u></th><th><u>Wanneer?</u></th></tr><tr><td>1.Opdrachtbevestiging</td><td>Opdrachtgever richting opdrachtnemer</td><td>Binnen 2 werkdagen</td></tr><tr><td>2. Inmeten en passen</td><td>Opdrachtnemer en indien gewenst door Opdrachtgever aangewezen derden</td><td>Binnen 10 werkdagen na opdracht</td></tr><tr><td>3. Offerte en akkoord</td><td>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</td><td>Binnen 5 werkdagen na inmeten</td></tr><tr><td>4. Levering en montage</td><td>Opdrachtnemer maakt afspraak met inwoner en stemt de afspraak af met Opdrachtgever</td><td>Binnen 25 werkdagen na opdrachtbevestiging</td></tr><tr><td>5.Ondertekening Bruikleenovereenkomst door cliënt</td><td>Opdrachtnemer overhandigt de Bruikleenovereenkomst aan cliënt namens Opdrachtgever</td><td>Direct na montage</td></tr><tr><td>6. Oplevering van de traplift</td><td>Opdrachtnemer</td><td>Direct na ondertekening bruikleenovereenkomst</td></tr><tr><td>7. Controle (nazorg)</td><td>Opdrachtnemer richting cliënt</td><td>Binnen 5 werkdagen na oplevering</td></tr><tr><td>8. All-in Service</td><td>Opdrachtnemer</td><td>Jaarlijks preventief en correctief, zie all-in service</td></tr><tr><td>9. Demontage</td><td>Opdrachtnemer</td><td>Binnen 8 werkdagen na opdracht tot verwijdering</td></tr></table>	<u>Wat?</u>	<u>Wie?</u>	<u>Wanneer?</u>	1.Opdrachtbevestiging	Opdrachtgever richting opdrachtnemer	Binnen 2 werkdagen	2. Inmeten en passen	Opdrachtnemer en indien gewenst door Opdrachtgever aangewezen derden	Binnen 10 werkdagen na opdracht	3. Offerte en akkoord	Opdrachtnemer en Opdrachtgever	Binnen 5 werkdagen na inmeten	4. Levering en montage	Opdrachtnemer maakt afspraak met inwoner en stemt de afspraak af met Opdrachtgever	Binnen 25 werkdagen na opdrachtbevestiging	5.Ondertekening Bruikleenovereenkomst door cliënt	Opdrachtnemer overhandigt de Bruikleenovereenkomst aan cliënt namens Opdrachtgever	Direct na montage	6. Oplevering van de traplift	Opdrachtnemer	Direct na ondertekening bruikleenovereenkomst	7. Controle (nazorg)	Opdrachtnemer richting cliënt	Binnen 5 werkdagen na oplevering	8. All-in Service	Opdrachtnemer	Jaarlijks preventief en correctief, zie all-in service	9. Demontage	Opdrachtnemer	Binnen 8 werkdagen na opdracht tot verwijdering
<u>Wat?</u>	<u>Wie?</u>	<u>Wanneer?</u>																													
1.Opdrachtbevestiging	Opdrachtgever richting opdrachtnemer	Binnen 2 werkdagen																													
2. Inmeten en passen	Opdrachtnemer en indien gewenst door Opdrachtgever aangewezen derden	Binnen 10 werkdagen na opdracht																													
3. Offerte en akkoord	Opdrachtnemer en Opdrachtgever	Binnen 5 werkdagen na inmeten																													
4. Levering en montage	Opdrachtnemer maakt afspraak met inwoner en stemt de afspraak af met Opdrachtgever	Binnen 25 werkdagen na opdrachtbevestiging																													
5.Ondertekening Bruikleenovereenkomst door cliënt	Opdrachtnemer overhandigt de Bruikleenovereenkomst aan cliënt namens Opdrachtgever	Direct na montage																													
6. Oplevering van de traplift	Opdrachtnemer	Direct na ondertekening bruikleenovereenkomst																													
7. Controle (nazorg)	Opdrachtnemer richting cliënt	Binnen 5 werkdagen na oplevering																													
8. All-in Service	Opdrachtnemer	Jaarlijks preventief en correctief, zie all-in service																													
9. Demontage	Opdrachtnemer	Binnen 8 werkdagen na opdracht tot verwijdering																													
21.	Bij tussentijds, te weten tussen de opdrachtbevestiging en de daadwerkelijke levering, overlijden van cliënt zijn de gemaakte kosten declarabel minus de prijs van de herin te zetten traplift. Het is aan Opdrachtnemer om aan te tonen welke onomkeerbare kosten gemaakt zijn.																														
22.	In geval van annuleren door Opdrachtgever geldt de volgende marktconforme annuleringsstaffel: - tot 1 werkdag voorafgaand aan inmeten en passen: 0% van de trapliftprijs; - tot 5 werkdagen voorafgaand aan montage: 25% van de trapliftprijs; - vanaf 5 werkdagen voorafgaand aan montage tot aan montage: 50% van de trapliftprijs; - tijdens en na montage: 100% van de trapliftprijs.																														
23.	Schade die ontstaat als gevolg van leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklare oplevering is voor rekening van Opdrachtnemer.																														

24.	De opdrachtnemer plaatst de traplift en zorgt voor een veilige en nette afwerking. Alle bevestigingen, zoals schroeven en montagemateriaal, worden stevig en netjes weggewerkt. Er mogen geen gaten, scherpe randen, delen die uitsteken of losse onderdelen achterblijven, danwel zichtbaar zijn. De afwerking moet passen bij de woning en voldoen aan de regels van het Bbl.
25.	Om de belasting voor de cliënt tot een minimum te beperken vinden bouwkundige werkzaamheden van niet constructieve aard voor het leveren, plaatsen en installeren en gebruiksklaar opleveren achtereenvolgens plaats op dezelfde dag.
26.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de cliënt of diens vertegenwoordiger de bruikleenovereenkomst ondertekent. Deze overeenkomst is opgesteld door Opdrachtgever en bevat de rechten en plichten van de cliënt. Bij levering geeft Opdrachtnemer de overeenkomst aan de cliënt en legt deze duidelijk uit.
27.	De bruikleenovereenkomst tussen Opdrachtgever en cliënt wordt bij levering getekend. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer tegelijkertijd met de factuur een afschrift van de ondertekende bruikleenovereenkomst. Zonder ondertekening van de bruikleenovereenkomst kan geen oplevering van de trapliftinstallatie plaatsvinden.
28.	Als de bruikleenovereenkomst wordt beëindigd, dan laat Opdrachtgever dit weten aan Opdrachtnemer door middel van een verwijderingsopdracht. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de traplift binnen 8 werkdagen na verwijderingsopdracht bij de cliënt wordt opgehaald.
29.	Bij oplevering ontvangt de cliënt een mondelinge instructie en een schriftelijke, Nederlandstalige handleiding van Opdrachtnemer. Deze bestaat uit: - een voor de cliënt begrijpelijke gebruikershandleiding; - alle informatie omtrent nazorg, storingen, onderhoud en contactgegevens; - informatie omtrent de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.
30.	Nadat Opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de cliënt de instructie heeft begrepen en cliënt heeft aangetoond de traplift veilig te kunnen gebruiken, laat Opdrachtnemer de cliënt - bij voorkeur digitaal - een ontvangstbewijs ondertekenen. Opdrachtnemer overhandigt een afschrift hiervan aan Opdrachtgever.
31.	Voor alle medebewoners die geen gebruik maken van de traplift wordt een trapleuning geplaatst op een hoogte van 85 cm. De looprail van de traplift telt niet als trapleuning. De opdrachtnemer kiest het materiaal, maar zorgt dat de leuning stevig is, veiligheid biedt en past bij de woning en de bewoners. De plaatsing gebeurt volgens de regels van het Bbl.
32.	Na oplevering kan Opdrachtgever controleren of de traplift voldoet aan de specificaties in de leveringsopdracht. Als de traplift niet voldoet, meldt Opdrachtgever dit direct aan Opdrachtnemer. Het risico ligt dan met terugwerkende kracht bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer herstelt alle gebreken zo snel mogelijk en zonder extra kosten zodat de traplift alsnog voldoet aan de afgesproken specificaties.
33.	Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer het niet eens zijn over een afkeuring, schakelen zij een onafhankelijke derde in. De kosten zijn voor de partij die ongelijk krijgt volgens het oordeel van deze derde.
34.	In het kader van nazorg neemt opdrachtnemer binnen 5 werkdagen (zoals benoemd in eis 21 'termijnen') na oplevering contact op met de cliënt om de tevredenheid te toetsen. Eventuele problemen worden direct verholpen.
35.	Opdrachtnemer houdt per trapliftinstallatie een digitaal logboek bij. Deze kan door Opdrachtgever worden opgevraagd/ingezien gedurende de gebruiksduur van de traplift.

Eis	Uitzonderingen op de generale machtiging
36.	De generale machtiging vervalt als Opdrachtnemer bij het inmeten en passen vaststelt dat: - het resultaat van het inmeten en passen afwijkt van de door Opdrachtgever verstrekte opdracht; - er mogelijk sprake is van noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard; - er mogelijk sprake is van een uitzonderingssituatie.
37.	Als er sprake is van een uitzonderingssituatie en dus geen sprake is van een generale machtiging, is het volgende van toepassing: - Opdrachtgever vraagt Opdrachtnemer per e-mail om een offerte. Deze offerte is voor het leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de traplift, voor het uitvoeren van de jaarlijkse all-in service en alle eventuele extra werkzaamheden die daarvoor nodig zijn; - Voorafgaand aan de uit te brengen offerte verricht Opdrachtnemer het inmeten en passen van de traplift; - Binnen vijf werkdagen na het inmeten en passen stuurt Opdrachtnemer een offerte aan Opdrachtgever. Deze offerte laat zien wat Opdrachtnemer wil gaan leveren; - Opdrachtnemer voegt bij de offerte een rapport van het inmeten en passen. Dit rapport bevat: a. Het voorstel voor het type traplift, de categorie, de fabrieksopties, de aanpassingen en de plaatsingszijde; b. De motivatie voor de goedkoopst adequate oplossing voor de cliënt; c. Zo nodig een omschrijving en motivatie van bouwtechnische werkzaamheden volgens het Besluit bouwwerken leefomgeving en gemeentelijke bouwverordeningen; d. Zo nodig een omschrijving en motivatie van de uitzonderingssituatie inclusief een plan van aanpak. Als Opdrachtgever de offerte niet accepteert, dan laat zij dit zo snel mogelijk (maar in ieder geval binnen vijf werkdagen) schriftelijk of per e-mail weten met haar bezwaren. Indien gewenst vraagt Opdrachtgever om een herziene offerte. Opdrachtnemer stuurt deze binnen vijf werkdagen na het verzoek.
38.	In het geval van incidentele, spoedeisende plaatsing geeft Opdrachtnemer op dat moment de daadwerkelijke levertijd aan met een maximum van vijf werkdagen na inmeten en passen. Onder incidentele, spoedeisende levering wordt een plaatsing verstaan die naar het oordeel van Opdrachtgever op korte termijn noodzakelijk is.
39.	Als voorafgaand aan het leveren, plaatsen en installeren van de traplift bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard noodzakelijk zijn, dan dient Opdrachtnemer de traplift aansluitend na oplevering van deze bouwkundige werkzaamheden te plaatsen en installeren.

Eis	Garantie
40.	De opdrachtnemer geeft voor een periode van minimaal 2 jaar direct na de gebruiksklare oplevering garantie op nieuwe en op (deels) hergebruikte trapliften. Deze garantie houdt in dat de geleverde traplift; - voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs van de voorziening verwacht mogen worden en voldoen aan de door de Opdrachtgever verstrekte productomschrijving; - veilig is en blijft; - voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen;

	- bij gebreken gerepareerd wordt op kosten van de opdrachtnemer.
Eis	All-in service
41.	Minimaal 1 keer per jaar vindt preventief (regulier) onderhoud plaats. Tijdens het preventief onderhoud vindt ook een keuring plaats. Het all-in service geldt voor de duur van 120 maanden vanaf plaatsing van de traplift. Vanwege de garantietermijn van twee jaar mag Opdrachtnemer vanaf het derde jaar de onderhoudskosten doorberekenen tot aan het moment dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de opdracht geeft om de traplift te verwijderen. De onderhoudskosten gaan daarom in vanaf maand 25 na plaatsing van de betreffende traplift en loopt door tot en met maand 120 van ingebruikname. Daarna is het aan Opdrachtgever hoe all-in service te laten organiseren.
42.	Het uitvoeren van correctief onderhoud ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting om in datzelfde jaar preventief onderhoud uit te voeren. Indien het laatste preventief onderhoud langer dan negen maanden geleden heeft plaatsgevonden, kan eventueel in overleg met de cliënt, het preventief onderhoud tegelijkertijd met het correctief onderhoud plaatsvinden.
43.	Opdrachtnemer plaatst op de traplift een sticker die duidelijk zichtbaar is, waarop is af te lezen wanneer het preventief onderhoud is uitgevoerd en/of draagt zorg voor een logboek waarin deze gegevens zijn vastgelegd.
44.	Na uitvoering van het preventief of correctief onderhoud, laat Opdrachtnemer de cliënt een bewijs hiervan (digitaal) ondertekenen.
45.	Per geleverde traplift, nadat de garantietermijn is verstreken en zolang deze uitstaat bij een cliënt wordt met Opdrachtnemer een all-in servicecontract afgesloten. Dit betreft een all-in servicecontract voor de periode als genoemd in eis 41. Een all-in servicecontract bevat alle kosten van jaarlijks (preventief) onderhoud, 24-uurs storingsdienst zeven dagen per week, alle (spoed)reparaties en vervangingen inclusief kosten voor materiaal (accu's inbegrepen), arbeidsloon, voorrijkosten, etc. en kosten van noodzakelijke updates van elektronica en software. Voor het overige worden geen kosten in rekening gebracht. Preventief onderhoud bevat de instandhoudingskosten, arbeidsloon, voorrijkosten, etc. en kosten van noodzakelijke updates van elektronica en software.
46.	Opdrachtnemer is 24 uur per dag en 7 dagen per week bereikbaar voor cliënt. De cliënt heeft binnen 5 minuten persoonlijk contact. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist informeren van alle cliënten over met het telefoonnummer waarop zij te bereiken zijn en op welke wijze storingen over de trapliftinstallatie kunnen worden gemeld.
47.	De storing of reparatie dient bij spoed binnen 4 uur en in andere gevallen binnen 24 uur na melding te worden opgelost. Mocht dit niet haalbaar zijn dan zorgt Opdrachtnemer voor een adequate noodoplossing. Onder spoed wordt in ieder geval verstaan een situatie die mogelijk levensbedreigend is of een situatie waarin cliënt niet meer in zijn 1 ^e levensbehoefte kan voorzien zoals eten, drinken, slapen en toiletgang.
48.	Bij reparaties van een traplift die langer dan 10 jaar in gebruik zijn, gerekend vanaf het jaar van ingebruikname, vind eerst overleg plaats met Opdrachtgever, tenzij sprake is van een spoedreparatie.
49.	Als bij de uitvoering van het all-in servicecontract blijkt dat de staat van de traplift zodanig is dat deze niet meer aan de wettelijke voorschriften voldoet met betrekking tot de technische staat en veiligheid (zie ook eis 8), dan wordt dit direct schriftelijk aan Opdrachtgever gemeld, inclusief oorzaak. Een nieuwe traplift dient in overleg met Opdrachtgever geleverd te worden.

	Tevens wordt er, indien nodig, door opdrachtnemer gezorgd voor een passende noodoplossing voor de cliënt.
50.	De opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid, levering en installatie van fabrieksopties en aanpassingen of gelijkwaardige alternatieven daarvan tot tenminste tien jaar na plaatsing van de traplift.
51.	Opdrachtnemer draagt het risico voor beschadigingen tijdens de uitvoering van all-in service.

Eis	Verwijderen traplift
52.	Voor het verwijderen van de traplift wordt de volgende werkwijze afgesproken: - Opdrachtgever geeft de opdracht tot het verwijderen van een traplift uit een woning van een cliënt - opdrachtnemer maakt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de verwijderingsopdracht een afspraak met de cliënt (of diens nabestaanden) voor het demonteren en afvoeren van de traplift - Opdrachtnemer verwijdert de traplift zorgvuldig uit de betreffende woning - Opdrachtnemer brengt de woning in de oude staat terug indien de oude trapleuningen bij de bewoner aanwezig zijn, met uitzondering van bouwkundige herstelwerkzaamheden. - Opdrachtnemer verwijdert bouten, schroeven, etc, herstelt de gaten in de muren of trap netjes, neemt al het afval mee en laat de locatie waar de traplift is verwijderd stofzuig schoon achter. - Voor deze werkzaamheden, behorende bij het verwijderen van de traplift, worden door de Opdrachtnemer geen kosten in rekening gebracht. - Op het moment dat de traplift, in opdracht van de Opdrachtgever, is gedemonteerd, gaat het eigendom van de traplift over van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer. - Schade die ontstaat als direct gevolg van het verwijderen van de traplift valt onder de verantwoordelijkheid en rekening van Opdrachtnemer.
53.	De woning mag nooit worden achtergelaten in een onveilige situatie. Het demonteren van de traplift mag geen risico veroorzaken voor de elektrische installatie of voor de gezondheid van de bewoners
54.	Als uitzondering op het verwijderen van de traplift: Opdrachtnemer verwijdert op verzoek van Opdrachtgever een onderdeel van de traplift, zoals de stoel. De rest van de traplift blijft gemonteerd. In overleg wordt hiervoor een prijs vastgesteld. Opdrachtnemer mag de gemaakte kosten voor deze werkzaamheden gespecificeerd declareren bij Opdrachtgever.

Eis	Personeel
55.	Opdrachtnemer zorgt dat alle medewerkers die aan deze opdracht werken beschikken over actuele en relevante kennis en vaardigheden. De opdrachtnemer houdt deze kennis bij met tijdige scholing en toont op verzoek van de Opdrachtgever aan welke scholing is gevolgd. Medewerkers die bij Wmo-clients thuis komen dragen bedrijfskleding, legitimeren zich en laten zien dat zij namens de Opdrachtnemer werken. Zij hebben voldoende sociale vaardigheden om cliënten in begrijpelijke taal uit te leggen hoe zij de traplift veilig kunnen gebruiken.
56.	De plaatsing van de traplift wordt uitgevoerd door een opgeleide en daartoe geautoriseerde monteur met klantvriendelijke houding. De woning wordt bezemschoon achtergelaten en verpakkingsmateriaal wordt meegenomen en duurzaam verwerkt.

Eis	Privacy
57.	Opdrachtnemer voldoet aan privacywetgeving zoals opgenomen in de raam-overeenkomst.

Eis	Klachten en calamiteiten
58.	Een klacht is een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van de cliënt omtrent alle door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde en de geïnstalleerde of de te installeren traplift en de houding en gedrag van personeel.
59.	Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door de cliënten en Opdrachtgever kunnen worden gemeld. Het centraal meldpunt is op werkdagen minimaal tussen 9 en 17 uur telefonisch tegen lokaal tarief bereikbaar.
60.	Opdrachtnemer handelt klachten van cliënten over trapliften snel en zorgvuldig af. Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht neemt opdrachtnemer contact op met de cliënt. De klacht wordt uiterlijk binnen 10 werkdagen opgelost of er wordt een duidelijk plan van aanpak opgesteld en uitgevoerd.
61.	De inhoudelijke afhandeling van de klacht (betrekking hebbende op zowel product als diensten) wordt als volgt opgepakt: - Op ontvangstdatum van de klacht wordt de klacht geregistreerd - Binnen 2 werkdagen bevestigt Opdrachtnemer de klacht schriftelijk aan de cliënt - Opdrachtnemer stelt binnen 10 werkdagen vast of de klacht gegrond is door middel van hoor en wederhoor. - Opdrachtnemer handelt de klacht af en informeert de cliënt over de wijze van afhandelen
62.	Opdrachtnemer registreert alle klachten en deelt deze in naar het proces waarop ze betrekking hebben: inmeten en passen, levering, preventief onderhoud, correctief onderhoud, demonteren en inname, houding van personeel en bereikbaarheid
63.	Registratie van de cliëntgegevens met een traplift dient door de Opdrachtnemer zodanig te worden uitgevoerd dat de trapliften in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de cliënt in gevaar brengt) onmiddellijk terug worden gehaald en worden vervangen. Opdrachtnemer mag hiervoor geen kosten doorrekenen naar Opdrachtgever.
64.	Opdrachtnemer meldt direct alle calamiteiten en gevallen van geweld die plaatsvinden tijdens het verlenen van de door Opdrachtnemer geboden werkzaamheden. Deze melding gaat naar de Opdrachtgever én naar de toezichthouder, zoals verplicht in artikel 3.4 van de Wmo 2015.

Eis	Facturatie
65.	De factuur moet na oplevering van de traplift, uiterlijk 30 dagen na de plaatsing bij de betreffende gemeente worden ingediend.
66.	De factuur dient te zijn voorzien van o.a. maar niet uitsluitend; • Routenummer van Opdrachtgever; • Klantgegevens; • Datum plaatsing. Nadere invulling van de facturatie gegevens worden per gemeente afgestemd met Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode.
67.	Tevens dient bij de factuur de volgende bijlagen worden toegevoegd: - Een door de cliënt ondertekende bruikleenovereenkomst; - Het rapport van inmeten en passen

68.	De facturatie van de in het PvE beschreven all-in service vindt achteraf plaats middels een verzamelfactuur per jaar voor trapliften behorende tot deze overeenkomst die op peildatum 1 november van het desbetreffende jaar uitstaan.
69.	De verzamelfactuur is voorzien van een bijlage (Excel compatibel) waarbij o.a. de volgende onderdelen zijn opgenomen: • Cliëntgegevens; • Datum plaatsing; • Type naam traplift; • Uitvoeringsvorm van de traplift; • (Sub) totaal regel en aantallen Nadere invulling van de facturatie gegevens worden per gemeente afgestemd met Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode.

Eis	Communicatie Opdrachtgever en managementinformatie
70.	Opdrachtgever heeft toegang tot actuele digitale managementinformatie. Actueel betekent dat de beschikbare informatie door Opdrachtnemer per maand uiterlijk de 10 ^e van de opvolgende maand wordt bijgewerkt.
71.	Opdrachtnemer levert binnen een maand na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage aan de Opdrachtgever. - Overzicht aantal uitstaande trapliften met datum plaatsing; - Aantal geleverde trapliften (incl. her-verstrekkingen); - Overzicht levertijden, voorzien van motiveringen bij overschrijding van de levertijd; - Aantal ingenomen, gedemonteerde trapliften; - Aantal servicedienstverleningen; - Aantal reparaties, inclusief overzicht responstijd all-in service, voorzien van motivering bij overschrijding daarvan; - Aantal klachten en afhandeling inclusief: - datum ontvangst klacht - omschrijving/aard van de klacht - ondernomen acties - datum afhandeling van de klacht. - Daarnaast wordt meegenomen of de klacht naar tevredenheid van de cliënt is opgelost.
72.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever en waar nodig ook de cliënten, tijdig over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot de productveiligheid, relevante wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken.
73.	Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben elk kwartaal, of zo veel vaker als nodig wordt geacht, een overleg over de uitvoering van de opdracht. In dit overleg worden de managementrapportage, klachtenrapportage en de rapportage over storingen en reparaties besproken. Opdrachtnemer maakt binnen 2 kalenderdagen na het overleg een verslag. Dit verslag bevat per onderwerp een korte samenvatting en duidelijke afspraken en actiepunten. Opdrachtgever kan het verslag aanvullen en goedkeuren.
74.	Opdrachtnemer beschikt over één contactpersoon als vast aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Deze is beschikbaar voor alle vragen en signalen rond het contract.
75.	Als er tijdens de looptijd van de overeenkomst ontwikkelingen zijn die de continuïteit van de dienstverlening kunnen beïnvloeden, meldt opdrachtnemer dit direct aan de Opdrachtgever.

	Bij acute risico's (bijvoorbeeld faillissement, leveringsproblemen) doet opdrachtnemer een telefonische melding binnen 24 uur, gevolgd door een schriftelijke bevestiging binnen 2 werkdagen.
76.	Opdrachtnemer meldt ook opvallende zaken, zoals buitensporige slijtage van trapliften of oneigenlijk gebruik, binnen 5 werkdagen na constatering. Opdrachtnemer heeft een actieve signaalfunctie richting Opdrachtgever.
77.	Opdrachtnemer levert jaarlijks vóór 1 maart een productieverantwoording over het voorgaande kalenderjaar aan Opdrachtgever.
78.	Een jaarverantwoording wordt jaarlijks uiterlijk 1 april, inclusief verklaring van de onafhankelijke accountant, na het contractjaar waarop deze betrekking heeft aan de Opdrachtgever aangeboden. In de jaarverantwoording staat het volgende duidelijk vermeld: a. Prestaties; b. Aantal uitstaande trapliften; c. Leveringen; d. Levertijden; e. Demontages; f. Klachtenafhandeling; g. Klanttevredenheid; h. Servicedienstverlening; i. Actiepunten.
79.	Mocht Opdrachtgever daar aanleiding voor zien dan kan er incidenteel, kosteloos, gegevens worden opgevraagd bij opdrachtnemer. Ook kan de rapportage eerder en/of vaker worden opgevraagd.

Eis	Communicatie met cliënt
80.	Bij het eerste contact met de cliënt informeert de Opdrachtnemer op welke wijze (bijv. telefonisch, post, e-mail) de cliënt wenst te communiceren in het geval van afspraken e.d.
81.	Opdrachtnemer maakt voorafgaand aan het bezoekmoment duidelijke afspraken met de cliënt. Daarbij vermeldt opdrachtnemer de soort afspraak, de datum en het tijdstip. Als er een tijdsbandbreedte wordt afgesproken, is deze maximaal twee uur. Als opdrachtnemer weet dat een afspraak niet kan doorgaan, meldt hij dit minimaal 24 uur van tevoren aan de cliënt. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak, waarbij het gewenste tijdstip van de cliënt leidend is.
82.	Indien de communicatie met de cliënt tot problemen leidt, neemt de Opdrachtnemer contact op met de Opdrachtgever om dit nader af te stemmen.

Eis	Einde Opdracht
83.	Opdrachtnemer is verplicht om bij het einde van de overeenkomst mee te werken aan een goede overdracht van werkzaamheden aan de nieuwe Opdrachtnemer.