



Nota van Inlichtingen bij: Trapliften IJmond
Gepubliceerd onder nummer: GEZ_202412_PRJ-2400318
Datum: 16 maart 2026

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
1	Bijlage E Programma van Eisen pag 3 par 3a.prijs 2 + Bijlage D Tarievenblad	<p>U geeft aan dat inschrijver op het tarievenblad aan dient te geven welke accessoires als standaard worden beschouwd. Hiermee creëert u een ongelijk speelveld, immers de ene leverancier zal hier meer of minder accessoires opgeven dan de ander waardoor prijsinschrijvingen niet vergelijkbaar met elkaar zijn. Dit kunt u ondervangen door zelf aan te geven dat een traplift altijd moet kunnen worden voorzien van de volgende accessoires binnen de all-in prijs indien medisch noodzakelijk: -</p> <ul style="list-style-type: none"> -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 draalbaar; -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: <ul style="list-style-type: none"> -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 is geschikt voor hergebruik. <p>-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; draalbare zitting; verlengde railuitloop;</p> <p>Gaat u akkoord met deze wijziging ?</p>	<p>De IJmond gemeenten gaan niet akkoord met uw voorstel. De Oprachtgever zal geen limitatieve lijst met merk-/product- en specifieke accessoires voorschrijven. Het uitgangspunt is: functionele eisen (resultaat) conform PVE, waarbij inschrijvers equivalente oplossingen mogen aanbieden zolang de gevraagde functionaliteit wordt gerealiseerd, en dat de prijsvergelijking plaatsvindt op basis van het uniforme Tarievenblad.</p>
2	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 7	<p>Gegeven de groei van de vraag naar trapliften, de beperkte beschikbaarheid van (gekwalificeerd) personeel en het beperkte aantal aanbieders in de trapliftenmarkt is een levertijd van 15 werkdagen zeer ambitieus. Gebruikelijk is een levertijd van minimaal 20 werkdagen en steeds vaker wordt door aanbestedende diensten een levertijd uitgevraagd van 25 werkdagen. Wij verzoeken u dan ook de door u uitgevraagde levertijd tot minimaal 20 werkdagen te verhogen. Gaat u mee in dit verzoek?</p>	<p>De IJmond-gemeenten begrijpen dat marktomstandigheden zoals de groeiende vraag naar trapliften, de beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel en leveringsketens, invloed kunnen hebben op de haalbaarheid van levertijden.</p> <p>Tegelijkertijd achten de gemeenten een korte levertijd van groot belang in het kader van de Wmo omdat trapliften worden ingezet om de zelfredzaamheid en veiligheid van inwoners in de eigen woning te waarborgen.</p> <p>Gelet op de signalen uit de markt en met het oog op een realistische en haalbare uitvoering van de overeenkomst passen de IJmond-gemeenten de maximale levertijd aan van 15 werkdagen naar 20 werkdagen.</p> <p>Daarnaast blijft gelden dat wanneer de levertijd overhoopt niet gehaald kan worden de opdrachtnemer verplicht is om de betrokken consultant en de inwoner tijdig te informeren over de reden van de vertraging en de verwachte nieuwe installatiedatum.</p>
3	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 31	<p>Mogen wij ervan uitgaan dat u hiermee doelt op originele door de fabrikant geproduceerde onderdelen en onderhoudsmaterialen/gereedschappen waarmee standaard ook aan uw eis 10 wordt voldaan?</p>	<p>Nee, dit is niet juist. De gemeenten staan ook het gebruik van gelijkwaardige/compatibele/gereviseerde onderdelen toe, mits deze aantoonbaar passen binnen het norm-/veiligheidskader van de opdracht.</p>
4	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 24	<p>Door aanpassingen en automatisering (checks and balances) in ons proces van aanvraag tot en met installatie voldoen alle trapliften bij installatie aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en de trap met de daarop geïnstalleerde traplift aan de minimale grenswaarden als gesteld in het "informatieblad trapliften op bestaande trappen" als gepubliceerd door het ministerie van VWS in juli 2023. Op basis van welke criteria verwacht u dat, buiten voornoemde wet- en regelgeving, aan de orde kunnen zijn om een beroep te doen op de 3 maanden omruilgarantie?</p>	<p>Indien de cliënt storingen of ongemakken ervaart met de traplift zal Oprachtgever in overleg met Opdrachtnemer hierover een besluit nemen, waarbij een omruilgarantie van 3 maanden geldt.</p>

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
5	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 14	In welke relatie staat deze eis ten opzichte van het door u uitgevraagde all-in onderhoud? Is de conclusie juist dat hert verhelpen van storingen niet onder het all-in onderhoud valt? Wij verzoeken u deze eis te verduidelijken.	In het Programma van Eisen is opgenomen dat voor iedere geleverde traplift een all-in onderhoudsovereenkomst wordt afgesloten die maximaal 15 jaar na plaatsing doorloopt. Binnen deze onderhoudsovereenkomst vallen onder meer het periodiek onderhoud, het verhelpen van storingen en reparaties die voortkomen uit normaal gebruik en het leveren en vervangen van benodigde onderdelen gedurende de levensduur van de traplift. Schade of storingen die aantoonbaar voortkomen uit opzet, nalatigheid of oneigenlijk gebruik vallen niet onder het all-in onderhoud.
6	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 10	Inmiddels is, sinds april 2023, de NEN-EN 81-40:2020 van kracht. Wij veronderstellen dat u deze herziene versie van de norm bedoelt aangezien de oude versie (2008) vanaf april 2023 vervallen is. Is onze veronderstelling juist?	Ja, de IJmond gemeenten bedoelen hiermee dat trapliften moeten voldoen aan de op het moment van levering geldende wettelijke en normatieve eisen. Dit betekent dat ook trapliften die voldoen aan latere of vervangende versies van de norm (zoals NEN-EN 81-40:2020) als gelijkwaardig worden beschouwd.
7	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 9	Er bestaat bij ons onduidelijkheid over de formulering van deze eis, met name wat de aanbestedende dienst bedoelt met 'voora'. Kunt u specificeren waar u precies in het proces van aanvraag tot en met installatie wenst deze informatie te ontvangen?	Oprachtgever geeft aan bij Odrachtnemer welk van de 5 type (standaard) trapliften (zie categorieën in het tarievenblad) zij wenst voor de inwoner. Odrachtnemer kiest, voor een nieuwe of gebruikte traplift van het gewenste type. Odrachtnemer geeft bij Odrachtgever in de aan welk exemplaar ingezet gaat worden, met de gevraagde informatie uit Eis 9, te weten Naam aanvragende consultant, NAW gegevens cliënt, Type (merknaam of benaming van de Odrachtgever voor deze lift)/prijs lift (all-in), geplande installatiedatum en bouwjaar van de betreffende traplift. Met vooraf bedoelt Odrachtgever "voordat verdere acties ondernomen worden m.b.t. de installatie".
8	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 7	Wij begrijpen niet precies wat u bedoelt met het volgende: 'Per type traplift uit het standaardpakket van de Odrachtgever geeft u aan welke lift u uit uw assortiment aanbiedt. Tevens heeft u productfolders van de traplift bijgevoegd in genoemde bijlage'. Zou u willen verduidelijken wanneer precies in het proces van aanvraag t/m installatie u wenst dat Odrachtnemer aangeeft welke lift uit ons assortiment wordt ingezet? En naar welke bijlage verwijst u? En welke eisen stelt u aan de genoemde productfolder en voor wie is die productfolder bedoeld?	De gemeente verduidelijkt deze eis als volgt. Moment van aanleveren informatie Odrachtnemer geeft bij de inschrijving aan welk type traplift uit zijn assortiment kan worden geleverd voor de verschillende typen trapliften uit het standaardpakket van de opdrachtgever (bijvoorbeeld rechte trap, trap met bocht(en), plaatsing aan de spijzijde). Hiermee wordt inzichtelijk gemaakt dat de opdrachtgever passende oplossingen kan leveren binnen het gevraagde standaardpakket. Verwijzing naar bijlage Met de genoemde bijlage wordt verwezen naar het tarievenblad (bijlage D) waarin de verschillende typen trapliften uit het standaardpakket zijn opgenomen. Productinformatie / gebruikersinformatie Met de genoemde productfolder wordt bedoeld dat bij oplevering van de traplift gebruikersinformatie of een gebruikershandleiding beschikbaar is voor de inwoner. Deze informatie bevat onder andere instructies over veilig gebruik van de traplift en is bedoeld om gebruikersfouten te voorkomen. Er worden vanuit de opdrachtgever geen aanvullende eisen gesteld aan de vorm van deze documentatie anders dan dat deze duidelijk en in de Nederlandse taal (B1 niveau) beschikbaar is voor de gebruiker.
9	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 2	Van de standaard opties die u uitvraagt is optie c (inklapbare- of uitschuifbare uitloop) in ons assortiment niet meer beschikbaar. Deze is door innovatie van onze trapliften niet meer nodig. Voordeel daarvan is meer gebruiksgemak voor de traplift gebruiker, minder storingen omdat inklapbare- en inschuifbare uitlopen zeer storingsgevoelig zijn en de kosten voor gemeente lager zijn. Wij verzoeken u deze optie als standaard verplicht te leveren uit te sluiten. Gaat u mee in dit verzoek?	De IJmond gemeenten benadrukken dat het hier gaat om een functionele eis (een inklapbare of inschuifbare uitloop of een andere voorziening die ervoor zorgt dat de doorgang onderaan de trap vrij blijft). Indien de Odrachtnemer een alternatieve oplossing aanbiedt waarmee de doorgang onderaan de trap in alle gevallen vrij blijft, wordt dit als gelijkwaardig beschouwd. De eis wordt daarom niet aangepast.
10	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 1	Om op de veelvoorkomende trappen in Nederland een traplift aan de spijzijde (uw categorie e) te kunnen installeren is een type traplift nodig dat een hellingshoek van 70 graden aankan. Aangezien niet elke fabrikant over een dergelijk type traplift beschikt is het, in het kader van behoud van een gelijkspelveld, van belang dat dit duidelijk in uw eisen is opgenomen. Mogen wij ervan uitgaan dat uw categorie e. trapliften betreft die minimaal een hellingshoek van 70 graden aan moeten kunnen?	Het PvE stelt hierbij geen specifieke maximale hellingshoek als minimumeis, maar verlangt dat de aangeboden trapliften functioneel geschikt zijn voor plaatsing in dergelijke situaties. Het is aan de inschrijver om aan te tonen dat de aangeboden spijzijdetraplift hiervoor geschikt is.
11	Aanbestedingsdocument Trapliften IJmond 4.1.1. en PvE 39	U stelt een SROI percentage van 5% van de opdracht waarde. SROI verplichtingen worden in de praktijk veelal vervuld middels het aantrekken van personeel met enige afstand tot de arbeidsmarkt. Aangezien de kosten voor personeel bij fabrikanten van trapliften een relatief klein deel uitmaken van de totale bedrijfskosten, is een percentage van 5% t.b.v. de SROI verplichtingen hoog. Gebruikelijk is een percentage van 2 à 3% te hanteren. Wij verzoeken het door u uitgevraagde percentage t.b.v. de SROI verplichting dan ook te verlagen naar zeker 3%. Gaat u mee in dit verzoek?	De gemeenten streven naar een percentage van 5%. Met behulp van zogenaamde bouwblokkenmethode is er voldoende ruimte om een passende invulling te geven aan dit streven. Deze bouwblokkenmethode wordt toegelicht in Bijlage H - Protocol SROI ZuidKnrmInd-IJmond. De gemeenten houden derhalve vast aan het percentage van 5%.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
12	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 29	Kunt u verduidelijken dat schade als gevolg van opzet of oneigenlijk gebruik niet onder het all-in onderhoudstarief valt? Onder 'oneigenlijk gebruik' wordt begrepen storingen die voortkomen uit nalatigheid, opzet of verkeerd gebruik waaronder begrepen het niet behandelen van de traplift conform de gebruiksinstructies, gebruik van vervoer anders dan personen (vrachtvervoer) alsmede excessieve vervuiling als gevolg van stof, (dieren)haren of bouwgruis.	Ja. Het all-in onderhoud heeft betrekking op onderhoud en reparaties die voortkomen uit normaal gebruik van de traplift. Zoals in het Programma van Eisen is opgenomen wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat hij een signaalfunctie richting Opdrachtgever vervult wanneer sprake is van bijvoorbeeld buitenproportionele slijtage of oneigenlijk gebruik. Schade of storingen die aantoonbaar voortkomen uit opzet, nalatigheid of gebruik in strijd met de gebruiksinstructies vallen niet onder het all-in onderhoud
13	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 19	In de aanbestedingsdocumenten wordt de levering en plaatsing van trapliften beschreven, maar het moment waarop het eigendom van de traplift overgaat wordt niet expliciet benoemd. Om te voorkomen dat inschrijvers verschillende uitgangspunten hanteren bij uitvoering en risicoverdeling, verzoeken wij u te bevestigen op welk moment het eigendom van de traplift overgaat tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en/of cliënt. Wilt u daarbij tevens aangeven hoe het eigendom en de bijbehorende rechten en verplichtingen worden beschouwd in de volgende situaties: <ul style="list-style-type: none"> • Overlijden van de cliënt. • Verhuizing van de cliënt. • Overname van de traplift door een nabestaande. • Situaties waarin geen expliciete verwijderopdracht aan Opdrachtnemer wordt verstrekt. Graag ontvangen wij per scenario een duidelijke toelichting, zodat inschrijvers hun processen en verantwoordelijkheden hierop op consistente wijze kunnen inrichten.	In de genoemde situaties kennen wij twee opties: een verwijderingsopdracht en geen verwijderingsopdracht. Bij een verwijderingsopdracht komt de traplift terug in eigendom van de de Opdrachtnemer en bij geen opdracht blijft het in eigendom van Opdrachtgever.
14	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften, eis 10	In het PvE verwijst u naar de NEN-EN 91-40:2008. Kun u bevestigen dat tevens het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) in combinatie met het Informatieblad trapliften op bestaande trappen van toepassing is op de levering en de installatie van de trapliften?	Ja, dit kunnen wij bevestigen. Zie echter ook het antwoord op vraag 6: Niet de NEN-EN 91-40:2008, maar de NEN-EN 91-40:2020 is van toepassing.
15	Algemeen	Is een exemplaar van de bruikleenovereenkomst gesloten tussen Gemeente en gebruiker beschikbaar voor inzage?	Zie bijlage.
16	Bijlage G vng-model-inkoopvoorwaarden algemene-inkoopvoorwaarden	VNG art.23 regelt eigendomsoverdracht bij Aflevering en risico-overgang na schriftelijke acceptatie door de gemeente. Tegelijk koppelt het PvE het oplever-/afleverbewijs aan de (door de cliënt ondertekende) bruikleenovereenkomst. Kunt u bevestigen hoe art.23 in deze opdracht wordt toegepast: welk document/moment geldt als (a) Aflevering en (b) schriftelijke acceptatie door de gemeente, zodat eigendom/risico/garantie-aanspraken audit-proof vastliggen?	In geval van eventuele tegenstrijdigheid tussen het Programma van Eisen en de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden geldt dat de bepalingen uit het Programma van Eisen prevaleren, aangezien dit document de opdracht-specifieke uitwerking bevat. In het Programma van Eisen is bepaald dat de door de cliënt ondertekende bruikleenovereenkomst tevens kan gelden als afleverbewijs/opleveringsbewijs/schriftelijke acceptatie (eis 12 en eis 36). In deze opdracht geldt daarom de door de cliënt ondertekende bruikleenovereenkomst als het document waarmee wordt bevestigd dat de traplift zonder gebreken is geleverd en geplaatst. De datum van ondertekening van deze bruikleenovereenkomst geldt als het moment van oplevering/aflevering.
17	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Kunt u bevestigen hoe de SROI-eis in deze opdracht wordt berekend (basis opdrachtwaarde: per gemeente of totaal IJmond. excl./incl. btw), en hoe PSO-certificering wordt getoetst?	De SROI-waarde wordt berekend op basis van de totale opdrachtwaarde van de drie IJmondgemeenten gezamenlijk. De toetsing van de PSO-certificering vindt plaats via WIZZR, waar het certificaat dient te worden ge-upload, en via een check op de geldigheidstermijn in het PSO-register.
18	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Het PvE koppelt facturatie aan een opleveringsbewijs, waarbij de getekende bruikleenovereenkomst als bewijs kan gelden. Welke alternatieve oplever-/bewijsstukken accepteert Opdrachtgever wanneer de cliënt (nog) niet kan of wil tekenen (bijv. monteur verklaring met foto's + gemeentelijke bevestiging), zodat levering, beheer en facturatie niet stilvallen?	Volgens het Programma van Eisen geldt als uitgangspunt dat de cliënt bij oplevering een bruikleenovereenkomst ondertekent welke tevens als opleveringsbewijs kan dienen. Indien een cliënt tijdelijk niet kan of wil tekenen kan in overleg met de Opdrachtgever een alternatief bewijsstuk worden gebruikt, zoals een montage- of opleveringsrapport van de monteur, foto's van de geïnstalleerde traplift en een bevestiging van oplevering aan de gemeente. De Opdrachtgever bepaalt per situatie welk bewijsstuk voldoende is om levering en facturatie mogelijk te maken. In de praktijk is een dergelijke situatie bij de IJmond-gemeenten echter nog niet voorgekomen en vormt de ondertekende bruikleenovereenkomst doorgaans het opleveringsbewijs.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
19	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Het tarievenblad stelt dat de aanschaf/installatie een all-in prijs is, incl. o.a. wandcontactdoos/stroomvoorziening, eventueel verwijderden trapleuning, toeslagen en u garandeert geen aanvullende kosten. Kunt u concreet afbakenen welke elektrische/bouwkundige werkzaamheden altijd binnen all-in vallen en welke uitsluitend als maatwerk/meerwerk zijn toegestaan na voorafgaande (schriftelijke) goedkeuring (PvE eis 14), zodat er geen interpretatieverschil ontstaat bij uitvoering en factuurcontrole?	Bedoeld worden alle werkzaamheden die nodig zijn om de traplift zodanig te installeren dat deze voldoet aan alle daarop van toepassing zijn de wettelijke eisen en veilig gebruikt kan worden. Wij volgen hierbij wel het Informatieblad Trapliften op bestaande trappen. Als een trap vóór plaatsing van de traplift niet voldoet aan het BBL dan treedt opdrachtnemer hierover vooraf in overleg met Opdrachtnemer. In overleg wordt dan een passende oplossing gezocht.
20	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Eis 42 koppelt het levertijd-boetebeding aan de levertijd beschreven in uw aanbieding (Aanbestedingsdocument 5.1, SGC1). Kunt u bevestigen op basis waarvan het boetebeding wordt bepaald: (a) uitsluitend de PvE-norm maximaal 15 werkdagen of (b) iets anders? Graag ook aangeven hoe % op tijd wordt berekend (teller/noemer, per gemeente of totaal, per kwartaal) en welke start/stop-definitie daarbij geldt.	Vraag a; Het boetebeding met betrekking tot afwijking van de levertijd wordt bepaald op basis van de door u aangeboden levertijd/doorlooptijd conform uw aanbieding in SGC1. Vraag b; Het percentage op tijd wordt berekend per jaar over alle in die periode geleverde trapliften binnen de drie IJmond gemeenten. De berekening die hierbij gehanteerd zal worden is: aantal leveringen op tijd gedeeld door het aantal leveringen totaal. De door u aangeboden levertijd hierin leidend zijn. De start/stop-definitie is vanaf start overeenkomst en geldt telkens voor de meetperiode welke een jaar is. Via de kwartaal managementrapportage zal de voortgang bijgehouden worden.
21	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Eis 40 noemt als sanctie vervallen van exclusiviteit van leveren bij toerekenbare tekortkoming op individueel niveau. Kunt u concretiseren hoe deze maatregel wordt toegepast (trigger, schriftelijke stappen, duur, per gemeente of IJmond-breed) en welke herstelroute geldt om exclusiviteit te herwinnen, zodat dit juridisch en operationeel uitvoerbaar is?	Dit zal onderdeel worden van de werkafspraken. Opdrachtgever zal bij toerekenbare tekortkoming op individueel niveau dit schriftelijk melden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal hierop binnen twee weken een verbeterplan dienen voor te leggen ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierin zal een redelijke termijn afgesproken worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarbinnen de verbetering(en) dienen gedaan te zijn. Indien dit niet het geval is, zal eis 40 van kracht worden voor het individuele geval en zal de betreffende traplift aangeschaft worden van een andere aanbieder. Dit houdt niet in dat verdere aanvragen bij andere aanbieders gedaan zullen worden, de overeenkomst blijft geldig en uitgevoerd worden. Bij herhaaldelijke tekortkomingen geldt dit niet.
22	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Eis 38 vraagt medewerking aan iWmo-berichtenverkeer zodra dit voor trapliften ontwikkeld is. Kunt u verduidelijken hoe Opdrachtgever dit afbakt qua (a) scope (welke berichten/gegevens), (b) regie (wie initieert/test/acceptatie) en (c) kostenregime (binnen contract of via wijzigingsprocedure), zodat dit uitvoerbaar en voorspelbaar kan worden ingepland?	Opdrachtgever vraagt medewerking indien het berichtenverkeer (zowel aanvraag als overige communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer) zal gaan verlopen middels iWMO. Er is geen concrete verwachting wanneer dit zal gaan gebeuren. Opdrachtgever zal, op het moment dat dit ingevoerd gaat worden, in overleg met Opdrachtnemer en zal redelijkheid en billijkheid hanteren als uitgangspunt voor de aansluiting op het iWMO-berichtenverkeer. Verregaande investeringen door Opdrachtnemer zullen naar alle waarschijnlijkheid niet gedaan hoeven te worden. Verwacht mag worden dat, als iWMO-berichtenverkeer ook voor trapliften ingevoerd gaat worden, dit voor een groot deel van de gemeenten landelijk zal gaan gelden en dat inschrijvers hier niet in een enkel geval mee te maken gaan krijgen.
23	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Eis 34 schrijft een kwartaalrapportage met 9 onderdelen voor en stelt dat deze op papier en digitaal kan worden aangeleverd, maar noemt geen aanlevermoment en geen minimaal datamodel. Kunt u aangeven (a) binnen welke termijn na kwartaalafsluiting u de rapportage verwacht, (b) welk bestandsformaat u accepteert (bijv. Excel/CSV/PDF) en (c) welke minimale gegevensvelden per rapportageonderdeel u nodig acht (incl. kernassortiment en buiten kernassortiment), zodat administratieve last beheersbaar en uniform blijft?	Deze eis betreft een minimumeis. Om de administratieve last voor de Opdrachtnemer beheersbaar te houden sluiten de gemeenten bij voorkeur aan op de bij u reeds bestaande rapportagemodellen, mits daar in ieder geval alle genoemde rapportageonderdelen in zijn opgenomen. Als de rapportage in bestandsvorm wordt aangeboden ontvangen wij deze uiterlijk 1 maand na afloop van het kwartaal.
24	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Het PvE verwacht een proactieve signaalfunctie bij o.a. oneigenlijk gebruik (eis 28) en vraagt rapportage van storingen binnen en buiten contract (eis 34). Tegelijk staat dat kosten buiten onderhoud/koop in hetzelfde kwartaal kunnen worden gefactureerd (eis 37). Kunt u definiëren welke situaties Opdrachtgever als buiten contract beschouwt (bijv. oneigenlijk gebruik/vandalisme/schade) en welk afstemmings-/besluitpad geldt vóór facturatie, zodat discussie achteraf wordt voorkomen?	Oneigenlijk gebruik valt niet onder het onderhoudscontract. Bij levering gaan we uit van 1 uit de aangeboden categorieën. De gemeenten hebben tot nu toe geen ervaring met maatwerk. Maatwerk kan mogelijk zijn als een cliënt te zwaar is, waardoor de traplift uit de catalogus niet voldoet. Indien de trap niet voldoet aan de BBL moet de Opdrachtgever hierover worden geïnformeerd. De opdracht komt hiermee terug naar de Opdrachtgever.
25	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Eis 25 noemt binnen uiterlijk twee weken voor schriftelijke/digitale klachten en telefonische klachten direct oplossen dan wel afhandelen. Kunt u verduidelijken of twee weken kalenderweken of werkdagen betreft, en wat u onder direct verstaat bij telefonische klachten (norm in tijd en/of first response vs oplossing), zodat dit uniform kan worden ingericht en gerapporteerd?	Met "binnen uiterlijk twee weken" in eis 25 worden kalenderweken bedoeld. De afhandelingstermijn voor schriftelijke en digitale klachten bedraagt daarmee maximaal 14 kalenderdagen. Onder "direct" bij telefonische klachten verstaat de gemeente dat tijdens het telefoongesprek een first response plaatsvindt: de klacht wordt geregistreerd en beoordeeld of deze direct kan worden opgelost. Indien de klacht niet tijdens het telefoongesprek kan worden opgelost, geldt dat de verdere afhandeling plaatsvindt binnen uiterlijk twee kalenderweken (14 kalenderdagen).

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
26	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Eis 23 stelt een wachttijd bij calamiteiten van maximaal 1 uur en definieert calamiteit. Kunt u bevestigen of de 1 uur ziet op (a) responstijd/contact/triage of (b) monteur ter plaatse, en welk moment geldt als start (melding via welk kanaal), zodat alle inschrijvers dezelfde meetlat hanteren?	Bij een calamiteit moet de monteur binnen een uur na melding via het calamiteitenummer de storing verhelpen, zodat de inwoner geen problemen meer ervaart in de eerste levensbehoefte.
27	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Eis 21 spreekt over verholpen binnen vaste tijden (voor 12:00 gemeld → voor 18:00 verholpen, na 12:00 → voor 12:00 volgende dag). Kunt u definiëren wat u onder verholpen verstaat (bijv. lift weer veilig bruikbaar, tijdelijke oplossing/remote fix toegestaan of uitsluitend fysiek herstel ter plaatse), zodat dit eenduidig meetbaar en uitvoerbaar is.	Onder "verholpen" in eis 21 verstaat de Opdrachtgever dat de storing zodanig is opgelost dat de traplift weer veilig en bruikbaar is voor de gebruiker. Dit kan zowel door middel van herstel op afstand als door herstel ter plaatse. Indien een definitieve reparatie op dat moment niet mogelijk is, kan een tijdelijke oplossing volstaan, mits de traplift daarmee veilig gebruikt kan worden totdat definitief herstel plaatsvindt.
28	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	PvE eis 19 vraagt dat gaten netjes dicht worden gemaakt en de locatie bezemschoon wordt achtergelaten, maar het cosmetische afwerkingsniveau is niet gedefinieerd. Kunt u aangeven welk resultaatniveau u minimaal verwacht (bijv. vullen/afdichten van gaten, maar geen schilder- of stucwerk), en wanneer sprake is van schade die als verwijtbaar (aansprakelijkheid) wordt aangemerkt versus normale demontagesporen?	Opdrachtnemer stopt de gaten in de muur en/of trap netjes dicht, terugplaatsen leuning, neemt al het afval mee en laat de locatie waar de traplift is verwijderd bezemschoon achter. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de schade die veroorzaakt is tijdens verwijdering van de traplift aan de woning.
29	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	PvE eis 19 stelt kosteloos verwijderen en benoemt o.a. afval meenemen en bezemschoon opleveren. Het tarievenblad stelt geen aanvullende kosten. Kunt u bevestigen dat kosteloos ook omvat: arbeid, transport, afvoer/verwerking/recycling én administratieve afhandeling, en dat hiervoor geen aanvullende vergoeding kan worden gefactureerd gedurende de looptijd?	De gemeente bevestigt dat het verwijderen van trapliften zoals opgenomen in eis 19 kosteloos dient plaats te vinden. Alle werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de traplift zorgvuldig te verwijderen en de locatie overeenkomstig eis 19 op te leveren (waaronder het netjes dichtmaken van gaten, het meenemen van afval en het bezemschoon achterlaten van de locatie) worden geacht onder deze kosteloze verplichting te vallen. Hiervoor kan gedurende de looptijd geen aanvullende vergoeding worden gefactureerd.
30	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Eis 13. U gebruikt het woord direct bij het toesturen van de ondertekende bruikleenovereenkomst. Kunt u dit concreetiseren (welke norm in tijd) én aangeven welk kanaal u accepteert (bijv. beveiligde mail/portaal/post), zodat inschrijvers dit uniform kunnen inrichten en de gemeente dit consistent kan auditen?	De bruikleenovereenkomst wordt direct ondertekend bij plaatsing van de traplift als bewijs van ontvangst. De Opdrachtnemer stuurt het ondertekende exemplaar binnen een maand als bijlage bij de factuur naar Opdrachtgever.
31	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Eis 8 bevat een acceptatieplicht voor inwoners met een indicatie. Kunt u bevestigen dat deze acceptatieplicht niet geldt wanneer Opdrachtnemer gemotiveerd aantoont dat plaatsing technisch/veiligheidsshalve niet verantwoord is (bijv. strijd met normkader uit eis 10 of andere toepasselijke voorschriften), en welke besluitroute u dan hanteert (overleg, alternatief/maatwerk, regie Opdrachtgever)?	De gemeente bevestigt dat de acceptatieplicht zoals opgenomen in eis 8 geldt voor alle inwoners met een indicatie, tenzij de Opdrachtnemer gemotiveerd aantoont dat plaatsing technisch of veiligheidsshalve niet verantwoord is. De besluitroute wordt opgenomen in het werkafsprakenboek.
32	Bijlage E Programma van Eisen Wmo trapliften	Eis 7 stelt: De levertijd van datum van leveringsopdracht tot datum van installatie is maximaal 15 werkdagen. Kunt u expliciet definiëren wat u verstaat onder datum leveringsopdracht (startmoment) en datum van installatie (eindmoment: gebruiksklaar/oplevering), zodat alle inschrijvers dezelfde start/stop-definitie hanteren en hierop kunnen sturen?	De gemeente definieert de levertijd in eis 7 als volgt. Datum leveringsopdracht (startmoment): de dag waarop de gemeente de leveringsopdracht schriftelijk of digitaal aan de opdrachtnemer verstrekt voor een nieuwe of gereviseerde traplift uit het standaardpakket. Datum van installatie (eindmoment): de dag waarop de traplift volledig is geplaatst, gebruiksklaar is gemaakt en veilig kan worden gebruikt door de inwoner. De maximaal toegestane levertijd van 20 werkdagen wordt berekend van start- tot einddatum zoals hierboven omschreven. Indien deze termijn niet kan worden gehaald geldt het communicatieproces zoals beschreven in eis 7 waarbij de betrokken consulent en de inwoner tijdig worden geïnformeerd.
33	Bijlage D Tarievenblad Trapliften IJmond	Het tarievenblad beschrijft all-in onderhoud incl. storingservice, preventief/correctief onderhoud en reparatie/vervanging van onderdelen en/of de gehele traplift. Het PvE verlangt daarnaast een all-in onderhoudsovereenkomst die stilzwijgend kan doorlopen tot maximaal 15 jaar (eis 29). Kunt u bevestigen welke scope Opdrachtgever onder all-in onderhoud verstaat (incl./excl. onderdelen/accessoires zoals accu's e.d.), zodat inschrijvers dezelfde prijs- en servicegrenzen hanteren?	Het all-in onderhoud heeft betrekking op onderhoud en reparaties die voortkomen uit normaal gebruik van de traplift, inclusief alle daarvoor benodigde onderdelen en accessoires. Uitsluitend schade of storingen die aantoonbaar voortkomen uit opzet, nalatigheid of gebruik in strijd met de gebruiksinstructies vallen niet onder het all-in onderhoud.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
34	Bijlage D Tarievenblad Trapliften IJmond	Het tarievenblad bevat demontage binnen all-in aanschaf/installatie, terwijl PvE eis 19 kosteloos verwijderen beschrijft (incl. procedure, gaten dichten en bezemschoon). Kunt u toelichten wat met demontage in het tarievenblad wordt bedoeld en hoe dit zich verhoudt tot de verwijderprocedure uit eis 19, zodat uitvoering en prijsopbouw eenduidig zijn?	De gemeente bevestigt dat de verwijdering van trapliften zoals opgenomen in PvE eis 19 kosteloos is. De term "demontage" in het tarievenblad verwijst naar de feitelijke uitbouw van de traplift en maakt onderdeel uit van deze kosteloze verplichting. Alle noodzakelijke werkzaamheden, waaronder het dichten van gaten, het meenemen van afval en het bezemschoon opleveren van de locatie, vallen hiermee inbegrepen. Er kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht voor demontage of andere onderdelen van de verwijderprocedure gedurende de looptijd van de overeenkomst.
35	Bijlage D Tarievenblad Trapliften IJmond	Het tarievenblad noemt toeslagen als onderdeel van de all-in prijs. Kunt u aangeven welke toeslagen Opdrachtgever hiermee bedoelt (bijv. bijzondere bereikbaarheid, afwijkende werktijden, extra montagecomplexiteit of anders), zodat inschrijvers dit uniform verwerken en er geen discussie ontstaat over wel/geen toeslag binnen all-in?	Alle toeslagen
36	Aanbestedingsdocument Trapliften IJmond	SGC1/SGC2 noemen maximaal aantal pagina's en minimaal Arial 10 met regelafstand 1,0. Kunt u bevestigen of deze minimale lettergrootte ook geldt voor tabellen/figuren/voetnoten en of een eventuele voorpagina/inhoudsopgave meetelt binnen het paginamaximum, zodat alle inschrijvers exact hetzelfde beoordelingskader hanteren?	Een inhoudsopgave en een voorpagina telt niet mee binnen de paginamaximum. Arial 10 geldt voor tekst, tabellen en figuren. Een voetnoot is vaak kleiner en wordt geaccepteerd.
37	Aanbestedingsdocument Trapliften IJmond	Het aanbestedingsdocument verwijst naar de verhouding verantwoordelijke-verwerker, terwijl Bijlage I uitgaat van twee verwerkingsverantwoordelijken en de conceptovereenkomst een Verwerkersovereenkomst als bijlage noemt. Kunt u bevestigen welke AVG-rolverdeling contractueel leidend is en of er naast Bijlage I nog een separate verwerkersovereenkomst (bijlage 3) wordt verstrekt, zodat inschrijvers hun AVG-inrichting juridisch juist kunnen maken?	Er geldt alleen een gegevensdelingsovereenkomst, dit zal aangepast worden in de overeenkomst.
38	Aanbestedingsdocument Trapliften IJmond	Het aanbestedingsdocument bepaalt dat NvI's integraal deel uitmaken en prevaleren boven eerdere stukken. De conceptovereenkomst art.8 bepaalt dat het verificatieverslag leidend is en geeft een bijlagenvolgorde. Kunt u de definitieve documenthiërarchie voor het contractdossier bevestigen (incl. conceptovereenkomst, NvI's, aanbestedingsdocument + bijlagen, PvE, VNG-voorwaarden, tarievenblad en inschrijving), zodat bij tegenstrijdigheid voor alle partijen één prevalentieregel geldt?	1. Verificatieverslag (indien van toepassing) 2. NvI's 3. gegevensdelingsovereenkomst 4. Aanbestedingsdocument + bijlagen 5. Inschrijving
39	Aanbestedingsdocument Trapliften IJmond	De stukken hanteren verschillende kaders voor prijs/indexering (DPI in het aanbestedingsdocument, CPI in het PvE, en prijzen vast met schriftelijk overeengekomen indexeringen in de conceptovereenkomst). Kunt u eenduidig bevestigen welke indexeringssystematiek contractueel leidend is (indexsoort, peildatum, indienmoment, eerste toepassingsdatum) voor alle tariefcomponenten (aanschaf/plaatsing én onderhoud)?	Helaas is er een fout geslopen in het aanbestedingsdocument. De indexeringssystematiek die de gemeenten voor ogen hebben is als volgt: Het eerst mogelijke indexeringmoment is 1 augustus 2027. Daarna is jaarlijkse indexering mogelijk. Telkens per 1 augustus. Het indexeringsvoorstel dient uiterlijk 1 juli van het betreffende jaar te zijn ingediend. Als grondslag voor de indexering hanteren de gemeenten het CBS Prijsindexcijfer (CPI), peildatum april.
40	Bijlage E PvE – A.2 "accessories als standaard" + vergelijkbaarheid tarieven	In Bijlage E PvE A.2 staat dat inschrijvers in het tarievenblad aangeven welke accessoires als standaard worden beschouwd en dat standaard opties niet mogen worden doorbelast. Kunt u bevestigen dat Opdrachtgever geen limitatieve lijst met merk-/product-specifieke accessoires zal voorschrijven, maar dat het uitgangspunt blijft: functionele eisen (resultaat) conform PvE, waarbij inschrijvers equivalente oplossingen mogen aanbieden zolang de gevraagde functionaliteit wordt gerealiseerd, en dat de prijsvergelijking plaatsvindt op basis van het uniforme Tarievenblad?	De gemeenten bevestigen dat het geen limitatieve lijst met merk-/product- en specifieke accessoires voorschrijft Het uitgangspunt is: functionele eisen (resultaat) conform PvE, waarbij inschrijvers equivalente oplossingen mogen aanbieden zolang de gevraagde functionaliteit wordt gerealiseerd, en dat de prijsvergelijking plaatsvindt op basis van het uniforme Tarievenblad.
41	Bijlage E PvE – eis 31 "gekwalificeerd onderhoudsmateriaal"	Bijlage E PvE eis 31 definieert "gekwalificeerd onderhoudsmateriaal" als goedgekeurd materiaal waarmee wordt voldaan aan eis 10, voor zover relevant. Kunt u bevestigen dat deze eis niet beperkt is tot uitsluitend OEM/originale fabrikant onderdelen, maar dat ook gelijkwaardige/compatibele/gereviseerde onderdelen zijn toegestaan, mits aantoonbaar "goedgekeurd" en passend binnen het norm-/veiligheidskader van de opdracht?	Wij kunnen bevestigen dat deze eis niet beperkt is tot uitsluitend OEM/originale fabrikant onderdelen, maar dat ook gelijkwaardige/compatibele/gereviseerde onderdelen zijn toegestaan, mits aantoonbaar "goedgekeurd" en passend binnen het norm-/veiligheidskader van de opdracht.
42	Bijlage E PvE – A.2.c "inklapbare/inschuifbare uitloop of andere voorziening"	Bijlage E PvE A.2.c vraagt een "inklapbare- of inschuifbare uitloop .. of een andere voorziening die maakt dat de doorgang onderaan de trap in alle gevallen en te allen tijde vrijgehouden wordt." Kunt u bevestigen dat het hier om een functionele resultaatverplichting gaat (doorgang altijd vrij), en dat inschrijvers dus niet verplicht zijn een specifiek type (inklapbare/inschuifbare) uitloop te leveren wanneer een andere voorziening hetzelfde resultaat aantoonbaar behaalt?	Inschrijvers zijn niet verplicht een specifiek type uitloop (inklapbaar of inschuifbaar) te leveren, mits een alternatief aantoonbaar hetzelfde resultaat bereikt en voldoet aan de veiligheidseisen zoals beschreven in het PvE en de overige relevante normen.
43	Bijlage E PvE – eis 10 normkader bij gereviseerde trapliften	In Bijlage E PvE eis 10 wordt verwezen naar NEN-EN 81-40:2008 (of gelijkwaardig) en CE-conformiteit. Kunt u bevestigen dat voor hergebruikte/gereviseerde trapliften het normkader wordt bepaald op basis van het bouwjaar / moment van (eerste) in de handel brengen van de traplift (dus dat toetsing aan NEN-EN 81-40:2008 acceptabel is voor liften die onder die norm zijn geleverd), mits de traplift na revisie aantoonbaar veilig en conform CE wordt opgeleverd?	De gemeenten verwachten dat trapliften, al dan niet gereviseerd, op moment van plaatsing voldoen aan de op dat moment geldende norm.
44	Bijlage E PvE Eis 42 – boetebeding levertijden / berekening % op tijd	Kunt u bevestigen of u bereid bent het boetebeding op levertijden (korting/inhouding o.b.v. kwartaalgemiddelde "% op tijd") volledig te laten vervallen en dit als wijziging in de NvI/PvE op te nemen; en indien u dit niet laat vervallen: kunt u de rekenregels (teller/noemer, scope per gemeente of IJmond-breed, start/stop definities) expliciet vastleggen?	Nee, wij kunnen niet bevestigen dat wij het boetebeding laten vervallen en wij kunnen dit niet als wijziging opnemen in de NvI/PvE. Voor de rekenregels verwijzen wij u naar de beantwoording van vraag 20
45	Bijlage E PvE – eis 7 definities leveringsopdracht/installatie	Kunt u definiëren wat u verstaat onder (a) "datum leveringsopdracht" (startmoment) en (b) "datum installatie" (eindmoment: gebruiksklaar/oplevering), zodat alle inschrijvers dezelfde meetlat hanteren?	Zie de beantwoording van vraag 32.

nr.	Onderwerp	Vraag	Antwoord
46	Bijlage E PvE eis 5 Indexering	In Bijlage E PvE eis 5 staat dat indexering plaatsvindt via CBS Consumentenprijsindex (CPI), peildatum april. In het Aanbestedingsdocument §5.4 staat dat indexering plaatsvindt via CBS Dienstenprijsindexcijfer (DPI), peildatum 1 juli. Welke indexeringsmethodiek is leidend voor deze opdracht (CPI of DPI), inclusief peildatum en indienmoment?	Helaas is er een fout geslopen in het aanbestedingsdocument. De indexeringssystematiek die de gemeenten voor ogen hebben is als volgt: Het eerst mogelijke indexeringsmoment is 1 augustus 2027. Daarna is jaarlijkse indexering mogelijk. Telkens per 1 augustus. Het indexeringsvoorstel dient uiterlijk 1 juli van het betreffende jaar te zijn ingediend. Als grondslag voor de indexering hanteren de gemeenten het CBS Prijsindexcijfer (CPI), peildatum april.
47	Bijlage E PvE eis 23: wachttijd calamiteiten	Bijlage E PvE eis 23: wachttijd calamiteiten max. 1 uur; calamiteit is o.a. vastzitten op lift of lift vast zonder noodzakelijk gebruik mogelijk. Vanaf welk meetmoment geldt "wachttijd": a) vanaf melding door inwoner/gemeente, b) vanaf registratie in systeem, of c) vanaf dispatch/uitrijden?	Zie antwoord vraag 26
48	Bijlage E PvE – eis 9 informatie vooraf (bouwjaar traplift)	In Bijlage E PvE eis 9 wordt gevraagd om het "bouwjaar traplift". Omdat bij (her)verstrekking een traplift uit verschillende componenten kan bestaan (bijv. nieuwe rail met gebruikte unit of vice versa), is "bouwjaar traplift" niet eenduidig. Kunt u bevestigen dat u bereid bent eis 9 te wijzigen door "bouwjaar traplift" te vervangen door: een unieke identificatie van de geleverde traplift (conform logboek/identificatieplicht), en de status nieuw / herverstrekt (gereviseerd) (eventueel per hoofdcomponent rail/unit), zodat de informatie eenduidig en controleerbaar is?	Wij begrijpen dat het opgeven van één bouwjaar voor de gehele traplift niet altijd eenduidig is bij (her)verstrekking van componenten. Eis 9 wordt daarom verduidelijkt als volgt: Er dient een unieke identificatie van de geleverde traplift te worden opgenomen (conform logboek/identificatieplicht); Daarnaast dient de status nieuw / herverstrekt (gereviseerd) te worden aangegeven, eventueel per hoofdcomponent (rail/unit). Deze aanpassing zorgt ervoor dat de informatie eenduidig en controleerbaar is.
49	Bijlage E PvE – eis 40 vervallen exclusiviteit	Kunt u concretiseren wanneer en hoe het "vervallen van exclusiviteit" uit PvE eis 40 wordt toegepast (trigger, schriftelijke stappen, duur, per gemeente of IJmond-breed) en welke herstelroute geldt om exclusiviteit te herwinnen? Kunt u daarnaast aangeven hoe mede aanbidders hierover gedurende de looptijd van het contract over worden geïnformeerd?	Zie de beantwoording van vraag 21
50	Bijlage D Tarievenblad – all-in onderhoud scope	Het Tarievenblad beschrijft all-in onderhoud incl. storingservice, preventief/correctief onderhoud en reparatie/vervanging van onderdelen en/of gehele traplift. Kunt u bevestigen dat "all-in onderhoud" voor de geleverde liften ziet op de functionele prestatie (beschikbaarheid/veilig functioneren) en niet op het verplicht gebruiken van een specifieke merk-/OEM onderhoudsketen?	Ja dat kunnen we bevestigen. (dit mag niet ten kosten gaan van de huidige trappen) (zie ook vraag 41)
51	Aanbestedingsdocument §1.8 – Looptijd van de overeenkomst	In §1.8 staat dat de gemeenten minimaal 6 maanden vóór afloop van de initiële periode (en idem vóór afloop van de eerste verlenging) doorgeven of zij gebruik maken van de verlengingsoptie(s). Kunt u bevestigen of u bereid bent dit te wijzigen zodat verlenging uitsluitend plaatsvindt na wederzijdse schriftelijke instemming (Opdrachtgever én Opdrachtnemer) uiterlijk 6 maanden vóór de einddatum, en dat bij het uitblijven van wederzijdse bevestiging de overeenkomst van rechtswege eindigt per einddatum?	De gemeenten zijn <u>niet</u> bereid dit te wijzigen.
52	Aanbestedingsdocument §1.4 - Gewenste situatie	In §1.4 geeft u aan dat de gemeenten de huidige situatie wensen te continueren. Kunt u toelichten welke kernuitgangspunten u daarbij voor ogen heeft in de uitvoering (bijv. gewenste prestatieniveaus rondom levertijd, storingen/calamiteiten, klantcontact en rapportage) en waar deze uitgangspunten terugkomen in de contractdocumenten (PvE/overeenkomst/KPI-rapportage/verificatie); of kunt u bevestigen dat hiervoor geen aanvullende uitgangspunten gelden buiten de reeds opgenomen eisen?	Met deze aanbesteding streven we naar een contract met een partij die de afspraken snel en zorgvuldig uitvoert en de klachten van onze inwoners snel en naar tevredenheid oplost
53	Aanbestedingsdocument – SGC1 aandachtspunt 6	In SGC1 aandachtspunt 6 vraagt u om toe te lichten op welke wijze "digitaal inzicht" wordt geboden t.a.v. het bestel-, lever- en beheerproces en het depot. Kunt u verduidelijken wat u in deze opdracht onder "depot" verstaat (bijv. onderdelenvoorraad, (de)montage-/opslaglocatie, retour-/hergebruikstromen of anders) én welke minimale inrichting/functionaliëten u verwacht in het digitale inzicht daarop (bijv. voorraadstatus, mutaties, reserveringen, locatie, rapportage), zodat alle inschrijvers dezelfde scope hanteren?	Het woord "depot" is onterecht in de tekst terecht gekomen. Van Opdrachtgever wordt niet verwacht dat er een depot van ingenomen trapliften wordt gehouden. Er hoeft dan ook geen inzicht te worden geboden over het beheerproces van zo'n depot.