

Bijlage 3 - Programma van Eisen

Behorende bij de aanbesteding: "Wmo Woningaanpassingen", kenmerk: dCI-000537

In dit Programma van Eisen zijn alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden opgenomen waar u aan moet voldoen om de opdracht te kunnen uitvoeren. Alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden zijn knock-out-criteria.

Op het moment dat u de inschrijving indient, gaat u akkoord met alle minimumeisen en uitvoeringsvoorwaarden die aan de opdracht worden gesteld. Het niet voldoen aan een eis of uitvoeringsvoorwaarde kan uitsluiting betekenen van de verdere aanbestedingsprocedure.

Eisen aan de opdracht	
1.1	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde dienstverlening gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst inclusief eventuele verlengingen conform de in de aanbestedingsstukken gestelde eisen en (rand)voorwaarden uit te voeren.
1.2	Opdrachtnemer levert en realiseert minimaal alle in de prijslijst en in het beschrijvend document vermelde woningaanpassingen. Voor toiletvoorzieningen, beugels en badkamervoorzieningen geldt dat alle geleverde producten ten minste geschikt zijn voor gebruikers van maximaal 125 kilogram. Wanneer de eindgebruiker zwaarder is dan 125 kilogram en de standaardvoorziening niet volstaat, dan kan opdrachtgever offertes opvragen voor een geschikte voorziening. Opdrachtgever is gerechtigd deze voorziening bij opdrachtnemer af te nemen, maar is hiertoe niet verplicht.
1.3	Opdrachtnemer voldoet aantoonbaar aan alle (op onderhavige opdracht van toepassing zijnde) verplichtingen voortvloeiend uit de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 en de gemeentelijke verordening Wmo van de gemeente Bergen op Zoom.
1.4	De woningaanpassing voldoet aan de eigenschappen die redelijkerwijs verwacht mogen worden en voldoet aan de door opdrachtgever verstrekte productomschrijving.
1.5	De te leveren woningaanpassing dient, indien van toepassing, voorzien te zijn van de CE-markering.
1.6	De in te zetten producten dienen in ieder geval te voldoen aan wettelijke Nederlandse en Europese criteria ten aanzien van veiligheid.
1.7	De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar te zijn en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
1.8	De woningaanpassing moet toepasbaar zijn en functioneren in de specifieke situatie van de Wmo-cliënt, met andere woorden rekening houdend met het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl), het Handboek voor Toegankelijkheid en de beperkingen van de Wmo-cliënt.
1.9	De woningaanpassingen voldoen aan de wettelijke criteria voor verstrekking van voorzieningen op het gebied van doelmatigheid en functionaliteit en zijn het goedkoopst compenserend, waarbij het uitvoeringsniveau van de sociale woningbouw de maatstaf is.
1.10	De aangeboden woningaanpassingen moeten een minimale technische levensduur van zeven (7) jaar hebben. Dit betekent dat de geleverde materialen, producten en constructies onder normaal gebruik gedurende minimaal deze periode veilig, functioneel en zonder noemenswaardige kwaliteitsvermindering moeten kunnen functioneren.
1.11	<p>Het eigendom van nieuwe woningaanpassingen – voor zover deze niet in bruikleen worden verstrekt – gaat over van de opdrachtnemer naar de eigenaar van het pand op het moment van facturatie, of (indien van toepassing) na afronding van een gemeentelijke inspectie. Woningaanpassingen die in bruikleen worden verstrekt, blijven eigendom van opdrachtgever met het oog op toekomstige herverstreking. De volgende voorzieningen worden in bruikleen verstrekt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deurautomaten; • Doucheföhntoilet bril; • Zorgtoilet; • ScootmobielSAFE; • Pakpalen. <p>Partijen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst gezamenlijk besluiten om aanvullende voorzieningen in bruikleen te verstrekken of uit de bruikleenconstructie te halen</p>
1.12	Opdrachtnemer biedt de cliënt de mogelijkheid om, indien de cliënt dit wenst, een duurdere uitvoering te kiezen. In een dergelijk geval factureert opdrachtnemer de prijs van het standaardproduct bij Opdrachtgever. De meerprijs van de duurdere uitvoering factureert opdrachtnemer bij de cliënt.

Algemene eisen woningaanpassingen	
2.1	Opdrachtgever stuurt een opdrachtbrief met een programma van eisen (per e-mail) naar de opdrachtnemer. Zodra de opdracht is verstuurd start de doorlooptermijn. Na ontvangst van de opdracht stuurt de opdrachtnemer een digitale ontvangstbevestiging naar opdrachtgever.
2.2	<p>Offertes dienen door opdrachtnemer binnen vijftien (15) werkdagen na aanvraag aan opdrachtgever te worden verzonden in pdf-format. Op de offerte zullen in ieder geval de volgende gegevens worden vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliëntnummer; • Werkprocesnummer van de opdracht (verstrekkt door gemeente); • Datum van offerte en nummer offerte; • NAW gegevens cliënt inclusief voorletter en postcode; • Specificatie van de woningaanpassing inclusief aantallen en bijbehorende prijzen (per aanpassing); • Betreffende afdeling en naam contactpersoon binnen de gemeente Bergen op Zoom; • Verwachte levertijd.
2.3	<p>Opdrachtgever kan een offerte vragen voor een woningaanpassing. Dit kan zijn ter beoordeling van een PGB verzoek, maar ook om te kunnen afwegen of een advies voor een woningaanpassing dan wel voor een verhuizingen zal worden gegeven. Een offerte kan leiden tot een opdracht bij de opdrachtnemer, maar opdrachtgever (c.q. cliënt) is hier niet aan gehouden.</p> <p>Binnen de Wmo heeft de cliënt een keuzevrijheid met betrekking tot toekenning van een voorziening in de vorm van zorg in natura of een persoonsgebonden budget (PGB). Om het PGB per cliënt goed te kunnen vaststellen, hanteert opdrachtgever in beginsel het prijzenblad. In overige gevallen kan opdrachtgever aan opdrachtnemer een offerte vragen.</p> <p>Net als bij Zorg in Natura wordt de cliënt bezocht en heeft opdrachtnemer vanaf de dag van verzending van de offerteaanvraag vijftien (15) werkdagen om een offerte op te sturen. De opdrachtnemer biedt de goedkoopst compenserende woningaanpassing gebaseerd op de vastgestelde indicatie aan (eventueel voorzien van optie(s) en/of individuele aanpassing(en)). Offertes met betrekking tot een PGB betekenen dus niet per definitie dat de woningaanpassing bij opdrachtnemer wordt afgenomen (geen afnameverplichting). Deze door opdrachtnemer geleverde informatie wordt door opdrachtgever uitsluitend gebruikt voor het vaststellen van de hoogte van het PGB. De cliënt bepaalt zelf bij welke leverancier hij/ zij de woningaanpassing zal afnemen.</p>
2.4	<p>Aan het uitbrengen van offertes voor standaard – in het prijzenblad opgenomen – woningaanpassingen zijn geen kosten verbonden. Voor complexe woningaanpassingen en bouwkundige aanpassingen geldt dat de offertes in beginsel kosteloos zijn. Pas op het moment dat de opdracht voor een dergelijke complexe- of bouwkundige aanpassing niet aan opdrachtnemer gegund wordt, kunnen kosten voor de offerte in rekening worden gebracht met een maximum van €2.500.</p> <p>Indien opdrachtnemer kosten voor een offerte in rekening brengt, geldt dat opdrachtnemer aantoonbaar en controleerbaar inzicht moet geven in:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De opbouw van de gemaakte kosten, inclusief urenverantwoording, uurtarieven, gebruikte materialen en overige relevante kostencomponenten; - De noodzakelijkheid van deze kosten, waaruit blijkt dat de genoemde werkzaamheden daadwerkelijk zijn verricht ten behoeve van de offerte; <p>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de gefactureerde offertekosten te toetsen op redelijkheid en proportionaliteit. Niet of onvoldoende onderbouwde offertekosten worden niet vergoed.</p>
2.5	Het staat opdrachtgever vrij om offertes die door opdrachtnemer zijn opgesteld voor complexe- en bouwkundige aanpassingen te toetsen op marktconformiteit. Hiertoe kan opdrachtgever offertes opvragen bij andere partijen. Deze partijen dienen wel aan de gestelde ISO-normen te voldoen. Mocht uit deze toets blijken dat de offerte van opdrachtnemer niet marktconform is, dan treden partijen in overleg. Opdrachtgever is niet gehouden de opdracht aan opdrachtnemer te verstrekken en kan indien blijkt dat de uitgebrachte offerte niet marktconform is, de opdracht gunnen aan een andere partij.
2.4	Alle geoffreerde en gefactureerde bedragen zijn maximaal overeenkomstig de in de prijslijst genoemde bedragen. Voor de niet in de prijslijst opgenomen voorzieningen geldt dat het uitvoeringsniveau van de sociale woningbouw de maatstaf is.
2.5	Nadat opdrachtnemer een opdracht van opdrachtgever heeft ontvangen voor levering en plaatsing van een woningaanpassing, maakt opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een afspraak met de Wmo-client.
2.6	Het plaatsen c.q. aanbrengen en aansluiten van de woningaanpassingen dient te geschieden op een tijdstip in overleg met de Wmo-client.

2.7	Indien nodig zal opdrachtnemer de bestaande voorzieningen kosteloos verwijderen en afvoeren. Opdrachtnemer dient tijdens de opname te onderzoeken of er asbest in de woning aanwezig is die verwijderd moet worden om de woningaanpassing te kunnen realiseren. Indien zulks het geval blijkt c.q. sprake is van verdenking van aanwezigheid van asbest, treedt opdrachtnemer met opdrachtgever in overleg.
2.8	Bij oplevering zal de opdrachtnemer de Wmo-cliënt instrueren inzake het gebruik van de woningaanpassing en hem/haar een Nederlandstalige gebruikershandleiding overhandigen. Bij de instructie dient in ieder geval de volgende informatie verstrekt te worden: <ul style="list-style-type: none"> - Werking van de voorziening; - Telefoonnummer, alarmnummer en e-mailadres voor melden van storingen; - Toelichting op responsetijden, de garantie en het onderhoud; - Toelichting op de klachtenprocedure van Opdrachtnemer.
2.9	Opdrachtnemer laat de locatie bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee.
2.10	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor gekwalificeerd personeel en een veilige werkwijze bij de uitvoering van de woningaanpassingen. Bij de uitvoering van de woningaanpassingen dienen de richtlijnen van de VCA certificering in acht te worden genomen.
2.11	De opdrachtgever kan, indien gewenst, telefonisch of ter plaatse een controle c.q. een inspectie uitvoeren op de uitgevoerde woningaanpassing.
2.12	Indien uit voorgenoemde inspectie blijkt dat de uitgevoerde werkzaamheden onjuist, onvolledig of niet naar behoren zijn verlopen dient de opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk te herstellen. Tot die tijd zal de factuur niet betaald worden door opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van doorlooptijden	
3.1	<p>Realisatietijden voor het aanbrengen van woningaanpassingen bedragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voor standaard woningaanpassingen (alle aanpassingen die op het prijzenblad vermeld staan): maximaal vier (4) weken na opdrachtverstrekking; - Voor bouwkundige en/of complexe woningaanpassingen: maximaal zestien (16) weken na opdrachtverstrekking. <p>Het kan voorkomen dat aanpassingen (op basis van gegronde redenen) niet binnen de hierboven gestelde maximum realisatietijden afgerond kunnen worden. Opdrachtnemer dient indien zulks het geval is in overleg te treden met opdrachtgever. Opdrachtgever zal in deze beoordelen of de redenen waarom dit niet haalbaar is gegronnd zijn.</p> <p><u>Opdrachtgever beoordeelt of sprake is van een gegronde reden op basis van objectieve maatstaven en met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid. Indien opdrachtgever oordeelt dat sprake is van een gegronde reden, wordt de overschrijding niet aan opdrachtnemer toegerekend.</u></p> <p><u>Bij het ontbreken van een gegronde reden blijft de oorspronkelijk overeengekomen realisatietermijn bindend.</u></p>
3.2	De hierboven genoemde termijnen (eis 3.1) zijn bindend. Indien de afgesproken realisatietermijn als gevolg van overmacht aan de zijde van de opdrachtnemer niet haalbaar is, rust er (direct wanneer opdrachtnemer dit vaststelt) een meldingsplicht op de opdrachtnemer richting de opdrachtgever én de belanghebbende. De opdrachtnemer dient dan tegelijkertijd de best haalbare en reële levertijd op te geven. Indien de opdrachtnemer de in de opdracht vermelde woningaanpassingen niet of niet tijdig gebruiksklaar conform de overeengekomen leveringstermijnen aflevert en opdrachtgever concludeert dat de reden voor de overschrijding niet gegronnd is, kan de opdrachtgever een boete à € 50,- per werkdag heffen voor elke dag vertraging tot aan het moment van levering. Voor deze boetebepaling geldt een maximum van 20% van de individuele opdrachtwaarde.
3.3	In het voorkomende geval dat aanpassingen (bijvoorbeeld vanwege een specifieke situatie van een cliënt die noopt tot een spoedige uitvoering) sneller dan de gevraagde realisatietijden moeten plaatsvinden, geldt voor reguliere woningaanpassingen – in beginsel – een realisatietijd van twee (2) weken. De termijn van twee (2) weken voor spoedsituaties betreft een inspanningsverplichting. In het geval van spoedsituaties worden nadere afspraken gemaakt tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over haalbare levertijden.

Garantie, onderhoud, reparaties en herverstreking	
4.1	Opdrachtnemer biedt ten minste 24 maanden (voor elektrische voorzieningen) en 48 maanden (voor overige voorzieningen/aanpassingen) garantie na oplevering van de voorziening. Dit houdt onder andere in dat geen kosten (voor bijvoorbeeld aanpassingen, reparatie of herstel van de technische kwaliteit) worden

	gedeclareerd, tenzij de medische indicatie van de Wmo-cliënt aantoonbaar is gewijzigd en er daardoor in opdracht van opdrachtgever aanpassingen of aanvullende voorzieningen uitgevoerd/geïnstalleerd dienen te worden. Deze garantie bepaling blijft ook na het verstrijken van de contractperiode van kracht.
4.2	<p>Een voorziening die wordt herverstrekt wordt beschouwd als zijnde nieuwe voorziening in de zin van deze overeenkomst, dat wil zeggen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Technisch in uitstekende staat; - De voorziening ziet er bij levering schoon en netjes uit. <p>Ook in relatie tot het onderhoud dient een herverstrekte voorziening te worden beschouwd als zijnde nieuwe voorziening. Voor herverstrekte voorzieningen geldt – anders dan opgenomen in eis 4.1 – een garantietermijn van zes (6) maanden na plaatsing.</p>
4.3	Tenminste één (1) keer per jaar voert opdrachtnemer onderhoud uit aan elektrische woningaanpassingen volgens prijsafspraken en zoals door de leverancier van de betreffende voorzieningen is voorgeschreven. De kosten voor onderhoud kunnen niet eerder gedeclareerd worden dan twee (2) jaar na plaatsing van de elektrische woningaanpassingen.
4.4	<p>Opdrachtnemer dient het bij opdrachtgever aan te geven wanneer vervanging van een woningaanpassing voordeliger is dan reparatie/onderhoud (na afloop van de garantietermijn). De bewijslast hiervoor rust op opdrachtnemer, waarbij te allen tijde een onderbouwing bij opdrachtgever zal worden aangeleverd teneinde voornoemde aan te tonen.</p> <p>Voorrijkosten mogen in geen enkel geval afzonderlijk in rekening worden gebracht in situaties waarin opdrachtnemer ter plaatse komt voor beoordeling van een storing, defect of de technische staat van een voorziening. Deze kosten worden geacht te zijn opgenomen in de all-in tarieven van het prijzenblad.</p> <p>Indien opdrachtnemer ter plaatse een poging tot reparatie verricht die, op basis van de aard van de melding en het technische oordeel van opdrachtnemer, redelijkerwijs naar verwachting had kunnen slagen, maar achteraf niet tot herstel leidt en alsnog een vervanging wordt geadviseerd, dan mogen de daadwerkelijk gemaakte reparatie-uren en gebruikte materialen wél worden gefactureerd.</p> <p>Indien ter plaatse direct blijkt dat reparatie niet mogelijk is of evident niet haalbaar was (bijvoorbeeld door einde technische levensduur, evidente constructieve schade of eerdere meldingen) en derhalve vervanging wordt geadviseerd, worden géén reparatiekosten én géén andere kosten in rekening gebracht</p>
4.5	De woningaanpassing is en blijft gedurende de looptijd en het gebruik van de voorziening veilig en voldoet aan de relevante wettelijke voorschriften en verplichtingen, ook na de eerder genoemde garantietermijn.
4.6	Opdrachtgever of Wmo-cliënt meldt een storing of benodigde reparatie aan opdrachtnemer.
4.7	<p>Ten aanzien van plafonddliften geldt het volgende: Storingen/reparatieverzoeken die vóór 12.00 uur worden gemeld, worden dezelfde dag vóór 18:00 uur verholpen. Storingen die na 12.00 uur worden gemeld, worden vóór 12.00 uur van de eerstvolgende dag verholpen.</p> <p>In geval van een storing wordt overlegd met de cliënt over de mate van spoed van de op te lossen situatie. Onder een spoedeisende situatie wordt in ieder geval verstaan: een situatie waarbij er voor de cliënt een probleem zal ontstaan in de eerste levensbehoefte (persoonlijke verzorging, slapen, drinken, eten, toiletgebruik, medicijngebruik) of spoedeisende verzorging van een lid van het huishouden.</p> <p>Ten aanzien van de plafonddliften geldt dat opdrachtnemer in staat is spoedreparaties uit te voeren binnen twee (2) uur na melding hiervan door opdrachtgever/cliënt.</p> <p>Leverancier dient daartoe te beschikken over een telefoonnummer (maximaal lokaal tarief) voor spoedreparaties.</p> <p>Deze termijnen gelden ook voor dagen die geen werkdag zijn.</p>
4.8	<p>Ten aanzien van deurautomaten geldt het volgende: Woningtoegangsdeur & Galerijdeuren: Storingen/reparatieverzoeken betreffende deze deuren worden beschouwd als zijnde calamiteit (eis 4.11).</p> <p>De genoemde termijnen gelden ook voor dagen die geen werkdag zijn.</p>
4.9	<p>Ten aanzien van doucheföhninstallaties en zorgtoiletten geldt het volgende: Storingen/reparatieverzoeken betreffende de doucheföhninstallatie en zorgtoilet worden beschouwd als zijnde calamiteit (eis 4.11).</p> <p>Deze termijnen gelden ook voor dagen die geen werkdag zijn.</p>
4.10	Reparaties kunnen na afloop van de garantietermijn (dus niet eerder dan 24 maanden voor elektrische voorzieningen en 48 maanden voor overige voorzieningen/aanpassingen) in rekening gebracht worden bij de

	<p>gemeente. Reparaties kleiner dan €700 kunnen direct uitgevoerd worden zonder akkoord van opdrachtgever. Voor reparaties groter dan €700 dient opdrachtnemer een offerte aan te leveren bij opdrachtgever. De reparatie kan worden uitgevoerd na akkoord van de opdrachtgever (eis 4.4 t.a.v. vervanging versus reparatie is onverminderd van toepassing).</p> <p>In het geval van een calamiteit – zoals omschreven in eis 4.11 – geldt de grens van €700,- niet. Opdrachtnemer kan op dit moment, zonder akkoord van opdrachtgever, direct reparaties uitvoeren die qua kosten de waarde van de nieuwprijs van een voorziening niet overstijgen.</p> <p>In geval van vertraging geldt voor reparaties dezelfde boetebepaling als bepaald in eis 3.2 t.a.v. levering.</p>
4.11	Voor alle woningaanpassingen geldt: in geval van een calamiteit (hieronder wordt verstaan een situatie die (potentieel) levensbedreigend is of een situatie waarin niet meer in de eerste levensbehoeften zoals eten, drinken, slapen, toiletteren), kan worden voorzien, voert opdrachtnemer reparaties binnen twee (2) uur na melding door cliënt of zijn vertegenwoordiger door de opdrachtgever uit.
4.12	<p><u>Indien het vermoeden bestaat dat een reparatie noodzakelijk is als gevolg van oneigenlijk gebruik van de woningaanpassing door de Wmo-cliënt, beoordeelt opdrachtnemer dit in relatie tot de algemene situatie en beperkingen van de cliënt.</u></p> <p><u>Indien opdrachtnemer op basis van objectieve en aantoonbare omstandigheden vaststelt dat sprake is van oneigenlijk gebruik, rapporteert opdrachtnemer dit gemotiveerd aan opdrachtgever. Na akkoord van opdrachtgever is opdrachtnemer gerechtigd de kosten voor de betreffende reparatie bij opdrachtgever in rekening te brengen.</u></p> <p><u>Opdrachtgever beoordeelt vervolgens of en op welke wijze de kosten bij de cliënt worden verhaald. Opdrachtnemer draagt geen verantwoordelijkheid voor het eventuele verhaal op de cliënt.</u></p> <p>Indien het vermoeden bestaat dat reparatie noodzakelijk is vanwege oneigenlijk gebruik van de woningaanpassing door Wmo-cliënt, dient opdrachtnemer dit te beoordelen in relatie tot de algemene conditie van de cliënt en zo nodig daarover aan opdrachtgever te rapporteren. Is er sprake van oneigenlijk gebruik, dan dient opdrachtnemer de kosten voor reparatie te verhalen bij betreffende Wmo-cliënt. Opdrachtgever draagt hiervoor geen verantwoordelijkheid.</p>
4.13	Schade ontstaan door werkzaamheden van opdrachtnemer (of door hen ingehuurde derden) worden op kosten van opdrachtnemer hersteld. Opdrachtnemer sluit hiervoor een aansprakelijkheidsverzekering af.
4.14	Registratie van de gegevens van de Wmo-cliënten van woningaanpassingen dient door opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de Wmo-cliënt in gevaar brengen) deze woningaanpassingen onmiddellijk terug zijn te halen en te vervangen.

Bereikbaarheid en service

5.1	De opdrachtnemer fungeert als eerste contactpunt voor de Wmo-cliënten voor het stellen van vragen. Het kan hierbij gaan om vragen over reparaties, garantie, instructie, realisatietijd en eventueel andere van belang zijnde vragen. Opdrachtgever wil hierbij nogmaals duidelijk aangeven dat reparaties tot een bedrag van €700,- zonder toestemming van opdrachtgever mogen worden uitgevoerd.
5.2	Hiertoe dient de opdrachtnemer vanaf ingangsdatum van het contract op werkdagen van 8:3000-17:00 uur telefonisch (maximaal tegen standaard of interlokaal tarief) en per e-mail of website, bereikbaar te zijn voor vragen, klachten en opmerkingen omtrent het geleverde.
5.3	In geval van storingen bij elektrisch bedienbare woningaanpassingen dient opdrachtnemer een '24-uurs storingsdienst' te hebben.
5.4	Vanaf het eerste contactmoment stelt de opdrachtnemer de Wmo-cliënt schriftelijk op de hoogte over de wijze waarop hij bereikbaar is en welke service c.q. diensten er worden verleend.

Eisen aan de opdracht

6.1	Alle medewerkers die bij de Wmo-cliënt thuis komen voor levering, advies of onderhoud dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw bedrijf. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de gebruiker adequaat te woord te staan en te helpen. Alle in te zetten medewerkers beschikken over een adequate opleiding en zijn in staat de klant in de Nederlandse taal te woord te staan.
6.2	U beschikt over een Verklaring Omtrent het Gedrag van alle medewerkers die bij de Wmo-cliënt thuis komen en verstrekt deze op eerste verzoek aan de gemeente.

6.3	Oprachtnemer dient de arbeidsnormen van de ILO (Internationale arbeidsorganisatie) ook ten aanzien van het materiaal toe te passen. Dit houdt onder meer in, geen gedwongen arbeid, geen kinderarbeid, vrijheid van vereniging en gezonde en veilige arbeidsomstandigheden.
6.4	Oprachtnemer voldoet te allen tijde aan alle van toepassing zijnde EU-sanctieregimes en maakt geen gebruik van personen, organisaties of entiteiten waarop een EU-sanctie van toepassing is. Deelname aan deze aanbesteding en uitvoering van de opdracht is niet toegestaan voor partijen die onder dergelijke sanctieregimes vallen.

Eisen aan de opdracht	
7.1	Met inachtneming van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) draagt Oprachtnemer zorg voor een gedegen, beveiligde, digitale administratie van klantdossiers. Deze gegevens worden niet overgedragen aan derden en worden niet aangewend voor andere doeleinden dan het uitvoeren van de onderhavige opdracht. De cliënt heeft inzagerecht, recht om “vergeten” te worden en opdrachtnemer past zo nodig de gegevens op verzoek van de cliënt aan wanneer deze onjuistheden bevat. Op het moment dat gegevens – op verzoek van cliënt aangepast worden – ontvangt opdrachtgever deze aanpassingen graag, zodat aan zijde van opdrachtgever tevens de juiste gegevens aanwezig zijn.
7.2	Oprachten vanuit opdrachtgever worden aan opdrachtnemer verstuurd middels een beveiligde digitale verbinding. Oprachtnemer garandeert eveneens te communiceren middels een beveiligde digitale verbinding zoals beveiligde e-mail, of gelijkwaardige digitale uitwisseling binnen het domein. Dit geldt zowel voor de communicatie van opdrachtnemer richting opdrachtgever, als voor de communicatie van opdrachtnemer richting ketenpartners en eventuele overige instanties, die betrekking heeft op privacygevoelige informatie c.q. persoonsgegevens. Afhankelijk van het medium worden na definitieve gunning nadere afspraken gemaakt met betrekking tot de overdracht van de (persoons)gegevens. Hiertoe zullen opdrachtgever en opdrachtnemer een ‘overeenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken’ sluiten (zie bijlage 9).

Facturatie, tarieven en administratie	
8.1	Oprachtgever is gerechtigd nadere gegevens te verlangen, die dan ook moeten worden aangeleverd door opdrachtnemer. In de werkafspraken kunnen voor wat betreft de omschrijving op de factuur nadere afspraken gemaakt worden.

Klachten	
9.1	Oprachtnemer heeft een klachtenregeling en zorgt voor een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten.
9.2	Alle klachten, mondeling en schriftelijk (per e-mail of een online klachtenformulier) en de wijze waarop de afhandeling van de individuele klachten heeft plaatsgevonden worden geregistreerd.
9.3	Er is binnen de regeling gelegenheid voor hoor en wederhoor.
9.4	De persoon waarop de klacht betrekking heeft mag niet dezelfde persoon zijn welke de klacht in behandeling neemt.
9.5	De termijnen van afhandeling van de klachten komen in de regeling terug.
9.6	Afhankelijk van de soort en ernst van de klacht wordt de klacht zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen, volledig afgehandeld.
9.7	De persoon die de klacht heeft ingediend ontvangt per e-mail, dan wel schriftelijk een terugkoppeling al dan niet vergezeld van de maatregelen welke genomen gaan worden.
9.8	Iedere ontvangen klacht wordt per direct aan opdrachtgever gemeld door opdrachtnemer.
9.9	Zowel het telefoonnummer, het e-mailadres als de gehele klachtenregeling zijn voor de inwoner direct voorhanden en derhalve is het voor de inwoner duidelijk op welke wijze en waar hij/zij een klacht in kan dienen.

Eisen aan de opdracht	
10.1	Oprachtnemer levert binnen een maand na afloop van ieder kwartaal een kwartaalrapportage aan opdrachtgever. Deze rapportage dient de opdrachtgever een helder beeld te geven van de daadwerkelijke afname op het niveau van individuele woningaanpassingen zoals gespecificeerd in de prijslijst, alsook van woningaanpassingen die niet in de prijslijst zijn opgenomen. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen gedurende de looptijd aanpassingen doorvoeren in de samenstelling van de rapportages. De kwartaalrapportage bevat in ieder geval informatie per onderwerp:

	<p>a) Specificatie (indien van toepassing volgens de categorieën van de prijslijst) van het aantal gerealiseerde woonvoorzieningen, uitgesplitst naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Categorie woningaanpassing; <ul style="list-style-type: none"> o Exacte omschrijving per individuele woningaanpassing (indien van toepassing) conform prijslijst. Ook uitgevoerde woningaanpassingen die niet in de prijslijst zijn opgenomen (waaronder bouwkundige en (bepaalde) complexe woningaanpassingen) dienen in het overzicht te worden opgenomen; o Naam Wmo-cliënt; o Cliënt- en werkprocesnummer gemeente; o Adres Wmo-cliënt; o Datum opdrachtverstrekking; o Datum oplevering; o Prijs met nummer van de betreffende aanpassing overeenkomstig de prijslijst (waar van toepassing). <p>b) Specificatie van het aantal onderhoudsbeurten en aantal reparaties op de onderdelen genoemd in de prijslijst (standaard woningaanpassingen) uitgesplitst naar:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Naam Wmo-cliënt en cliëntnummer; o Werkprocesnummer gemeente; o Adres Wmo-cliënt. <p>c) Realisatietijden (verschil tussen datum opdrachtverstrekking en datum oplevering van de woningaanpassing(en)).</p> <p>d) Overzicht overschrijding realisatietijden met motivering van de afwijkingen.</p> <p>e) Overzicht van nog openstaande opdrachten met indicatie van realisatietijd.</p> <p>f) Kosten per voorziening met vermelding levering of reparatie met nummer van de betreffende aanpassing overeenkomstig de prijslijst.</p> <p>g) Overzicht van het aantal ingediende klachten, waarbij aangegeven de inhoud van de klacht, de status van afhandeling, de oplossing van de klacht en de termijn waarbinnen de klachten zijn opgelost.</p> <p>h) Een actueel overzicht van de voortgang van de invulling van de verplichtingen ten aanzien van social return.</p>
10.2	Indien er signalen zijn dat de kwaliteit verslechtert of ondermaats is dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de rapportage binnen tien (10) werkdagen na het einde van iedere maand in te dienen zolang opdrachtgever dit noodzakelijk acht.
10.3	Van alle bovenstaande gegevens, dient u naast de kwartaaloverzichten ook aan het eind van het jaar, jaaroverzichten te verschaffen aan opdrachtgever.
10.4	De opdrachtgever en opdrachtnemer hebben minimaal één keer per jaar een voortgangsbespreking. Deze gesprekken worden gevoerd tussen de contractmanager(s) namens opdrachtgever en opdrachtnemer. Van elk voortgangsgesprek wordt een verslag gemaakt.

Overdracht	
11.1	De nieuwe opdrachtnemer dient, indien nodig, onderhoud en reparaties in opdracht van opdrachtgever te verrichten aan de woningaanpassingen die door de oude opdrachtnemer zijn verstrekt (waarvan de garantie is verlopen) en die in de woningen van de Wmo-cliënten zijn aangebracht. Kosten voor onderhoud en reparatie kunt u bij de gemeente declareren. Voor elektrische woningaanpassingen geldt dat opdrachtnemer uiterlijk binnen zes (6) maanden na ingangsdatum van de overeenkomst contact heeft gelegd, ten behoeve van het onderhoud, met alle cliënten waar een elektrische woningaanpassing aanwezig is. Hierbij geeft opdrachtnemer bij cliënt aan op welk moment cliënt gecontacteerd wordt om een afspraak te plannen. Het onderhoud vindt maximaal één (1) jaar na de laatste onderhoudsbeurt plaats.
11.2	Wanneer de overeenkomst wordt beëindigd of ontbonden, stelt opdrachtnemer alles in het werk om te komen tot een goede overdracht van de werkzaamheden.
11.3	Alle gegevens die opdrachtnemer met betrekking tot de overeenkomst in haar bezit heeft, worden op eerste verzoek direct aan opdrachtgever ter beschikking gesteld.