

Bijlage 1 Programma van eisen

In dit programma van eisen staan de minimumeisen vermeld waaraan een inschrijver/opdrachtnemer dient te voldoen. Dit geldt tevens voor een door opdrachtnemer in te zetten onderaannemer.

Indien de aangeboden trapliften, leveringen en dienstverlening niet aan de verwoorde minimumeisen voldoen of inschrijver hiermee niet onvoorwaardelijk instemt, volgt uitsluiting van verdere deelname aan deze aanbesteding.

Inhoudsopgave

1. Algemeen.....	2
2. Communicatie en educatie.....	4
3. Opdracht en passing.....	6
4. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren.....	9
5. Technische eisen, garantie en veiligheid.....	11
6. Lever- en doorlooptijden.....	13
7. All-in onderhoud en verzekering.....	14
8. Storingsmeldingen en responsetijd.....	17
9. Inname, demontage en verwijdering.....	18
10. Duurzaamheid.....	18
11. Administratie en Declaratie.....	18
12. Klachten.....	20
13. Klanttevredenheid en kwaliteitsonderzoek.....	21
14. Managementinformatie.....	22
15. Evaluatie, prestatie meting en boete.....	23
16. Assortiment en financiële afspraken.....	24
17. Einde van de raamovereenkomst.....	25

1. Algemeen

a. Aanvang raamovereenkomst

Oprachtnemer borgt in actie en tijd dat zijn organisatie bij aanvang van de raamovereenkomst op 1 november 2026 volledig uitvoering kan geven aan hetgeen bepaald is in dit programma van eisen, de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo), het vigerende Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) en hetgeen door hem aangeboden is in zijn inschrijving. Oprachtnemer houdt zich op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en wetgeving ten aanzien van deze opdracht en past deze toe.

b. Betrekken bij derden

- i. Oprachtnemer dient te allen tijde alle trapliften van de categorieën zoals beschreven in paragraaf 2.3 van de leidraad en onder eis 1 sub c te kunnen leveren.
- ii. In het geval dat opdrachtnemer niet in staat blijkt om te voldoen aan de gevraagde functionele specificatie en/of technische eisen en/of standaardcategorie en/of niet binnen een redelijke termijn kan leveren, maar ook in geval van een toerekenbare tekortkoming op individueel niveau¹, heeft opdrachtgever het recht om een verstrekking en onderhoud te betrekken bij derden, niet zijnde partij in deze raamovereenkomst. In geval van een toerekenbare tekortkoming maakt opdrachtgever hier in beginsel alleen gebruik van nadat opdrachtnemer de gelegenheid heeft gekregen tot verbetering, overeenkomstig eis 15 sub e. In geval van een toerekenbare tekortkoming worden de totale kosten van de verstrekking doorberekend aan opdrachtnemer; in geval dat opdrachtnemer niet binnen redelijke termijn kan leveren, worden alleen de meerkosten van verstrekking door een derde partij doorberekend aan opdrachtnemer. Wat een redelijke termijn is, wordt vastgelegd in het werkafsprakenboek.

c. Categorieën

- i. Oprachtnemer onderscheidt vier (4) categorieën met mogelijkheid van draaistoel aan de muur- en spijzijde (tot 125kg):
 - Rechte traplift met draaistoel aan de muurzijde of spijzijde;
 - Rechte traplift met uitloop met draaistoel aan de muurzijde of spijzijde;
 - Traplift met één bocht met draaistoel aan de muurzijde of spijzijde;
 - Traplift met twee of meer bochten met draaistoel aan de muurzijde of spijzijde.
- ii. Oprachtnemer garandeert de levering van trapliften voor alle voorkomende bovengenoemde vaste categorieën. In het geval dat opdrachtnemer niet in staat blijkt hieraan te voldoen, geldt het genoemde onder eis 1 sub b en wordt dit gezien als een toerekenbare tekortkoming. De kosten van de verstrekking via een derde worden in dit geval doorberekend aan opdrachtnemer.

d. Eigendom

- i. Alle door opdrachtnemer te leveren trapliften worden eigendom van opdrachtgever. Opdrachtgever geeft de trapliften in bruikleen aan gebruikers.
- ii. Wanneer de gebruiker de traplift niet langer nodig heeft, ontstaat voor opdrachtnemer een plicht tot inname van de door opdrachtnemer geleverde traplift. Dit geldt niet wanneer de traplift overgenomen kan worden door een achterblijvende bewoner of een toekomstige bewoner. In dat geval wordt de bruikleenovereenkomst omgezet en wordt het onderhoudscontract via de gemeente omgezet op naam van de nieuwe gebruiker.
- iii. Het eigendom van de traplift gaat over naar opdrachtnemer wanneer deze begint met demontage van de traplift.

e. Functionele categorieopdracht

Opdrachtgever levert waar nodig een functionele specificatie aan, die omschrijft welke functies de

¹ Van een toerekenbare tekortkoming op individueel niveau is sprake wanneer er bij een individuele verstrekking aantoonbaar sprake is van het niet nakomen van de contractuele verplichtingen terwijl dat toerekenbaar is aan opdrachtnemer en/of opdrachtnemer ook ná het uitvoeren van een eerste verbeterplan niet voldoet aan het geëiste. Of er sprake is van een toerekenbare tekortkoming wordt vastgesteld door opdrachtgever.

traplift moet vervullen voor de inwoner. Deze functionele specificatie wordt gekoppeld aan een productcategorie, waarmee de functionele categorieopdracht tot stand komt.

f. Goedkoopst adequaat

Bij de selectie van een traplift op basis van de functionele categorieopdracht hanteert opdrachtnemer het principe 'goedkoopst adequaat'. Dit houdt in dat een traplift altijd adequaat moet zijn, wat betekent dat aan alle functionele eisen wordt voldaan. Adequaaf houdt tevens in dat de traplift wordt geplaatst aan de zijde (muurzijde of spijzijde) die het beste aan de genoemde eisen in dit programma van eisen kan voldoen, inclusief de veiligheidseisen genoemd in eis 5 sub c. Als er meerdere adequate trapliften mogelijk zijn, dient de goedkoopste adequate traplift te worden gekozen.

g. Schade

Opdrachtnemer herstelt op zijn kosten eventuele materiële schade die ten gevolge van de uitvoering van de opdracht is ontstaan. Dit betreft schade in algemene zin, bijvoorbeeld schade die ontstaat tijdens het plaatsen of verwijderen van de traplift. Bouwkundige aanpassingen worden niet tot schade gerekend.

h. Privacy en geheimhouding

Met betrekking tot privacy geldt het volgende:

- i. De dienstverlening van opdrachtnemer voldoet aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de uitvoeringswet AVG;
- ii. Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding ten aanzien van al hetgeen hem bekend wordt over de opdrachtgever, behoudens algemeen bekende en/of voor eenieder toegankelijke informatie en behoudens het bepaalde in de wet, meer in het bijzonder de Wet Open Overheid. Opdrachtgever en Opdrachtnemer (conform art. 5.1.2, derde lid, Wmo 2015) zijn zelfstandig verwerkingsverantwoordelijken. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn bereid om indien nodig nadere afspraken te maken over (de beveiliging van) het uitwisselen van persoonsgegevens, het doorsturen van AVG-verzoeken en het opgeven van contactpersonen m.b.t. datalek meldingen.
- iii. Opdrachtnemer moet de verwerking (verwerken is zowel delen als toegang als eventueel gegevensverlies) van (persoons)gegevens adequaat beveiligen.
- iv. Opdrachtnemer mag de (persoons)gegevens alleen verwerken in de Europese Unie of een land met passend en vergelijkbaar beschermingsniveau.
- v. Inbreuk in verband met persoonsgegevens tijdens de uitwisseling:
 - Partijen zullen elkaar dan over en weer zo snel mogelijk informeren, maar uiterlijk binnen 24 uur, na vaststelling van een (vermoedelijke) inbreuk in verband met persoonsgegevens. Partijen vermelden hierbij - voor zover bekend - de vermeende oorzaak van de (vermoedelijke) inbreuk, de categorie persoonsgegevens, de categorie betrokkenen en het aantal betrokkenen.
 - In geval van een inbreuk nemen partijen zonder onredelijke vertraging alle maatregelen om de inbreuk te herstellen, de gevolgen daarvan te beperken en verdere inbreuken te voorkomen.
 - Partijen maken na een geconstateerde Inbreuk afspraken over welke partij de melding doet bij de toezichthoudende autoriteit en/of de betrokkene(n).

i. Calamiteiten

Opdrachtnemer werkt conform het geldende calamiteitenprotocol van de desbetreffende gemeente of opdrachtgever. Naast de verplichte melding aan de gemeente informeert Opdrachtnemer de verantwoordelijk verwijzer over de calamiteit en de eventuele effecten hiervan op de zorgvraag van de betreffende inwoner.

j. Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

Opdrachtnemer voldoet aan de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling.

k. Medezeggenschap

Conform de verordening van opdrachtgever, stelt opdrachtnemer een regeling vast voor de medezeggenschap van inwoners over voorgenomen besluiten van de opdrachtnemer welke voor de inwoners van belang zijn.

l. Innovatie

Opdrachtnemer innoveert zijn dienstverlening waar mogelijk en zoekt daarbij aansluiting naar de wens tot innovaties binnen relevante domeinen van het zorgstelsel van opdrachtgever.

m. Implementatieplan

Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op waarin uiteengezet is hoe per ingang van de raamovereenkomst de gevraagde en aangeboden dienstverlening operationeel gerealiseerd is. Opdrachtnemer overlegt het implementatieplan binnen 1 week na definitieve gunning aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan hierop vragen om aanvullingen en aanpassingen; vaststelling van het implementatieplan vindt plaats in overleg met opdrachtgever.

In het implementatieplan wordt tenminste ingegaan op:

- i. Samenstelling implementatieteam en (beoogd) uitvoerend team, inclusief belegging verantwoordelijkheden;
- ii. Implementatieplanning met mijlpalen en overlegmomenten etc.;
- iii. Hoe opdrachtgever ontzorgd wordt qua taakverdeling tijdens de implementatie;
- iv. Werkafsprakenboek;
- v. Communicatie richting inwoners, zowel tijdens implementatie als uitvoering;
- vi. Communicatie met overige externe partijen/stakeholders;
- vii. Afstemming werkwijze klanttevredenheidsonderzoek (eis 13).

n. Werkafsprakenboek

Opdrachtnemer stelt voorafgaand aan de start van de raamovereenkomst in samenspraak en afstemming met opdrachtgever een digitaal werkafsprakenboek op met daarin opgenomen uniforme en voor betrokkenen uitvoerbare werkafspraken voor het reguleren van de dagelijkse gang van zaken. Dit werkafsprakenboek zal tenminste jaarlijks in overleg met opdrachtgever door opdrachtnemer worden geactualiseerd.

2. Communicatie en educatie

a. Bereikbaarheid

Opdrachtnemer is het eerste contactpunt voor inwoners voor het stellen van vragen aangaande de uitvoering van de opdracht. Opdrachtnemer is op werkdagen tijdens kantooruren tussen 9:00 en 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar voor vragen van inwoners en opdrachtgever. De inwoner en opdrachtgever worden te woord gestaan door een vakkundige medewerker van opdrachtnemer die op de hoogte is van de specifieke situatie van de inwoner en de afspraken die eerder met de inwoner gemaakt zijn.

- i. Voor noodgevallen is sprake van 24-uurs bereikbaarheid tegen lokaal tarief. De inwoner wordt persoonlijk te woord gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsel of een telefonisch keuzemenu met méér dan eenmaal een keuzemoment en/of doorschakelmoment.
- ii. Opdrachtnemer garandeert beantwoording van de telefoon door ter zake deskundig personeel dat is toegerust de inwoner op vriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen dat afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze wordt kenbaar gemaakt aan de inwoner.

b. Responsetijd

- i. Opdrachtnemer reageert bij communicatie op verzoek van opdrachtgever:
 - Telefonisch: direct, dan wel middels terugbelafspraak binnen één werkdag. Daarbij wordt opdrachtgever persoonlijk te woord gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsysteem of een telefonisch keuzemenu met méér dan eenmaal een keuzemoment en/of doorschakelmoment;
 - Per e-mail: direct, dan wel binnen drie (3) werkdagen.
- ii. Opdrachtnemer reageert bij communicatie op verzoek van inwoner:
 - Telefonisch: direct, dan wel één werkdag. Daarbij wordt de inwoner persoonlijk te woord gestaan, dus niet met behulp van een voicemailstelsysteem of een telefonisch keuzemenu met méér dan eenmaal een keuzemoment en/of doorschakelmoment;
 - Per e-mail: direct, dan wel binnen twee (2) werkdagen.

c. Begrijpelijke communicatie

- i. Opdrachtnemer communiceert met inwoner op een voor inwoner begrijpelijke en toegankelijke wijze en hanteert te allen tijde een correcte bejegening en cultuursensitiviteit.
- ii. Opdrachtnemer beschikt over vervangende medewerkers die kunnen omgaan met inwoners die bijzondere communicatieve en sociale vaardigheden vereisen.
- iii. Communicatie en informatiemateriaal is transparant en in begrijpelijke Nederlandse taal (B1-niveau). In geval een inwoner grote moeite heeft met lezen (laaggeletterdheid), bespreekt opdrachtnemer de schriftelijke informatie ook mondeling.

d. Wijze van communicatie

Bij eerste contact met de inwoner informeert opdrachtnemer op welke wijze (b.v. telefonisch, per post, per e-mail) de inwoner de communicatie betreffende afspraken voor dienstverlening en levering van trapliften wenst. Ongeacht de voorkeur van de inwoner, worden afspraken altijd ook schriftelijk (tenminste per e-mail of app) gecommuniceerd.

e. Registratie

Opdrachtnemer maakt gebruik van een registratiesysteem om alle contactmomenten met inwoners in vast te leggen, zodat alle relevante informatie direct opvraagbaar is bij een vervolcontact. Deze registraties kunnen inzichtelijk worden gemaakt voor opdrachtgever.

f. Afspraken met inwoner

- i. Opdrachtnemer communiceert tijdig en proactief alle te maken afspraken (inmeten/passing, levering en onderhoud) met de inwoner waarbij de aard van de afspraak en datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt, blijft deze duidelijk begrensd tot een tijdvak van maximaal twee (2) uur;
- ii. Het leveren, plaatsen (aanbrengen en aansluiten) van een traplift geschiedt op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur. Voor een plaatsing buiten deze tijden kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

g. Wijzigingen afspraken

Opdrachtnemer stelt inwoner zo spoedig mogelijk en minimaal 24 uur voor de afspraak op de hoogte, onvoorziene omstandigheden daargelaten, indien te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt een nieuwe afspraak waarbij het door de inwoner gewenste tijdstip leidend is.

Wanneer het moeten wijzigen van afspraken meermaals voorkomt, ook wanneer dit op wens van de inwoner gebeurt, stelt opdrachtnemer opdrachtgever hiervan op de hoogte.

h. Problemen bij communicatie

Indien communicatie met inwoner onoverbrugbare problemen oplevert, neemt opdrachtnemer contact

op met opdrachtgever om gezamenlijk te bezien welke maatregelen te nemen zijn. Opdrachtnemer meldt zijn contact met opdrachtgever vooraf aan de inwoner.

i. Contact adviseurs en consulenten

- i. (Technisch) Adviseurs van opdrachtnemer zijn goed bereikbaar en beschikbaar voor overleg met consulenten van opdrachtgever. Bereikbaarheid is binnen realistische termijnen. Wat deze termijnen zijn, wordt vastgelegd in het werkafsprakenboek.
- ii. Opdrachtnemer houdt relevante medewerkers (consulenten, sociaalwijkteam medewerkers, backoffice medewerkers, contractmanagers etc.) van opdrachtgever op de hoogte van relevante ontwikkelingen binnen de Wmo en trapliften. Optioneel organiseert opdrachtnemer daartoe één of meerdere educatieve bijeenkomst(en) voor opdrachtgever afhankelijk van opdrachtgevers behoefte en het bestaan van relevante ontwikkelingen.

j. Personele eisen

- i. Door opdrachtnemer in te zetten medewerkers zijn aantoonbaar vakbekwaam (gediplomeerd) in een relevante vakrichting en indien nodig empathisch en vaardig in de omgang met de doelgroep. Medewerkers hebben kennis van de beperkingen van de doelgroep en inzicht in de afhankelijkheid die de doelgroep heeft van een traplift.
- ii. Medewerkers die contact hebben met inwoners geven geen blijk van oordeel over trapliften.
- iii. Alle medewerkers van opdrachtnemer die in het kader van de uitvoering van de opdracht bij de inwoner thuis komen:
 - Hebben een VOG niet ouder dan zes (6) maanden bij indiensttreding;
 - Dragen bedrijfskleding, kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken voor en namens opdrachtnemer.
- iv. Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer van individuele medewerkers gedurende de looptijd van de overeenkomst opnieuw een VOG niet ouder dan zes (6) maanden aan.
- v. Opdrachtnemer garandeert doorlopende educatie van medewerkers betrokken bij het uitvoeren van de opdracht. Dit betreft in ieder geval technische product-, montage- en onderhoudsinformatie en klantgerichtheid. Waar nodig informeert opdrachtnemer opdrachtgever en de inwoner tijdig en proactief over aanpassingen, innovaties en wijzigingen aangaande productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment et cetera.
- vi. Opdrachtnemer garandeert dat continuïteit in dienstverlening gewaarborgd is. Tijdens ziekte en/of verlof van medewerkers zet opdrachtnemer gekwalificeerd vervangend personeel in.

3. Opdracht en passing

a. Opdracht

- i. Opdrachtgever indiceert zelf of schakelt hiervoor een derde partij in. Op basis van de indicatie uit het Wmo-onderzoek wordt bepaald of de inwoner voor een traplift in aanmerking komt.
- ii. Opdrachtgever geeft opdrachtnemer opdracht middels generale machtiging tot inmeten en passen en geeft tevens aan om welke categorie traplift het gaat. Opdrachtnemer selecteert op basis van de indicatie de goedkoopst adequate traplift.
 - De gemeente Nijmegen maakt geen gebruik van de generale machtiging. De gemeente Nijmegen ontvangt in alle gevallen een specifieke opgemaakte offerte op basis van de door de eigen bouwkundige opgestelde offerteaanvraag (eis 3 sub d).
- iii. Een opdracht onder generale machtiging omvat:
 - Inmeten en passen;
 - Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van trapliften uit de standaardcategorieën (eis 1 sub c);
 - Service- en onderhoudsdienstverlening.
- iv. Opdrachtnemer aanvaardt de generale machtiging door deze per beveiligde e-mail aan

opdrachtgever te bevestigen. Wanneer door opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik gemaakt wordt van iWmo (digitaal berichtenverkeer), werkt opdrachtnemer hieraan mee en/of treedt hierover in overleg met opdrachtgever.

- v. Het verwijderen van asbest maakt geen deel uit van deze opdracht. Als tijdens de passing of plaatsing van de traplift blijkt dat asbest in de woning aanwezig is, meldt opdrachtnemer dit bij opdrachtgever. Een schriftelijke rapportage wordt hieraan toegevoegd. Opdrachtgever gaat vervolgens in gesprek met de inwoner en de woningeigenaar. De plaatsing van de traplift wordt tijdelijk stopgezet tot het asbest verwijderd is. De vertraging die hierdoor ontstaat, is niet verwijtbaar aan opdrachtnemer.

b. Verval generale machtiging

- i. De generale machtiging vervalt indien opdrachtnemer bij inmeten en passen vaststelt dat:
- Het resultaat van inmeten en passen van de traplift afwijkt van de opdracht (eis 3 sub g);
 - Er mogelijk sprake is van noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard, of
 - Er mogelijk sprake is van een uitzonderingssituatie:
 1. Door het incidentele karakter van de betreffende situatie én,
 2. Aantoonbaar afwijkend van de normaal gangbare omstandigheden.

Opdrachtgever stelt vast of bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard noodzakelijk zijn en of er daadwerkelijk sprake is van een uitzonderingssituatie.

- ii. Bij verval van de generale machtiging voor een specifiek adres brengt opdrachtnemer een offerte uit (sub d).

c. Onjuiste opdracht

Wanneer een opdracht tot levering door opdrachtgever niet volledig of onjuist is opgesteld neemt opdrachtnemer daarover binnen twee (2) werkdagen contact op met opdrachtgever.

d. Offerteprocedure

- i. Opdrachtgever verzoekt opdrachtnemer per e-mail een offerte uit te brengen voor het leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren van de traplift.
- ii. Het inmeten van de traplift (passing, eis 3 sub e) vindt plaats binnen vijf (5) werkdagen na offerteaanvraag/opdrachtverstrekking.
- iii. Opdrachtnemer brengt binnen vijf (5) werkdagen na het inmeten een offerte uit.
- iv. De offerte bevat minimaal:
- Prijzen vermeld zowel exclusief als inclusief BTW;
 - De all-in geoffreerde koopprijs van de (goedkoopst adequate) traplift;
 - Benoeming van de categorie traplift;
 - Benoeming van de muur- of spilzijde;
 - Eventuele meerkosten als gevolg van aantoonbare noodzakelijke opties. Niet-noodzakelijke opties komen voor rekening van de inwoner en rekent opdrachtnemer zelf af. Opdrachtnemer vermeldt dit op de offerte (zonder kosten);
 - Bouwkundig rapport: omschrijving van eventuele noodzakelijke bouwkundige werkzaamheden voor plaatsing van de traplift;
 - Naam inwoner en plaatsingsadres;
 - Voorstel plaatsingsdatum;
 - Schriftelijke beantwoording vragen van opdrachtgever;
 - Eventuele kosten van een vergunningaanvraag.
- v. Als opdrachtgever de uitgebrachte offerte niet wenst te aanvaarden, stelt opdrachtgever de opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk per e-mail op de hoogte. Indien gewenst verzoekt opdrachtgever opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een herziene offerte uit te brengen.
- vi. De uiteindelijke facturatie wijkt niet af van de opgegeven offerte. Indien toch een verschil te verwachten is, vermeldt opdrachtnemer dit gemotiveerd bij het aanbieden van de offerte en treedt

hierover in overleg met opdrachtgever.

e. Inmeten en passen

- i. Opdrachtnemer verzorgt binnen vijf (5) werkdagen na melding van opdrachtgever het inmeten en passen in de woning van de inwoner. Hiervan kan alleen op verzoek van de inwoner afgeweken worden.
- ii. Opdrachtnemer voert het inmeten en passen zelfstandig uit en verwerkt de gegevens in een technische tekening. Bij de passing komen de volgende aspecten aan bod:
 - Inschatting maken van adequaatheid van traplift voor de inwoner in diens woonsituatie. Hierbij wordt rekening gehouden met medegebruikers en de omstandigheden in diens huishouden zoals looproutes/doorloop;
 - Beeld van hoe de traplift waarschijnlijk gaat lopen;
 - Inschatting van extra of bijzondere (woning)aanpassingen;
 - Toetsing aan wet- en regelgeving, met speciale aandacht voor veiligheid zoals opgenomen in eis 5.
- iii. Opdrachtgever kan altijd een verzoek indienen tot het bijwonen van deze schouw. Opdrachtnemer verleent hieraan medewerking en past indien noodzakelijk de planning van een bezoek hierop aan. Wanneer hierdoor niet aan de in eis 3 sub e onder i genoemde termijn voldaan kan worden, dan is dit niet verwijtbaar aan opdrachtnemer.
- iv. De inwoner en opdrachtgever worden na de passing geïnformeerd over de bevindingen.
- v. Voor het uitvoeren van de passing en het opstellen van de technische tekening worden geen kosten in rekening gebracht.

f. Technische tekening

- i. Opdrachtnemer stelt bij elke passing een technische tekening op. De tekening wordt met de offerte meegestuurd.
- ii. Uit de technische tekening blijkt of het installeren van de traplift technisch haalbaar is. Terugkoppeling aan opdrachtgever vindt plaats binnen vijf (5) werkdagen na de passing.
- iii. De technische tekening:
 - Is digitaal en gedurende het gehele traject te gebruiken;
 - Geeft – indien aanwezig – obstakels weer zoals een elektriciteit/GEB kastje;
 - Is voorzien van de grootte van de doorgang na plaatsing van een traplift op verschillende punten van de lift. Het gaat hier om de afstand buitenkant buis tegenovergelegen muur en ruimte naast geparkeerde stoeltje;
 - Maakt inzichtelijk of voldaan wordt aan de in eis 5 sub c onder ix genoemde doorgang boven en onderaan de trap;
 - Maakt inzichtelijk of voldaan wordt aan de in eis 5 sub c onder ix genoemde aantrede op de klimlijn.
 - Geeft duidelijk weer wat de omgeving boven en onderaan de trap is, zodat opdrachtgever kan inschatten of er nog een andere parkeermogelijkheid is en/of draairichting van de deuren een probleem vormen;
 - Bevat bovendien alle andere aanvullende eisen die het Bbl stelt aan de technische tekening.

g. Bouwkundige aanpassingen

- i. Bouwkundige aanpassingen tot en met een bedrag van € 400,- exclusief BTW zijn inbegrepen in de all-in aanschafprijs. Hieronder vallen aanpassingen zoals, maar niet limitatief: het aanbrengen van een stopcontact, verwijderen trapleuning, indien nodig plaatsen van beugels, verjongen en bijschilderen van de trapspil.
- ii. Bouwkundige aanpassingen, zoals het aanbrengen van een hekwerk met leuning, boven een bedrag van € 400,- exclusief BTW dienen in een offerte separaat te worden geoffreerd en schriftelijk te worden goedgekeurd door opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt deze offerte

binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst en kan hier zo nodig een second opinion over vragen.

- iii. Indien opdrachtgever een second opinion wenst, meldt hij dit binnen vijf (5) werkdagen. De second opinion wordt binnen tien (10) werkdagen afgerond.

h. Keuze en selectie traplift

- i. De keuze van de toe te kennen traplift in de offertesituatie is aan opdrachtgever. Het is mogelijk dat opdrachtgever vraagt om een tweede offerte als dit wellicht een betere oplossing is voor de inwoner. Opdrachtgever bericht binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de offerte met technische tekening of hij akkoord is. Deze tijd maakt geen onderdeel uit van de doorlooptijd benoemd in eis 6 sub a.
- ii. Opdrachtnemer is op basis van de functionele vereisten en zijn eigen waarnemingen, onderzoek en bevindingen tijdens de passing in staat het juiste type traplift te selecteren, inclusief alle noodzakelijke aanpassingen aan de woning en deze traplift aan de inwoner te leveren conform het principe goedkoopst adequaat zoals vastgelegd in de verordening van opdrachtgever.

i. Afwijken opdracht

Opdrachtnemer garandeert dat de levering in overeenstemming is met de door (of namens) opdrachtgever geïndiceerde categorie. Indien opdrachtnemer naar zijn mening dient af te wijken van de opdracht, bijvoorbeeld bij een categoriewissel, dient hij dit binnen twee (2) werkdagen na datum passing, gemotiveerd aan te geven bij de opdrachtgever. Afwijken van de opdracht kan uitsluitend plaatsvinden na schriftelijke toestemming van opdrachtgever. Opdrachtgever dient binnen vijf (5) werkdagen te reageren op de terugkoppeling van opdrachtnemer.

j. Expertise of inzet externe deskundige

Indien opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, zorgt opdrachtnemer zelf voor de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise.

k. Inwoner niet akkoord

Als de inwoner bij het opstellen van de offerte en/of bij de start van plaatsing van de traplift geen akkoord geeft voor de werkzaamheden voor de plaatsing van de traplift en/of niet akkoord is met de gekozen oplossing, neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever.

4. Leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren

a. Levering

- i. De maximale lever- en doorlooptijden voor het leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar opleveren zijn opgenomen onder eis 6 sub a.
- ii. Wanneer voorafgaand aan de levering, plaatsing en het installeren van de traplift bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard noodzakelijk zijn, stelt opdrachtgever in overleg met opdrachtnemer een plan van aanpak op. Plaatsing en installatie van de trapliften vinden plaats aansluitend aan de bouwkundige werkzaamheden.
- iii. Bouwkundige werkzaamheden van niet-constructieve aard vinden plaats op dezelfde dag als de levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opleveren van de traplift.
- iv. Opdrachtnemer laat de locatie waar de traplift is geplaatst bezemschoon achter en neemt het verpakkingsmateriaal mee.

b. Annuleren opdracht

- i. In het uitzonderlijke geval dat een traplift nog niet geplaatst is en niet meer nodig is, kan opdrachtgever de opdracht kosteloos annuleren. Dit kan alleen:
 - Bij overlijden van de inwoner;
 - Bij onvoorziene verhuizing van de inwoner;
 - Bij verandering in de medische situatie van de inwoner.
- ii. In andere gevallen waarin opdrachtgever de opdracht annuleert, brengt opdrachtnemer kosten volgens onderstaande systematiek in rekening:

- t/m vijf (5) dagen na opdrachtverstrekking: 25% (1/4^e) van de all-in prijs per categorie;
- zes (6) t/m tien (10) dagen na opdrachtverstrekking: 33,3% (1/3^e) van de all-in prijs per categorie;
- elf (11) dagen t/m dag voor levering: 50% (1/2^e) van de all-in prijs per categorie;
- op dag van levering: 100% van de all-in prijs per categorie.

c. Cliëntendocumentatie bij levering

Bij levering en plaatsing van de traplift overhandigt opdrachtnemer aan inwoner de cliëntendocumentatie. Deze documentatie is fysiek (niet digitaal) en tenminste voorzien van:

- i. Een heldere uitleg van de geleverde traplift;
- ii. Uitleg en instructie van veilig en doelmatig gebruik en onderhoud/verzorging van de traplift aan de inwoner en/of begeleider. Het gezamenlijk oefenen maakt deel uit van de instructie. Wanneer opdrachtnemer twijfelt aan de gebruikersvaardigheden van de inwoner, meldt hij dit bij opdrachtgever;
- iii. Nederlandstalig instructieboekje op B1-niveau, aangevuld met plaatjes voor de minder taalvaardige inwoner;
- iv. Uitleg over service en reparatieafspraken, inclusief informatie over melding en opvolging van storingen, calamiteiten of ongevallen, doorlooptijden en definitie van een noodgeval;
- v. Telefonische bereikbaarheid van opdrachtnemer: 24 uur per dag voor noodgevallen;
- vi. Uitleg van de klachtenprocedure van opdrachtnemer;
- vii. Uitleg over het klanttevredenheidsonderzoek;
- viii. Een kopie van de ondertekende door opdrachtgever opgestelde bruikleenovereenkomst;
- ix. Kopie verzekeringsbewijs;
- x. Door inwoner ondertekend afleverbewijs.

d. Gebreken direct na plaatsing

Als een traplift direct na plaatsing gebreken of tekortkomingen vertoont, verhelpt opdrachtnemer deze binnen vijf (5) werkdagen kosteloos. De betreffende aanpassing of reparatie valt onder de garantie zoals opgenomen in eis 5 sub b.

e. Nazorg

- i. Opdrachtnemer neemt binnen twee (2) weken na levering en plaatsing contact op met de inwoner om navraag te doen naar diens tevredenheid over de traplift. Opdrachtnemer verhelpt eventuele problemen en verzorgt indien gewenst aanvullende instructie.
- ii. Opdrachtnemer neemt in zijn managementrapportage (eis 15) op of en hoe vaak de nazorg leidt tot nadere handelingen of niet.

f. Bruikleenovereenkomst

Opdrachtgever verzorgt ondertekening door inwoner van de bruikleenovereenkomst inclusief vermelding datum van aflevering van de traplift en archiveert deze in zijn systeem of portal. Op verzoek van opdrachtnemer zendt opdrachtgever een (digitale kopie van de) ondertekende bruikleenovereenkomst.

g. Plan van aanpak individueel maatwerk

Voor levering met individuele, op maat gemaakte aanpassingen stelt opdrachtnemer een plan van aanpak op, dat opdrachtnemer doet toekomen aan de inwoner en op verzoek aan opdrachtgever. Opdrachtnemer bespreekt met de inwoner:

- i. De specificatie van de te realiseren aanpassing.
- ii. Het tijdpad en de daarbij voor inwoner van belang zijnde afspraken m.b.t. (tussen)passingen en definitief afleveren van de traplift.
- iii. Het plan van aanpak en een uiterste leverdatum. De uiterste leverdatum is reëel en de haalbaarheid wordt tussentijds getoetst door opdrachtnemer. Bij (verwachte) vertraging

informeert de opdrachtnemer inwoner en opdrachtgever (de betrokken consulent) gemotiveerd wat de reden van vertraging is en op welke termijn levering verwacht wordt. Opdrachtnemer neemt dit op in de managementinformatie voor opdrachtgever. De actuele status en verwachte doorlooptijd zijn eveneens inzichtelijk voor opdrachtgever.

- iv. In de managementinformatie ten behoeve van opdrachtgever, vermeldt opdrachtnemer de reden van vertraging.

h. Nader onderzoek

Als een geschil, klacht of signaal van een inwoner daar aanleiding toe geeft, kan opdrachtgever of een derde namens haar, nader onderzoek doen bij de inwoner om te achterhalen of opdrachtnemer een passend en compenserend traplift aan de inwoner heeft geleverd. Als een door opdrachtgever ingeschakelde derde partij tot de conclusie komt dat de opdrachtnemer een onjuiste selectie heeft gemaakt, betaalt opdrachtnemer de kosten van het inschakelen van deze derde partij. Opdrachtnemer draagt zorg alsnog zo snel mogelijk de juiste traplift in te zetten. De kosten voor de periode dat er een onjuist geselecteerde traplift is ingezet, worden niet in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

5. Technische eisen, garantie en veiligheid

a. Technische eisen

Trapliften voldoen aan de volgende technische eisen:

- i. Geluidsarm;
- ii. CE-markering;
- iii. Draagvermogen van ten minste 125kg;
- iv. Voorzien van een veiligheidsgordel;
- v. Zowel beneden als bovenaan de trap is een bedieningsknop aanwezig;

Specifiek op de inwoner:

- vi. Zowel links- als rechtszijdige bediening kan worden afgestemd op de beperkingen van de inwoner;
- vii. Voorzien van voorkomende accessoires, opties en aanpassingen noodzakelijk voor veilig en functioneel gebruik door de inwoner.

b. Garantie

- i. Trapliften hebben een levensduur van tenminste tien (10) jaar, ongeacht of er een nieuwe of een traplift met (her)gebruikte onderdelen is geleverd. Opdrachtnemer levert vervangende onderdelen tot minimaal tien (10) jaar na levering en plaatsing van een traplift;
- ii. Op alle geleverde trapliften, reparaties, onderhoud en onderdelen garandeert opdrachtnemer een productgarantie van minimaal twee (2) jaar.
- iii. Garantie houdt minimaal in dat:
 - Trapliften eigenschappen hebben die redelijkerwijs van een traplift verwacht mogen worden en voldoen aan de door opdrachtnemer gegeven productomschrijving;
 - Trapliften veilig zijn en blijven én dat deze voldoen aan relevante wettelijke verplichtingen en andere relevante voorschriften, waaronder de genoemde kwaliteitscriteria (eis 5 sub a);
 - Opdrachtnemer gedurende de garantietermijn gebreken aan een traplift kosteloos verhelpt;
 - Alle tijdens de garantietermijn door opdrachtnemer te maken kosten (arbeid & materialen) aan een traplift voor rekening van opdrachtnemer zijn.

c. Veiligheid

- i. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig uitvoeren van de werkzaamheden en het

- opleveren van een bruikbare en veilige eindsituatie, zowel voor de inwoner als voor zijn huisgenoten en omwonenden;
- ii. Veiligheidswaarschuwingen- en aanduidingen dienen zichtbaar op de traplift en in de Nederlandse taal (B1 of eenvoudiger) weergegeven te zijn;
 - iii. Trapliften en trap (ook na plaatsing van de traplift) voldoen aan de wettelijke Nederlandse en Europese eisen ten aanzien van veiligheid. De volgende kwaliteitscriteria zijn in ieder geval van toepassing:
 - NEN-EN 81-40:2020 norm;
 - Richtlijn Machines 2006/42/EG (of een gelijkwaardige richtlijn);
 - Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl).
 - Andere vigerende wet- en regelgeving inzake het Bbl, brandveiligheid en vluchtroutes.
 - iv. Opdrachtnemer aanvaardt de volledige productaansprakelijkheid voor de door de opdrachtnemer geleverde trapliften inclusief opties en/of eventuele aanpassingen.
 - v. Opdrachtnemer garandeert dat de door hem geleverde traplift van goede kwaliteit is, voldoet en blijft voldoen aan de specificaties en de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, veiligheid en afwerking. Dit houdt onder meer de verplichting voor opdrachtnemer in dat opdrachtnemer onderdelen van de geplaatste traplift op eigen initiatief, maar wel in afstemming met opdrachtgever, vervangt indien dit op grond van gewijzigde kwaliteitsstandaarden noodzakelijk wordt tijdens de gegarandeerde levensduur.
 - vi. Aan medebewoners die geen gebruik maken van de traplift dient te allen tijde een conform het Bbl veilige oplossing geboden worden om gebruik te kunnen blijven maken van de trap. Er dient voldoende doorgangruimte voor medebewoners te zijn naast de traplift, boven en onderaan de trap.
 - vii. Na plaatsing van de traplift voldoet de trap ten minste aan de geldende voorschriften voor het minimumveiligheidsniveau voor het veilig gebruik van een bestaande trap (verkeersroute) én als vluchtroute bij brand conform het Bbl.
 - viii. Bij de plaatsing van de traplift wordt voldaan aan de wettelijke eisen en de beoordelingsaspecten ten aanzien van vrije breedte op de trap, vrije breedte naast de rail, vrije breedte ter plaatse van de trapliftstoel in parkeerstand, belemmering vrije breedte van een deur, de beloopbaarheid van de trap en de leuning conform Bbl.
 - ix. De volgende prestatie-eisen, gelijkwaardig aan het Bbl van januari 2026 en alle wijzigingen daarna, worden gehanteerd:
 - De prestatie-eis is 70cm breedte maal (x) 190cm vrije hoogte voor een trap waarover een vluchtroute voert.
 - Alleen onder leuningniveau mag deze eis van 70cm breedte gereduceerd worden tot 50cm vrije doorgang. De vrije hoogte moet ten alle tijden minimaal 190cm bedragen. Het reduceren naar 50cm vrije doorgang onder leuningniveau mag alleen als wordt voldaan aan de volgende voorwaarden:
 - Bij een verdreven trap wordt de klimlijn verplaatst tot minimaal 20cm vanaf de rail, én
 - Aantreden op deze verschoven klimlijn dienen minimaal 13cm te bedragen, én
 - Het verschil in opeenvolgende aantreden op de verschoven klimlijn mag maximaal 1cm bedragen
 - Ook ter plaatse van parkeerstanden en ruststanden van de trapliftstoel geldt de eis van 50cm onder leuningniveau en 70cm boven leuningniveau.
 - Voor een trapbordes geldt dat ter plaatse van de trapliftrail en –stoel het acceptabel is dat er bij het trapbordes een vrije doorgang van ten minste 50cm breed beschikbaar blijft in plaats van de genoemde 70cm.
 - x. Er wordt altijd een oplossing voor de trapleuning gerealiseerd voor medegebruikers van de trap die geen gebruik maken van de traplift aan de zijde waar de traplift niet is geplaatst. Beugels/handgrepen zijn niet toegestaan als vervanging van een leuning. Indien de trapleuning door plaatsing van de traplift niet (deels) verwijderd hoeft te worden, wordt de bestaande

trapleuning als passende oplossing gezien. De looprail van de traplift is niet aan te merken als trapleuning. Een leuning wordt altijd geplaatst conform eisen van het vigerende bouwbesluit. De opdrachtnemer mag de materiaalkeuze bepalen zolang deze esthetisch past binnen de woning en verder wordt aangebracht conform het vigerende Bbl.

- xi. De traplift, inclusief bijbehorende constructie, zorgt niet voor een beperking in de toegang van ruimten in het huis of doorgang naar buiten. Deuren dienen volledig geopend te kunnen worden.
- xii. De trapliftrail eindigt altijd vlak op de verdiepingsvloer en niet op de eerste of laatste trede of hoger.
- xiii. Opdrachtgever heeft altijd de mogelijkheid om inspecties uit te voeren om vast te stellen of de traplift na installatie van de traplift voldoet aan de vastgestelde eisen. Indien opdrachtgever de traplift en trap bij deze inspectie niet akkoord bevindt, draagt opdrachtnemer zorg dat op zijn kosten alsnog aan de hierbij genoemde wettelijke en tussen partijen overeengekomen eisen wordt voldaan.
- xiv. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever proactief over eventuele wijzigingen in vigerende wet- en regelgeving aangaande kwaliteits- en veiligheidseisen van trapliften.
- xv. Opdrachtnemer koppelt eventuele veiligheidsbevindingen tijdens levering en nazorg zoals weergegeven in eis 4 proactief terug aan opdrachtgever.

d. Vergunning

- i. Als voor (het plaatsen van) een traplift een vergunning nodig is, verzorgt opdrachtnemer als aanvrager de aanvraag van deze vergunning in overleg met adviseur van opdrachtgever. Opdrachtnemer kan kosten voor het verzorgen van een vergunning factureren en neemt deze op in de offerte. Op verzoek van opdrachtgever toont opdrachtnemer aan dat hij de vergunning heeft aangevraagd.
- ii. De vergunning voor asbestverwijdering is van deze eis uitgezonderd.

6. Lever- en doorlooptijden

a. Maximale lever- en doorlooptijden

- i. Opdrachtnemer zorgt voor levering en plaatsing op de afgesproken datum en het afgesproken tijdstip.
- ii. Opdrachtgever hecht grote waarde aan het snel en adequaat helpen van inwoners met een indicatie voor een traplift. Levertijd wordt gedefinieerd als de tijd tussen de datum van gegeven opdracht tot levering (goedkeuring offerte/beschikking indien van toepassing) tot en met de datum van aflevering. Opdrachtnemer conformeert zich ook tijdens (bouw-)vakanties aan de volgende maximale levertijden:

Omschrijving aanvraag	Maximale Lever- of doorlooptijd
Inmeten en passen	Vijf (5) werkdagen na melding opdrachtgever
Traplift zonder aanpassingen of met fabrieksmatige- en/of modulaire aanpassingen	Generale machtiging: 25 werkdagen vanaf datum opdracht tot levering of verkrijgen omgevingsvergunning in verband met de plaatsing van de traplift. Offerte: 20 werkdagen na opdracht tot levering of verkrijgen omgevingsvergunning
Spoedeisende plaatsing (gronden bepaald door opdrachtgever)	Vijf (5) werkdagen na passing
Aanpassingen aan een eerdere verstrekte traplift	Vijftien (15) werkdagen na eerste melding door inwoner
Eenvoudige noodzakelijke aanpassingen aan al	24 uur na eerste melding door inwoner

verstreckte trapliften voor inwoners met een zeer progressieve aandoening (zoals ALS).	
--	--

Oprachtnemer zorgt dat in de managementinformatie / registratie per levering duidelijk is vermeld welke situatie (uit te tabel hierboven) van toepassing is.

b. Verwijtbaarheid

In geval er sprake is van overschrijding van de levertijd registreert opdrachtnemer de motivatie in haar managementsysteem, uitgesplitst naar verwijtbaar en niet-verwijtbaar met onderbouwing.

- i. Tot niet-verwijtbare vertragingen behoren onder andere maar niet uitsluitend:
 - Afspraken die op initiatief van of in overleg met de inwoner gemaakt zijn ten aanzien van de dienstverlening;
 - Gevallen van overmacht.
- ii. Verwijtbare vertragingen zijn alle vertragingen, feiten en prestaties die volgen uit de bedrijfsvoering van opdrachtnemer en/of toeleveranciers en/of andere bedrijven waar opdrachtgever geen direct contact mee heeft in het kader van deze raamovereenkomst.

c. Overschrijding levertijd

Oprachtnemer communiceert overschrijding van individuele levertijden proactief aan de inwoner en opdrachtgever, onder vermelding van de redenen, consequenties en de (aangepaste) verwachte leveringsdatum.

7. All-in onderhoud en verzekering

a. Uitstaande bestand

Voor het uitstaande bestand trapliften ten tijde van het ingaan van deze raamovereenkomst geldt dat de oorspronkelijke opdrachtnemer die de traplift geleverd en geplaatst heeft verantwoordelijk blijft voor het onderhoud tot vervanging van de traplift nodig is. Op dat moment ontstaat een nieuwe opdracht voor de nieuwe opdrachtnemer. De oorspronkelijke opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor demontage.

b. All-in onderhoud

- i. Opdrachtnemer voert gedurende tien (10 jaar), tijdens de garantieperiode twee (2) jaar plus acht (8) jaar, service, reparatie en onderhoud uit voor alle trapliften in het kader van deze raamovereenkomst, inclusief reparaties naar aanleiding van storingsmeldingen en noodgevallen en ongeacht de aard of oorzaak. Opdrachtnemer doet dit tegen het geoffreerde tarief.
- ii. Onder all-in onderhoud valt tevens:
 - Preventief en correctief onderhoud;
 - Jaarlijkse keuring na de garantietermijn van twee (2) jaar;
 - Tijdige vervanging van slijtagegevoelige onderdelen;
 - Alle reparaties inclusief de kosten van de onderdelen en het materiaal;
 - Vervangen van onderdelen;
 - Aanpassing (en tussentijdse vervanging) van de traplift;
 - Storingsdienst;
 - Afhandeling van gemelde calamiteiten;
 - Kosten van administratieve handelingen, reiskosten en arbeidsloon.
- iii. Het verhelpen van een storing is geen onderhoud, tenzij de laatste onderhoudsbeurt langer dan 9 maanden geleden plaatsgevonden heeft.
- iv. Het all-in onderhoud eindigt op de laatste dag van de maand waarin de inname opdracht van de traplift wordt verzonden of als de opdrachtgever aangeeft dat het vervalt.

c. Standaard onderhoudscontract & Jaarlijks preventief onderhoud

- i. Na afloop van de maximale looptijd van het "all-in onderhoudscontract" (tien (10) jaar: acht (8) jaar plus twee (2) jaar productgarantie) gaat het standaard onderhoudscontract in. Dit standaard onderhoudscontract betreft alleen jaarlijks preventief onderhoud.
- ii. Opdrachtnemer zorgt minimaal eenmaal per jaar voor preventief onderhoud, inclusief technische inspectie en toetsing van gebruiksfunctie.
- iii. Opdrachtnemer maakt tenminste tien (10) werkdagen voorafgaand aan het jaarlijks onderhoud in overleg met de gebruiker een afspraak volgens het bepaalde onder eis 2 sub d.

d. Signaalfunctie en schade verwijtbaar handelen

Na constatering van het niet gebruiken en/of het niet-adequaat zijn en/of het oneigenlijk gebruik van de traplift rapporteert opdrachtnemer direct aan opdrachtgever (signaalfunctie). Schade waarbij wordt vermoed dat van zijde van inwoner meer dan eens sprake is van verwijtbaar gedrag of oneigenlijk gebruik, wordt door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever. Opdrachtnemer kan in samenspraak met en met uitdrukkelijke instemming van opdrachtgever het traplift innemen bij moedwillig veroorzaken van schade door inwoner. In alle andere gevallen draagt opdrachtnemer zorg voor herstel, tenzij in nadere werkafspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer anders wordt overeengekomen.

e. Uitvoering onderhoud

- i. Opdrachtnemer voert onderhoud uit bij inwoner aan huis. Opdrachtnemer laat inwoner of verzorger van inwoner een bewijs ondertekenen van uitvoer van onderhoud en/of reparatie. Indien trapliften niet ter plaatse kunnen worden gerepareerd draagt opdrachtnemer zorg voor transport van de traplift naar een werkplaats en terug.
- ii. Opdrachtnemer beschikt over alle door opdrachtnemer geleverde en te onderhouden trapliften onderdelen en componenten zodat het (preventief) onderhoud adequaat uitgevoerd kan worden.
- iii. Opdrachtnemer is in staat het (preventief) onderhoud in één (1) sessie af te handelen zodat de overlast voor de inwoner zoveel mogelijk beperkt wordt. Hierbij geldt dat:
 - i. De traplift maximaal vier (4) uur buiten gebruik is voor het uitvoeren van onderhoud;
 - ii. Na de onderhoudsbeurt de traplift veilig door inwoner te gebruiken is en (weer) voldoet aan alle relevante wettelijke eisen met betrekking tot de technische staat en veiligheid (zie eis 5);
 - iii. De onderhoudsbeurt verloopt aan de hand van een checklist die na het verrichten van het onderhoud wordt afgetekend door de monteur en geaccordeerd door de inwoner. De checklist kan opgevraagd worden door opdrachtgever.

f. Reparaties na onderhoud

- i. Wanneer naar aanleiding van het onderhoud reparaties nodig zijn, worden deze binnen 5 werkdagen uitgevoerd en opgelost.
- ii. Wanneer naar aanleiding van het onderhoud in het standaard onderhoudscontract reparaties vanaf € 600 euro nodig zijn, overlegt opdrachtnemer eerst met opdrachtgever. Voor het vervangen van onderdelen offreert opdrachtnemer dit eerst aan opdrachtgever.
- iii. Wanneer bij uitvoering van het onderhoud blijkt dat de technische staat van de traplift zodanig is dat deze niet meer aan de wettelijke richtlijn(en) uit eis 5 voldoet of dat het gebruik van de traplift gevaar voor personen of zaken oplevert en deze tekortkomingen niet door reparatie teniet gedaan kunnen worden, meldt opdrachtnemer dit per omgaande bij de contactpersoon van opdrachtgever middels een afkeurrapport met onderbouwing. In samenspraak met opdrachtgever wordt bekeken hoe de situatie kan worden opgelost.
- iv. Na uitvoering van het onderhoud en de keuring wordt de traplift voorzien van een sticker waarop de datum van de onderhoudsbeurt en keuring staan aangegeven.

g. Registratie onderhoud

- i. Opdrachtnemer documenteert het (preventieve) onderhoud per traplift in een digitaal

onderhoudsregister (serviceboek) en stelt deze gegevens eenmaal per kwartaal beschikbaar in een verzamelfactuur. Ten behoeve hiervan voorziet opdrachtnemer de geleverde traplift van een uniek identificatienummer. De factuur wordt na uitvoering van de werkzaamheden verstuurd.

- ii. Mocht opdrachtgever gedurende het jaar steekproefsgewijs inzage wensen in het serviceboek, stelt opdrachtnemer deze gegevens onverwijld en op eerste verzoek van opdrachtgever direct beschikbaar.

8. Storingsmeldingen en responsetijd

a. Storingsmeldingen

- i. Opdrachtnemer heeft een storingservice.
- ii. Opdrachtnemer plaatst goed leesbaar en duidelijk zichtbaar op de traplift een sticker waarop de naam van opdrachtnemer en het telefoon-/alarmnummer vermeld staan alsook het eigenaarschap van de betreffende gemeente.
- iii. Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden voor 24 uur per dag en zeven (7) dagen per week, middels een serviceorganisatie met landelijke dekking.
- iv. De storingservice beschikt over een Nederlandstalig bemand telefoonnummer (tegen lokaal tarief) waarop een storing kan worden gemeld door de inwoner.

b. Definitie calamiteiten en ongevallen

Onder een calamiteit of ongeval wordt verstaan:

- i. Een niet-verwachte gebeurtenis (tijdens of door het gebruik van de traplift) die een ernstige belemmering in de mobiliteit van de inwoner veroorzaakt; of
- ii. Een storing die zich tijdens het gebruik van de traplift voordoet en waardoor de inwoner vaststaat op de trap.

c. Responsetijd calamiteiten

Bij een calamiteit, in combinatie met afhankelijkheid van de inwoner van de traplift, garandeert opdrachtnemer aanwezigheid van een medewerker binnen één (1) uur na de melding van de calamiteit.

d. First time right

Opdrachtnemer voert tenminste 95% van het onderhoud en storingsmeldingen uit volgens het principe 'first time right': de werkzaamheden worden ingepland zodat deze direct bij de eerste poging correct worden uitgevoerd, zonder dat er later nog correcties, herhaalbezoeken of extra handelingen nodig zijn. Voor zover dit wel nodig is, betaalt opdrachtgever alleen voor de eerste melding, tenzij vervolfbezoek noodzakelijk is door omstandigheden buiten de invloed van opdrachtnemer.

e. Termijnen afhandeling storingsmeldingen

Opdrachtnemer hanteert onderstaande maximale termijnen voor de afhandeling van storingsmeldingen:

Prioriteit	Situatie	Maximale termijn
1	Calamiteiten overeenkomstig de omschrijvingen onder sub b en c van deze eis.	Aanwezigheid van een medewerker van of namens Opdrachtnemer binnen één (1) uur na melding. Hersteltijd van maximaal vier (4) uur na melding.
2	Inwoner kan de traplift zonder de reparatie niet gebruiken & Inwoner is gedeeltelijk afhankelijk van het traplift voor dagelijkse activiteiten.	Hersteltijd van maximaal één (1) volledige werkdag na melding.
3	Inwoner kan de traplift zonder de reparatie nog veilig gebruiken.	Hersteltijd van maximaal vijf (5) werkdagen na melding, tenzij anders overeengekomen met de inwoner.

f. Noodoplossing

Indien opdrachtnemer bij een storingsmelding of regulier onderhoud niet binnen de gestelde maximale termijnen zorg kan dragen voor herstel van de traplift én de traplift is daardoor niet geschikt voor gebruik door de inwoner, zal opdrachtnemer, voor zijn rekening, per direct zorgdragen voor een (tijdelijk) vervangende noodoplossing.

9. Inname, demontage en verwijdering

a. Inname

- i. Een opdracht tot inname, demontage en verwijdering wordt door opdrachtgever gedaan. Een opdracht tot inname door de inwoner zelf verloopt ook altijd opdrachtgever. Inname geschiedt binnen tien (10) werkdagen na de opdracht tot inname.
- ii. Na de opdracht tot inname maakt opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen een afspraak met de inwoner, woningcorporatie of nabestaanden voor het demonteren en afvoeren van de traplift. Wanneer dit langer dan vijf (5) werkdagen duurt en de traplift inmiddels is verwijderd door de woningeigenaar of een familielid, is dit risico voor opdrachtnemer.
- iii. Bij overlijden van de inwoner geeft opdrachtgever het algemene telefoonnummer of e-mailadres van een contactpersoon door.
- iv. Bij spoed zorgt opdrachtnemer voor inname, demontage en verwijdering binnen 2 werkdagen, zonder extra kosten.

b. Demontage en verwijdering

- i. Opdrachtnemer brengt na verwijdering van de traplift de trap in de oude staat terug door het terugplaatsen van de oude trapleuning, elektrische draden weg te werken en montagegaatjes professioneel af te dichten.
- ii. Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van de gedemonteerde traplift en bijbehorende goederen. De locatie wordt bezemschoon achtergelaten.

c. Restwaarde

Werkzaamheden onder deze eis geschieden kosteloos voor opdrachtgever. Eventuele restwaarde van traplift valt toe aan opdrachtnemer.

10. Duurzaamheid

a. Hergebruik

- i. Opdrachtnemer verplicht zich tot het zoveel mogelijk herverstrekken van gebruikte trapliften en onderdelen. Pas als opdrachtnemer heeft vastgesteld dat er geen geschikt of geschikt te maken her-inzetbare traplift aanwezig is, wordt overgegaan tot levering van een nieuwe traplift. Herverstrekking gaat echter nooit ten koste van de functionaliteit.
- ii. Een hergebruikte traplift voldoet aan dezelfde visuele en technische kwaliteitscriteria als een nieuwe traplift, waaronder: geen roest, geen beschadigingen en volledige werking van alle onderdelen.

b. Logistiek

Opdrachtnemer houdt zich aan de zero-emissiezones en bijbehorende regels per gemeente te vinden op de websites van de betreffende gemeente.

c. Accu's

Accu's moeten voldoen aan Europese Batterijverordening (Verordening (EU) 2023/1542), daarnaast is het verplicht om droge (gel) accu's te gebruiken.

11. Administratie en Declaratie

a. AGB-code

Oprachtnemer hanteert in correspondentie enkel de AGB-code opgegeven bij de inschrijving. Dit is maximaal één code en altijd de ondernemingscode. Oprachtnemer neemt correspondentie waarin een andere AGB-code wordt gebruikt, niet aan.

b. Wijzigingen

Wijzigingen in naam, rechtsvorm, KvK-inschrijving, IBAN en/of AGB van opdrachtnemer vragen om een wijziging van het contract (middels addendum). Bovendien hebben wijzigingen in IBAN en/of AGB een grote impact op de administratie en declaratie en zodoende backoffices van opdrachtgever. Om deze wijzigingen te kunnen implementeren, heeft opdrachtgever tijdig informatie nodig van opdrachtnemer.

c. Procedure wijzigingen

Oprachtnemer meldt wijzigingen overeenkomstig sub e minstens acht weken vóór de gewenste datum van de wijziging bij opdrachtgever via de contactgegevens op te nemen in het werkafsprakenboek waarna opdrachtgever al dan niet goedkeuring geeft. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken vervolgens afspraken over de implementatie van de wijziging. Oprachtnemer hanteert een gewijzigde AGB-code in de correspondentie alleen nadat door opdrachtgever hiertoe goedkeuring is verleend.

d. Melding wijzigingen contact

Oprachtnemer meldt wijzigingen in contactpersonen en contactgegevens (postadres, bezoekersadres, website URL, telefoonnummer, emailadressen) bij opdrachtgever via de contactgegevens op te nemen in het werkafsprakenboek.

e. Declaratie feitelijke activiteiten

Oprachtnemer declareert alleen activiteiten waarvoor hij een toewijzing heeft gekregen én die hij feitelijk heeft uitgevoerd.

f. Administratie

Oprachtnemer beschikt over een transparante, ordelijke en controleerbare administratie die voldoet aan de minimumeisen die de Belastingdienst stelt aan opdrachtnemer. De administratie is volledig, juist en actueel.

g. Specifiek toewijzen

Opdrachtgever werkt met de outputgerichte uitvoeringsvariant en wijst specifiek toe: in deze toewijzing wordt door opdrachtgever de toewijzing gespecificeerd met categorie of special. Als achteraf wijzigingen noodzakelijk zijn, zal opnieuw moeten worden toegewezen.

h. Controleerbare declaratie

Oprachtnemer creëert uit de registratie van uitgevoerde werkzaamheden op navolgbare en controleerbare wijze de declaratie, welke naar opdrachtgever wordt verstuurd.

i. Moment declaratie

Oprachtnemer declareert de geleverde dienstverlening op ontvangen opdrachten na het uitvoeren van de werkzaamheden. Nadere afspraken hierover worden opgenomen in het werkafsprakenboek.

j. Veilige communicatie

Oprachtnemer en opdrachtgever dragen bij communicatie om zorg voor veilige communicatie middels Zivver of een andere beveiligde emaildienst.

k. Logboek trapliften

Oprachtnemer voorziet elk traplift van een uniek identificatienummer en een logboek. Deze informatie is digitaal beschikbaar. Dit logboek bevat minimaal:

- i. categorie traplift
- ii. merk/ type
- iii. maatvoering (zitbreedte, zitdiepte, zithoogte)
- iv. (standaard en individuele) aanpassingen
- v. netto huurprijs (ex btw)
- vi. bouwjaar & bouwmaand
- vii. datum eerste inzet
- viii. datum meest recente levering
- ix. correctief en preventief onderhoud: datum, werkzaamheden, vervangen onderdelen
- x. bijzonderheden

Deze informatie dient overgedragen te kunnen worden naar eventuele nieuwe ondernemingen na eventuele beëindiging van de raamovereenkomst. Op verzoek van opdrachtgever stelt opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen de logboeken en de bewijzen van uitgevoerd onderhoud ter beschikking aan opdrachtgever.

12. Klachten

a. Klachtenreglement

Opdrachtnemer beschikt bij de uitvoering van de raamovereenkomst over een intern klachtenreglement dat gelijkwaardig is aan de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Stbl. 407, 2015). Op verzoek van opdrachtgever dient dit klachtenreglement te worden overgelegd.

- i. In dit reglement wordt ten minste invulling gegeven aan de volgende punten: definitie klacht, registratie en procedure voor de afhandeling van een klacht.
- ii. Klachten worden binnen uiterlijk drie (3) werkdagen na ontvangst in behandeling genomen en afgehandeld binnen de termijn die opdrachtnemer in zijn klachtenreglement hanteert en uiterlijk binnen één (1) maand. De uitkomst van de klachtafhandeling wordt schriftelijk meegedeeld aan de inwoner en opdrachtgever.
- iii. Onderdeel van de implementatie van de raamovereenkomst is afstemming over het klachtenreglement.

b. Informeren inwoners

Opdrachtnemer informeert de inwoner over de wijze waarop een klacht bij opdrachtnemer ingediend kan worden, alsook waar de inwoner terecht kan wanneer de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, waaronder tenminste de Geschillencommissie Nationaal Keurmerk Hulpmiddelen en opdrachtgever.

c. Schriftelijke bevestiging ontvangst

Opdrachtnemer bevestigt direct schriftelijk elke klacht die hij heeft ontvangen aan de betrokken inwoner. Opdrachtnemer informeert de inwoner betreffende de ontvangst en in behandeling neming van de klacht, de termijn waarop te voorzien is dat de klacht is afgehandeld en op welke wijze. De inwoner wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip dat de klacht opgelost is/zal zijn.

d. Registratie klachten

- i. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van passing, levering, onderhoud, attitude van personeel, bereikbaarheid, overige dienstverlening en de wijze waarop inclusief het tijdsbestek waarbinnen afhandeling van individuele klachten heeft plaatsgevonden.
 - Meldingen waarvan onzeker is of het een klacht betreft, worden als klacht behandeld en geregistreerd.
 - Klachten die via andere partijen binnenkomen, worden eveneens als klacht behandeld en geregistreerd.
- ii. Opdrachtnemer rapporteert kosteloos aan opdrachtgever en gelijk met de periodieke

managementrapportage, de registratie en afhandeling van klachten van inwoners van opdrachtgever.

e. Cliëntgerichte klachtafhandeling

De inwoner dient in het kader van de klachtenafhandeling binnen vijf (5) werkdagen gehoord te worden (telefonisch of persoonlijk). De klacht dient vervolgens altijd binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk afgehandeld te worden. Indien dat niet mogelijk is wegens hoor en wederhoor of onderzoek, is de behandeltermijn maximaal zes (6) weken.

Opdrachtgever ontvangt altijd een schriftelijk afhandelbericht van de klacht, waarin aangegeven wordt of de klacht gegrond/ongegrond/deels gegrond was, hoe de klacht opgelost is en of de inwoner het met de afhandeling eens was. Op verzoek van opdrachtgever verstrekt opdrachtnemer kopieën van alle communicatie met de inwoner.

f. Terugkerende klachten

Indien dezelfde soort klachten structureel, meer dan twee (2) keer per maand per regio, worden ingediend, rapporteert opdrachtnemer welke maatregelen zullen worden genomen opdat nieuwe soortgelijke klachten in de toekomst worden voorkomen. Een dergelijk rapport kan ook op verzoek van opdrachtgever opgesteld worden.

g. Maximum aantal klachten

Het aantal geregistreerde gegronde klachten per kwartaal mag gedurende de looptijd van de raamovereenkomst:

- i. Direct en indirect verband houdend met leveringen²: niet meer zijn dan 2 van het aantal leveringen in het kwartaal per regio.
- ii. Direct en indirect verband houdend met het onderhoud/reparaties: niet meer zijn dan 2 van het aantal uitgevoerd correctief onderhoud in het kwartaal per regio.

Waar er discussie ontstaat over de gegrondheid van een klacht, telt opdrachtgever de klacht mee als gegrond. Als het maximum overschreden wordt, dient opdrachtnemer een verbeterplan in te stellen overeenkomstig eis 15 sub e.

13. Klanttevredenheid en kwaliteitsonderzoek

a. Doorlopend klanttevredenheidsonderzoek

Opdrachtnemer organiseert gedurende de looptijd van de raamovereenkomst een doorlopend klanttevredenheidsonderzoek, waarmee de mate van tevredenheid van inwoners wordt getoetst op tenminste de volgende onderwerpen:

- i. Bejegening door personeel van opdrachtnemer;
- ii. Het nakomen van afspraken door opdrachtnemer in algemene zin;
- iii. Uitvoering van selectie en passing en in het bijzonder het voorzien van informatie en begeleiding van inwoner daarbij door opdrachtnemer;
- iv. Afleveren, uitleg en instructie van de traplift;
- v. De mate van tevredenheid met de geleverde traplift;
- vi. Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren;
- vii. Responsetijden na melding schade/ reparatie;
- viii. Het uitgevoerde preventief en correctief onderhoud;
- ix. De wijze waarop inname van trapliften plaatsvindt;
- x. Algemeen rapportcijfer.

De exacte opbouw en methodiek worden gedurende de implementatie afgestemd tussen

² Melding van niet nakoming van een prestatie/verplichting als vermeld in dit document wordt eveneens gekenmerkt als een klacht.

opdrachtgever en opdrachtnemer.

b. Rapportage en gebruik resultaten

De resultaten van het onderzoek worden tenminste elk kwartaal schriftelijk gerapporteerd aan opdrachtgever en opdrachtnemer.

c. Onvoldoende rapportcijfer

Als uit het onderzoek blijkt dat het algemeen rapportcijfer over een kwartaal lager was dan 8,0, stelt opdrachtnemer een verbeterplan op overeenkomstig eis 15 sub e.

d. Onafhankelijk nader onderzoek

Opdrachtgever behoudt zich conform het bepaalde in de Wmo 2015 het recht voor een onafhankelijk onderzoek een derde te laten uitvoeren betreffende de uitvoering van de raamovereenkomsten en de kwaliteit en/of rechtmatigheid van de ingezette trapliften. Opdrachtnemer is wettelijk verplicht hieraan medewerking te verlenen en zal op verzoek van of namens voornoemde derde alle daartoe benodigde gegevens aanleveren.

14. Managementinformatie

a. Aanlevering

De opdrachtnemer levert aan opdrachtgever binnen één (1) maand na afloop van elk kwartaal de managementrapportage van het kwartaal daarvoor.

Specifiek voor leveringen geldt dat opdrachtnemer realtime digitaal inzicht in de voortgang van leveringen verzorgt voor opdrachtgever middels een portaal.

b. Inhoud managementrapportage

Opdrachtnemer registreert ten behoeve van managementinformatie- en rapportages in zijn systeem alle verlangde gegevens en stelt deze online via een beveiligde inlog beschikbaar aan opdrachtgever. Naast een algemeen, regionaal overzicht, kunnen individuele gemeentes over een eigen overzicht beschikken inclusief relevante persoonsgegevens.

Het format bevat in ieder geval de volgende gegevens, op maandniveau en in een jaaroverzicht bijgewerkt met weergave per categorie traplift en per individuele gemeente:

- i. Inzicht op individueel (inwoner) niveau van de bij de inwoner in gebruik zijnde trapliften (uitstaand), aankoopprijs en onderhoudscontract, voorzien van een inwoner specifiek nummer van de opdrachtgever;
- ii. Eventuele bijzonderheden die zich bij levering hebben voorgedaan (leverings- of kwaliteitsproblemen of problemen ontstaan tijdens installatie);
- iii. Aantal innamen;
- iv. Aantal openstaande aanvragen voor levering;
- v. Overzicht van uitgevoerd preventief en correctief onderhoud, uitgesplitst naar het all-in onderhoudscontract en het standaard onderhoudscontract;
- vi. Overzicht van uitgevoerde reparaties van trapliften die vallen onder het standaard onderhoudscontract;
- vii. Overzicht van doorlooptijden: maandelijkse gemiddelden voor levering, inname en correctief onderhoud, met inzicht per individuele normtijd (eis 6). Inclusief onderbouwing voor het niet halen van afgesproken normtijden uitgesplitst naar verwijtbaar en niet-verwijtbaar (eis 6 sub v); Voor onderhoud en storingsmeldingen, inclusief aantal/percentage first time right.
- viii. Klachtenregistratie: een overzicht van het aantal formele en informele klachten. Er wordt naar onderwerp gespecificeerd:
 - Het aantal ingediende klachten, de aard van de klachten (bijvoorbeeld overschrijding levertijd, bejegening), doorlooptijd, de wijze van afhandeling en de geboden oplossing, terugkoppeling, met unieke nummering per klacht en klant alsook status

van de afhandeling van klachten voor zover afhandeling niet compleet is.

Alle vermeldingen van individuele leveringen of reparaties worden voorzien van een inwoner-specifiek nummer van opdrachtgever.

c. SROI-rapportage

Opdrachtnemer levert tevens eenmaal per jaar een overzicht aan waar kenbaar gemaakt wordt dat opdrachtgever voldoet aan de SROI-verplichting. De precieze invulling wordt afgestemd per gemeente in het werkafsprakenboek.

d. Onderhoud rapportage

Opdrachtnemer geeft één keer per jaar een overzicht van al het uitgevoerde preventief onderhoud, uitgesplitst in onderhoud dat is uitgevoerd onder het all-in onderhoudscontract en het standaard onderhoudscontract.

e. Overige gegevens

Op verzoek van opdrachtgever levert opdrachtnemer tevens andere benodigde gegevens gerelateerd aan de opdracht binnen vijf (5) werkdagen.

15. Evaluatie, prestatie meting en boete

a. Evaluatie

Aan het einde van de eerste maand na elk kwartaal houden opdrachtgever en opdrachtnemer evaluaties waarbij de agenda's in ieder geval de navolgende onderwerpen bevatten:

- i. Tevredenheid Partijen;
- ii. Nakomen van overeengekomen werkafspraken;
- iii. Signaleren en oplossen van eventuele knelpunten;
- iv. Facturatie;
- v. Communicatie opdrachtnemer-opdrachtgever-inwoner;
- vi. De managementinformatie- en rapportage van het voorgaande kwartaal;
- vii. Klachtenprocedure: rapportage en afhandeling van klachten over het voorgaande kwartaal;
- viii. De actuele klanttevredenheid;
- ix. De kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde trapliften en dienstverlening;
- x. Indien aan de orde: het verbeterplan zoals genoemd in eis 15 sub e..

b. Overleg en afstemming

- i. Overleg en afstemming tussen opdrachtnemer en opdrachtgever vindt minimaal eenmaal per kwartaal plaats volgens nader te maken werkafspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- ii. Er kan jaarlijks een bovenregionaal overleg tussen alle betrokken partijen ingepland worden met opdrachtnemer bijvoorbeeld ter bespreking van innovaties en/of trends. Indien opdrachtgever dit nodig acht, wordt de frequentie van overleggen verhoogd met zo vaak als nodig is om de kwaliteit van dienstverlening op het vastgestelde niveau te krijgen.

c. Deelname en verslaglegging

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk evaluatieoverleg. Opdrachtgever maakt van het evaluatieoverleg een verslag en eventueel een actiepuntenlijst. Opdrachtnemer en opdrachtgever accorderen het verslag via e-mail.

d. Tussentijds overleg

Op initiatief van opdrachtgever voert opdrachtnemer zo nodig tussentijds overleg met uitvoerenden van de opdrachtgever om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen en uitvoerenden te informeren over actuele ontwikkelingen.

e. Verbeterplan

Indien opdrachtnemer structureel (langer dan drie (3) maanden) en/of herhaaldelijk niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van opdrachtgever onvoldoende voldoet aan de in dit document genoemde KPI/prestatie-indicatoren en/of overeengekomen afspraken die onderdeel uitmaken van de raamovereenkomst, is opdrachtnemer verplicht een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan, waarin SMART geformuleerde doelen en borging op deze verbeterdoelen concreet uiteen wordt gezet, bij opdrachtgever aan te leveren binnen tien (10) werkdagen na verzoek hiertoe. Het verzoek hiertoe geldt tevens als eerste waarschuwing. Het verbeterplan bevat minimaal de volgende gegevens:

- i. Titel verbetering;
- ii. Oorzaak;
- iii. Gevolg (tijd/geld/kwaliteit/informatie/organisatie) en niet behaalde KPI('s);
- iv. Maatregel (hoe wordt het niet voldoen aan de raamovereenkomst opgelost en binnen welke termijn);
- v. Preventieve maatregel (wat doet opdrachtnemer om soortgelijke situaties in de toekomst te voorkomen).

Opdrachtgever stelt een redelijke termijn vast waarbinnen het verbeterplan succesvol uitgevoerd dient te zijn met resultaat conform maatregel. Als blijkt dat uitvoering van het verbeterplan door opdrachtnemer binnen de door de opdrachtgever vastgestelde termijn niet geleid heeft tot een, naar oordeel van de opdrachtgever en als bepaald in het verbeterplan, succesvol resultaat dan:

- vi. Verkrijgt de opdrachtnemer van de opdrachtgever een tweede waarschuwing;
- vii. Is opdrachtnemer verplicht om binnen vijf (5) werkdagen, na een verzoek hiertoe door opdrachtgever, wederom een gedetailleerd verbeterplan op te stellen en aan te leveren;
- viii. Indien ook na uitvoering van het tweede verbeterplan er geen verbetering optreedt, dit ter bepaling door de opdrachtgever, wordt overgegaan tot een formele ingebrekestelling, tevens laatste waarschuwing;
- ix. Opdrachtnemer is, bij de formele ingebrekestelling vanwege niet-naleving van contractuele verplichtingen, een per direct opeisbare boete verschuldigd van 2.500 euro, per uitblijven van de KPI/prestatie-indicator vermeerderd met 250 euro per dag zolang het uitblijven voortduurt of tot de ontbinding van de raamovereenkomst;
- x. Bij het verder uitblijven van de beoogde resultaten binnen veertig (40) werkdagen na ingebrekestelling, kan opdrachtgever overgaan tot gedeeltelijke ontbinding van de raamovereenkomst, per direct, per aangetekende brief. De gedeeltelijke ontbinding bestaat uit het vervallen van exclusiviteit van leveren. Dit leidt niet tot een vermindering of uitstel van de verplichting van de opdrachtnemer tot presteren met betrekking tot onderhoudsverplichting (eis 17 sub a).

16. Assortiment en financiële afspraken

a. Functionele eisen

Alle te leveren trapliften voldoen aan de eisen en aanwijzingen zoals in eis 5 opgenomen, evenals alle andere verdragen, wetten en normen die van toepassing zijn op (de verstrekking van) trapliften binnen de Wmo 2015.

b. Specials (buitencategorie assortiment)

Incidenteel is het mogelijk om trapliften te verstrekken die niet binnen de functionele omschrijvingen van het assortiment vallen. In deze gevallen doet opdrachtnemer, uitsluitend na overleg met en toestemming van opdrachtgever, een voorstel op maat middels een offerte.

Opdrachtgever beoordeelt en bepaalt of er sprake is van een special. Uitsluitend een schriftelijk akkoord van opdrachtgever (offerteakkoord) geldt als leveringsopdracht voor een special.

c. Optionele extra's

Eventueel door de inwoner gewenste extra accessoires en/of maatwerk die niet noodzakelijk zijn in

het kader van het principe 'goedkoopst adequaat' zijn toegestaan maar behoren niet tot de opdracht en worden dus niet vergoed door opdrachtgever. Het staat opdrachtnemer vrij om niet-noodzakelijke extra accessoires en/of maatwerk toch aan de inwoner te leveren mits opdrachtgever daar op geen enkele wijze nadelige consequenties van ondervindt. Opdrachtnemer dient hier zelf met de inwoner afspraken over te maken, deze vast te leggen en hierbij rekening te houden met het door opdrachtgever geïndiceerde gebruik van de traplift. Bij verwijdering van de traplift worden optionele extra's zoals accessoires ook verwijderd. Opdrachtgever verzorgt geen restitutie hiervoor. In het werkafsprakenboek maken opdrachtgever en opdrachtnemer afspraken over de wijze waarop optionele extra's aan de inwoner worden aangeboden door opdrachtnemer.

d. Indexering

Opdrachtnemer mag zijn prijzen met ingang van 1 januari 2028 eenmaal per jaar indexeren. Dit aan de hand van een gewogen indexcijfer op basis van het consumentenprijsindex (CPI). Indexatie kan met maximaal het percentage wat volgt uit de samengestelde index zoals hier omschreven. De indexering wordt berekend uit de som van het geprognosticeerde percentage voor het komende jaar (t+1) en het verschil tussen het in het voorgaande jaar (t-1) geprognosticeerde percentage voor het lopende jaar (t) en het definitieve percentage voor het lopende jaar (t).

De indexering is gebaseerd op het voorafgaande gehele kalenderjaar. Het indexeringsvoorstel wordt uiterlijk 1 november, voorafgaand aan het contractjaar van de mutatie doorgegeven aan opdrachtgever. Opdrachtnemer gaat daarbij uit van het getal van september. Dit voorstel wordt uiterlijk 1 december al dan niet goedgekeurd door opdrachtgever, waarbij alleen afwijking van deze eis grond kan zijn voor het afkeuren van het voorstel. De indexering heeft betrekking op alle met de uitvoering van de aanbesteding en daarbij samenhangende kosten, waaronder arbeidsloon en voorrijkosten, tenzij anders vermeld en/of overeengekomen met opdrachtgever.

e. Jaarrekening

- i. De opdrachtnemer met een omzet van meer dan €200.000,- stuurt jaarlijks voor 1 juni, startend op 1 juni 2027, naar opdrachtgever:
 - de jaarrekening over het voorgaande jaar;
 - de accountantsverklaring over de jaarrekening, indien de omvang van de organisatie boven de in de wet geldende (artikel 2:396 Burgerlijk Wetboek) omvangscriteria uitkomt. Deze documenten hebben betrekking op de rechtspersoon die de opdracht uitvoert, ook als de opdrachtnemer onderdeel is van een fiscale eenheid.
- ii. De jaarrekening (dan wel toelichtende bijlage) dient te voldoen aan de landelijke wetgeving en richtlijnen voor jaarverslaglegging. De accountantsverklaring dient te zijn opgesteld door een onafhankelijke en bevoegde accountant in overeenstemming met het Nederlands recht, waaronder de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA) en de Nederlandse controlestandaarden (in het bijzonder Standaard 800).

17. Einde van de raamovereenkomst

a. Continuering na beëindiging

Opdrachtnemer zal na beëindiging van de raamovereenkomst (ook als dit plaatsvindt in het kader van eis 15 sub e) onderhoudsdiensten onder dezelfde voorwaarden en condities continueren tot het moment van noodzakelijke verwijdering van de geplaatste traplift.

b. Afbouw

De bruikleenovereenkomst van een individueel traplift wordt door opdrachtnemer voortgezet tot het tijdstip dat de economische levensduur van het middel is verstreken (vervanging) ofwel tot het tijdstip waarop de bruikleenovereenkomst eindigt. Een bruikleenovereenkomst eindigt als:

- i. De inwoner is overleden;

- ii. De inwoner is verhuisd buiten de gemeentegrenzen van de verstrekende gemeente;
- iii. De beschikking op basis waarvan de traplift is verstrekt, is ingetrokken;
- iv. De traplift niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan de traplift in combinatie met het gebruik ervan gesteld zouden kunnen worden (andere indicatie of wijziging wetgeving);
- v. De inwoner gedurende een periode van meer dan twee maanden niet in staat zal zijn het gehuurde te gebruiken;
- vi. Blijkt dat opdrachtnemer niet (tijdig) kan voldoen aan de verplichtingen voor deze individuele bruikleenovereenkomst (wanprestatie op individueel niveau).

c. Overname door opdrachtgever

Opdrachtgever is geenszins verplicht tot definitieve aankoop en overname van de uitstaande trapliften. Het eigendom van de traplift vloeit op verzoek van opdrachtgever altijd terug naar opdrachtnemer.