

## **BIJLAGE A. PROGRAMMA VAN EISEN (behorende bij aanbesteding Trapliften (kenmerk: Z/25/790186) (definitieve versie)**

### **1.1 Inleiding**

**Dit programma van eisen heeft betrekking op de raamovereenkomst zoals aan te gaan met gemeenten Sittard-Geleen, Beek en Stein.**

Gemeenten zijn in het kader van de Wmo onder andere verantwoordelijk voor het bieden van passende ondersteuning bij belemmeringen die burgers ondervinden bij het zich verplaatsen in en om de woning. In het kader van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) koopt de gemeente trapliften in voor de geïndiceerde inwoners, zijnde de eindgebruikers van de trapliften.

Een cliënt die in aanmerking komt voor een traplift, kan deze verkrijgen via Zorg in Natura (ZIN) dan wel PGB. In het geval van ZIN verstrekt de gemeente een opdracht aan de opdrachtnemer, op basis van in de aanbesteding geoffreerde tarieven. De traplift wordt in eigendom verstrekt aan de gemeente, die de traplift vervolgens in bruikleen aan de cliënt ter beschikking stelt. In het geval van PGB is de cliënt zelf verantwoordelijk voor de aanschaf van de traplift en verkrijgt hij enkel een vergoeding vanuit de gemeente. De leverancier hanteert dezelfde prijs voor zowel ZIN als PGB leveringen en diensten (bijvoorbeeld trapliften, onderhoud etc.).

**Binnen de scope vallen:** Trapliften die geplaatst kunnen worden aan de muur- en/of spijlzijde, over één verdieping, met een minimale draaglast tot 125 kg, inclusief een eventuele uitlooprail of parkeerbocht, haal- en brengschakelaars en alles wat nodig is om te voldoen aan het besluit bouwwerken leefomgeving en het informatieblad trapliften op bestaande trappen. Daarnaast valt het leveren van een heavy duty traplift onder de scope. Deze traplift dient een minimale belasting tot 150 kg te kunnen dragen over de spil- en/of muurzijde. Daar waar in dit document gesproken wordt over trapliften wordt uitsluitend bedoeld de trapliften geleverd in het kader van onderhavige opdracht (plaatsingen op basis van een gemeentelijke opdracht in het kader van de Wmo binnen de contractperiode). De verplichtingen zijn daarnaast:

1. Het duurzaam verwijderen en afvoeren van trapliften (t.b.v. hergebruik) gedurende en na de overeenkomst.
2. Alle aan de overeenkomst gerelateerde dienstverlening, zoals all-in en basis onderhoud, storingsdienst, het leveren van rapportages overleg met de gemeente, instructie aan de gebruiker en het aanhouden van een servicedienst (onderhoud- en storingsdienst).

Buiten de scope van de aanbesteding valt:

1. Onderhoud van de (voorheen) door een andere leverancier geleverde en geplaatste trapliften.
2. "Exoten", plateauliften, schachtliften, personenliften, trapliften voor kinderen.

Trapliften vallen onder de categorie met CPV-code: 44115600.

## **1.2 Begrippenlijst**

### All-in onderhoud

Gedurende de eerste 2 jaren geldt een garantieperiode van de fabrikant en / of leverancier op nieuwe en hergebruikte trapliften.

Vervolgens vindt all-in onderhoud en service zoals storingsdienst plaats voor een minimale duur van 10 jaar. Vervolgens vindt met ingang van het 13<sup>e</sup> jaar het basisonderhoud plaats. Het onderhoud wordt zoveel mogelijk binnen kantoortijden uitgevoerd. De frequentie bedraagt minimaal 1 keer per 2 jaar.

Onder het All-in onderhoud vallen alle werkzaamheden die aan een trafilft kunnen plaatsvinden. Dat wil zeggen voorrijkosten, arbeidskosten en materialen, etc. en kosten van noodzakelijke updates van elektronica en software, communicatie met de klant en de gemeente. Daarbij geldt ten aanzien van onderhoud dat het streven moet zijn om dit binnen kantoortijden plaats te laten vinden, tenzij er sprake is van een calamiteit. In het geval van een calamiteit, dient de gemeente hier achteraf over geïnformeerd te worden. Gedurende het verhelpen van de storing mag onderhoud worden uitgevoerd.

### Basis onderhoud

Het basis onderhoudscontract gaat in het 13<sup>de</sup> jaar in en duurt tot en met het 20<sup>ste</sup> jaar. Onder het basis onderhoudscontract wordt verstaan het minimaal eenmaal per 2 jaar verrichten van een onderhoudsbeurt. Het betreft voorrij- en arbeidskosten. Eventueel aanvullende kosten voor vervangende onderdelen mogen apart in rekening worden gebracht. Daarbij geldt ten aanzien van onderhoud dat het streven moet zijn om dit binnen kantoortijden plaats te laten vinden, tenzij er sprake is van een calamiteit. In het geval van een calamiteit, dient de gemeente hier achteraf over geïnformeerd te worden. Onder basis onderhoud valt ook de storingsdienst met ingang van het 13<sup>de</sup> jaar. Gedurende het verhelpen van de storing mag onderhoud worden uitgevoerd.

Soorten trapsituaties:

Opdrachtnemer levert een oplossing voor de volgende trapsituaties:

1. Een rechte trap
2. Een trap met 1 onder- of bovenkwart of met 1 tussenbordes, met maximaal 1 kwart
3. Een trap met 1 onder- en 1 bovenkwart of tussenbordes met 2 kwarten, overige trapsituaties
4. Heavy duty trafilft (spil of muur)

### Heavy duty trafilft (spil- of muurzijde).

Hieronder wordt verstaan een trafilft geschikt voor een minimale draaglast tot 150 kg.

### Calamiteit

Van een calamiteit is sprake als de trafilft niet meer functioneert en de eindgebruiker hierdoor niet meer in zijn levensbehoefte kan voorzien (slapen, eten, drinken, toiletgebruik, kind veiligheid). Ook een

situatie waarbij het gebruik van de traplift noodzakelijk is, omdat een derde (bijv. een kind of persoon met beperking) afhankelijk is van eindgebruiker, wordt als calamiteit aangemerkt.

Ook een storing die zich tijdens het gebruik van de traplift voordoet en waardoor de inwoner vastzit op de trap valt hier onder.

#### Eindgebruiker

Hiermee wordt de cliënt, de daadwerkelijke gebruiker van de traplift, bedoeld.

#### Goedkoopst veilig adequaat

De goedkoopste adequate oplossing wordt bepaald door de totale aanpassingskosten (traplift, eventueel het terugplaatsen van een leuning aan de andere kant en alle relevante bouwkundige aanpassingen).

#### Klacht:

Een klacht is een mondelinge of schriftelijke uiting van ontevredenheid, ongenoegen of een grief over een product, dienst, handeling of het niet-handelen van een persoon of organisatie.

#### Leuning

Een leuning ter hoogte van de heup, die voldoet aan de eisen van het besluit bouwwerken leefomgeving. De buis van een traplift wordt niet gezien als een leuning; de leuning bevindt zich aan de kant waar de traplift niet geplaatst is.

#### Onrechtmatig

Van onrechtmatigheid is sprake indien een handeling, nalaten of declaratie niet in overeenstemming is met de geldende wet- en regelgeving, de overeenkomst, het programma van eisen of overige contractuele afspraken. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het declareren van niet-geleverde of niet-aantoonbaar geleverde prestaties, het niet voldoen aan gestelde kwaliteitseisen, termijnen of onderhoudsverplichtingen, alsmede het verstrekken van onjuiste, onvolledige of misleidende informatie die van invloed is op de uitvoering of bekostiging van de dienstverlening.

#### Ondeskundig gebruik

Gebruik niet overeenkomstig de voorschriften. Wanneer zich dit voordoet vindt overleg plaats met de gemeentelijke toegang (consulenten c.q. casemanagers). In de bruikleenovereenkomst wordt een passage opgenomen dat bij ondeskundig gebruik van de traplift de kosten voor rekening van de cliënt komen.

#### Passing

Het vaststellen van de (bijkomende) eisen die aan de traplift gesteld moeten worden met betrekking tot de persoonlijke situatie van de Cliënt.

### Rechte traplift

Bestaat uit een stoel die zijwaarts voortbeweegt op een rechte rail.

Deze traplift is geschikt voor een trap die in een rechte beweging omhoog gaat.

### Spilzijde trap

De spilzijde van de trap is de kant waar de traptreden smaller worden. Dit is gelijk aan de binnenbocht van de trap.

### Spiltrap

Dit is een trap waarbij de traptreden vastzitten aan een centrale spil of as.

### Termijnen (van levering en onderhoud)

Wanneer in de aanbestedingsdocumenten gesproken wordt over termijnen, gaan deze in op de eerste werkdag, volgend op de datum van een opdracht of verzoek.

### Traplift

Een traplift is een stoel met aandrijving die zich voortbeweegt over een rail die is bevestigd op een trap. Een dergelijke lift is primair bedoeld voor personen die niet op eigen kracht naar boven of beneden kunnen. Hij kan op rechte trappen, trappen met onderkwart en/of bovenkwart en/of spiltrappen geplaatst worden. De traplift wordt geleverd inclusief de benodigde bochten, met ofwel een uitlooprail ofwel een parkeerbocht en haal- en brengschakelaar en al het overige wat in het normaal gebruik of medisch voor de cliënt noodzakelijk is.

Het stoeltje dient uit veiligheidsoverwegingen niet op de trap te worden geparkeerd.

### Escalatieladder

De procedure die gevolgd wordt bij het niet voldoen aan de inkoopdocumenten.

## **1.3 Beleidsuitgangspunten**

### 1.3.1 maatwerkvoorzieningen

Trapliften maken deel uit van maatwerkvoorzieningen in het kader van de Wmo. Gemeenten streven ernaar middels integrale beleidsvorming op het terrein van wonen, welzijn en zorg te anticiperen op de (demografische) ontwikkelingen in de samenleving. Zij doen dit onder andere door het primaat te leggen bij inclusief beleid onder het motto 'algemeen waar kan, maatwerk waar nodig'. Dit om de druk op het maatwerkvoorzieningen zo laag mogelijk te houden en de betaalbaarheid ervan ook voor de toekomst te garanderen.

### 1.3.2 De zelfredzaamheid van de burger staat voorop!

Gemeenten streven ernaar iedereen de mogelijkheid te bieden om deel te nemen aan de samenleving. Zij zijn verplicht om voorzieningen te treffen ter compensatie van de beperkingen die

burgers ondervinden in zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie. Gemeenten staan in dit verband een doeltreffende, doelmatige en cliëntgerichte aanpak voor. Daarbij geldt als uitgangspunt het streven om burgers in staat te stellen zo lang mogelijk thuis en/of in hun eigen buurt te laten wonen.

Burgers worden hierbij naar vermogen aangesproken op hun eigen verantwoordelijkheid. Zij dienen zoveel als mogelijk vooruit te lopen op hun (normale) levensloop waarbij het optimaal benutten van het zelf organiserend vermogen, zo nodig via ondersteuning vanuit de eigen directe omgeving of collectieve voorzieningen, als uitgangspunt geldt.

#### 1.3.3. Gemeentelijke regie

Wanneer bovenstaande voorliggende voorzieningen tekortschieten, kan het verstrekken van een maatwerkvoorziening aangewezen zijn omvassende ondersteuning te bieden. De regie ligt bij de gemeenten. Dit laat onverlet de verantwoordelijkheid van de bij het proces betrokken organisaties om ieder vanuit hun eigen opdracht gemeenten optimaal te ondersteunen.

#### 1.3.4. Veiligheid voorop

Gemeenten geven aan waar en wanneer een traplift geplaatst of verwijderd dient te worden. Daarbij is veiligheid voor de cliënt en de overige gebruikers van de traplift en het voldoen aan de wettelijke voorschriften zoals het besluit bouwwerken leefomgeving (BBL) en het informatieblad trapliften op bestaande trappen het leidende uitgangspunt. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de door hem te installeren traplift en mag via een machtiging de traplift plaatsen. Daarbij geldt wel dat hij een tekening overlegt waarbij de volgende kritische punten zijn aangegeven; het aanwezig zijn van een trapleuning, de aantrede ter hoogte van de stijglijn (minimaal 13 cm), de doorgangsbreedte/vluchtweg onder de leuning (50 cm) en boven de leuning (70 cm) voor alle plaatsen op de trap. Geleverd wordt de goedkoopst adequate traplift, waarbij Opdrachtnemer in samenspraak met de cliënt zelf de keuze mag maken tussen spil- of muurzijde mits voldaan wordt aan de gestelde voorschriften. Daar waar achteraf uit de tekening of daadwerkelijke situatie blijkt dat de geïnstalleerde traplift niet aan de eisen voldoet, vervangt Opdrachtnemer deze kosteloos.

#### 1.3.5 Goedkoopst veilig adequaat

Vanuit een maatschappelijke verantwoordelijkheid is bij de indicatiestelling het uitgangspunt. 'goedkoopst veilig adequaat' leidend. Wanneer de cliënt extra opties wenst af te nemen, kan dit in overleg met Opdrachtnemer. In dat geval rekent Opdrachtnemer de extra kosten af met de cliënt. Cliënt tekent een bruikleenovereenkomst, waarin staat dat bij het verwijderen van de traplift geen vergoeding plaatsvindt voor de afgenomen extra opties.

Opgemerkt wordt dat gemeenten in beginsel geen extra's vergoeden. Indicatiestelling van cliënten en opdrachtverlening vindt in alle gevallen plaats onder verantwoordelijkheid van de gemeenten en onafhankelijk van de betrokken Opdrachtnemer met inachtneming van zijn ondersteunende rol hierbij.

### 1.3.6 Duurzaamheid

Gemeenten stimuleren duurzaamheid door het laten hergebruiken van de traplift al dan niet in onderdelen. Een geplaatste traplift hoeft niet nieuw te zijn, maar is bij hergebruik niet te onderscheiden van nieuw.

### 1.3.7. Visie op hergebruik

#### 1.3.7.1. Algemeen

Het hergebruiken van al eerder ingezette trapliften heeft een prijsdrukkend effect, een gunstige invloed op het milieu en kan de drempel voor het plaatsen van trapliften verlagen. Gemeenten zien het stimuleren van hergebruik van trapliften dan ook als een middel om beleid-, duurzaamheid- en efficiëntiedoelstellingen te verwezenlijken.

#### 1.3.7.2. Hergebruik langs twee sporen

Gemeenten wensen hergebruik van trapliften op twee manieren te realiseren. De lift kan worden verwijderd en worden herplaatst op een adres van een andere gebruiker of de woning kan worden gelabeld voor de toewijzing aan een nieuwe gebruiker. Voor dit laatste hebben gemeenten afspraken met de woningbouwcoöperaties. In dit geval behoudt de gemeente het eigendomsrecht. In het kader van duurzaamheid kan de gemeente besluiten om de traplift niet direct te laten verwijderen na het vertrek van de huurder, maar bijv. gedurende 3 maanden te zoeken naar een andere huurder die een traplift nodig heeft.

#### 1.3.7.3. Eigendomsrecht trapliften

Gemeenten kopen de in het kader van onderhoudige opdracht geleverde trapliften en verstrekken deze in bruikleen aan rechthebbenden. Wanneer de lift naar het oordeel van de opdracht gevende gemeenten dient te worden verwijderd, verstrekt zij hiertoe een opdracht aan opdrachtnemer. Met het verwijderen, afvoeren en het herstellen van de trapsituatie verwerft de opdrachtnemer het eigendomsrecht van de traplift. Opdrachtnemer is hiervoor geen bijkomende financiële vergoeding verschuldigd (geen terugkoopregeling). Opdrachtnemer wordt geacht de 'economische (over)waarde' van de aldus verkregen liften te vertalen in zijn prijsstelling in het kader van onderhoudige opdracht. Trapliften die geïnstalleerd zijn door anderen vallen hier niet onder; deze worden door de leverancier verwijderd die de traplift heeft geïnstalleerd.

### 1.3.8. Voorwaarden aan hergebruik

Inzet van gebruikte trapliften / trapliftonderdelen is in het kader van onderhoudige opdracht onbeperkt mogelijk. Opdrachtgevers verbinden hieraan de voorwaarde dat noch de gemeenten, noch de woningeigenaar, noch de eindgebruikers hiervan nadeel mogen ondervinden. Opnieuw verstrekte (gebruikte) trapliften behoren kwalitatief even goed en bruikbaar te zijn als nieuwe.

#### 1.3.9. Garantie gebruiksduur

Gedurende de eerste 2 jaren na ingebruikname vallen alle kosten m.b.t. de geïnstalleerde traplift onder de garantie en ontvangen de gemeenten hiervoor geen aanvullende facturen. Wanneer er sprake is van ondeskundig gebruik door de cliënt, neemt opdrachtnemer contact op met de consulent/casemanager, waarna in overleg de kosten voor rekening kunnen komen van de cliënt.

#### 1.3.10. Nawerking overeenkomst

De uit onderhavige opdracht voortvloeiende verplichtingen blijven ook na de beëindiging van de overeenkomst onverminderd van kracht.

Concreet betreft het hier:

- de garantiebepaling ten aanzien van de technische en functionele levensduur van de door opdrachtnemer in het kader van onderhavige opdracht geplaatste liften;
- de verplichting voor het uitvoeren van onderhoud inclusief storingsdienst voor alle onder het groepscontract van onderhavige opdracht vallende uitstaande trapliften;
- de verplichting tot het verwijderen en afvoeren van de trapliften en het herstel van de trapsituatie voor de op het moment van beëindiging uitstaande liften in de deelnemende gemeenten (voor zover deze geleverd zijn in het kader van onderhavige opdracht).

De nawerking (per traplift) eindigt wanneer de gemeente opdracht geeft de traplift te verwijderen, dan wel op een moment dat partijen - opdrachtgever en opdrachtnemer - dit overeenkomen.

#### 1.3.11. Persoonsgebonden budget (PGB)

Alle burgers kunnen bij een geconstateerde behoefte aan een maatwerkvoorziening kiezen voor een verstrekking in natura, dan wel voor een persoonsgebonden budget (PGB). Inschrijver garandeert dat alle (koop)prijzen zoals bij inschrijving aangeboden, na gunning, gedurende de contractperiode, ook gelden voor cliënten woonachtig binnen de opdracht gevende gemeenten die zich met een PGB tot opdrachtnemer wenden. Voor de duidelijkheid: het eigendom van de traplift ligt bij PGB niet bij de gemeente, maar bij de Pgb houder.

### **1.4 Levering en installatie van trapliften**

#### 1.4.1 Algemeen

1.4.1.1. Van de toekomstig opdrachtnemer wordt verwacht dat hij alle hierna vermelde trapsituaties met accessoires kan leveren en onderhouden:

1. Een rechte trap
2. Een trap met 1 onder- of bovenkwart of met 1 tussenbordes, met maximaal 1 kwart
3. Een trap met 1 onder- en 1 bovenkwart of tussenbordes met 2 kwarten, overige trapsituaties
4. Heavy duty traplift

Alles inclusief een uitlooprail of parkeerbocht, haal- en brengschakelaar, vervangende leuning, beugels en waarbij het stoeltje niet op de trap wordt geplaatst. Als er geen andere mogelijkheid is voor het

parkeren van het liftstoeltje naast de trap, dan mag dat op de trap mits voldaan wordt aan de wettelijke verplichtingen.

- Voor alle prijzen geldt inclusief uitlooprail of parkeerbocht en eventueel medisch noodzakelijke elektrische opklapbare voetenplank.
- Alle prijzen zijn exclusief btw.

Steeds geldt dat na plaatsing van de traplift, voldaan dient te worden aan het alle wettelijke eisen en het informatieblad trapliften op bestaande trappen. Zo dient een trapleuning aanwezig te zijn (de rail van de traplift zelf wordt niet als zodanig erkend), dient ter hoogte van de stijglijn voldoende aantrede aanwezig te zijn (steun voor de voeten) en dient de vluchtweg niet in gevaar te komen (voldoende doorgangsbreedte). De traplift staat in parkeerstand overal waar mogelijk, niet op de trap zelf.

1.4.1.2. Inschrijver dient aan te geven welk type traplift aangeboden wordt.

Daarnaast dienen productfolders en beschrijvingen waarop de inschrijving is gebaseerd te worden toegevoegd aan de Inschrijving.

1.4.1.3. Een opdrachtverstrekking betreft een traplift aangevuld met een uitlooprail of parkeerbocht waar mogelijk en het verzorgen van de noodzakelijke aanpassingen om te voldoen aan de wettelijke bepalingen.

1.4.1.4. De te leveren trapliften moeten worden aangeboden op basis van een koopconstructie..

1.4.1.5. Voor een levering geldt een doorlopende machtiging, zodra de consulent de gegevens van de cliënt doorgeeft aan opdrachtnemer. Dit geldt alleen als opdrachtnemer er zeker van is dat aan het alle wettelijke eisen en het informatieblad trapliften op bestaande trappen wordt voldaan. Hij dient dit binnen 8 dagen na de opdracht aan te tonen door het mailen van een volledige tekening/situatieschets met daarop o.a. aangegeven het aantal cm. aantrede, breedte van de vluchtroute en de situatie van de leuning.

1.4.1.6. Als niet voldaan kan worden aan het besluit bouwwerken leefomgeving inclusief het informatieblad trapliften op bestaande trappen of overige wettelijke bepalingen geldt de machtiging niet en neemt opdrachtnemer contact op met de gemeente, waarna gezocht kan worden naar alternatieve oplossingen. Wanneer de traplift geplaatst is en achteraf blijkt dat deze niet voldoet aan de gestelde eisen, dient Opdrachtnemer de ontstane situatie op eigen kosten te herstellen.

1.4.1.7. Een traplift wordt in bruikleen verstrekt aan de cliënt. Hierbij koopt de gemeente de traplift van de opdrachtnemer en verstrekt deze in bruikleen aan de cliënt. De verstrekte traplift blijft eigendom van de gemeente, tot het moment van demontage, waarna de traplift terug in eigendom van de opdrachtnemer komt.



1.4.1.8. De traplift dient te voorzien in trapsituaties over één verdieping ongeacht de lengte en het aantal treden voor de meest voorkomende vaste trappen in woningen.

1.4.1.9. Het is opdrachtnemer toegestaan bij opdrachtverstrekking een geheel nieuwe traplift, dan wel een geheel of gedeeltelijk hergebruikte traplift te leveren en te installeren. Het is aan de opdrachtnemer om te bepalen of er een nieuwe of gebruikte traplift wordt geleverd. In de aanschafprijs voor een traplift wordt hierin geen onderscheid gemaakt. De prijs van een nieuwe traplift is voor gemeente gelijk aan de prijs van een gebruikte traplift. Uiteraard dient een hergebruikte traplift wel aan de eisen in de aanbestedingsdocumenten te voldoen en technisch en visueel niet van nieuw te onderscheiden zijn.

## **1.5. Eisen traplift**

1.5.1. Trapliften moeten voldoen aan alle vigerende wet- en regelgeving en richtlijnen die op het moment van plaatsing van toepassing zijn.

Opdrachtnemer dient gekeurde trapliften af te leveren aan Gebruiker. De trapliften dienen te zijn voorzien van een certificaat volgens de NEN-EN 81-40:2008 (of gelijkwaardig; de gelijkwaardigheid hiervan dient aan te worden getoond door INS (of de wettelijke opvolger daarvan) uitgaande van niveau nieuwbouw of rechtens verkregen en de 2006/42/EG. Dit certificaat dient door een extern keuringsorganisatie te zijn afgegeven.

Het type traplift dat Inschrijver aanbiedt dient gecertificeerd te zijn. Een algemeen certificaat van het Liftinstituut of gelijkwaardige keuringsorganisatie voldoet niet.

- Voorzien zijn van CE markering;
- Voldoen aan BBL
- Minimaal 125 kg draagvermogen en voor heavy duty trapliften minimaal 150 kg draagvermogen hebben.,
- Minimaal 53 graden stijgingspercentage voor de traplift op een rechte trap
- Minimaal 70 graden stijgingspercentages voor de overige trapliften.
- Het informatieblad trapliften op bestaande trappen (convenant VNG/Ministerie).

1.5.2. De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen op de traplift moeten zichtbaar zijn en in de Nederlandse taal opgesteld.

1.5.3. Opdrachtnemer garandeert bij de gebruiksklare levering van een traplift een technische en functionele levensduur van minimaal 12 jaar.

De betreffende traplift is visueel en technisch niet van nieuw te onderscheiden.

1.5.4. Alle onderdelen of gelijkwaardige alternatieven dienen tot 12 jaar na datum van plaatsing te kunnen worden geleverd.

1.5.5. Het ontwerp en de constructie van de traplift zijn zodanig dat deze voor de gemiddelde eindgebruiker bruikbaar is. Na installatie van de traplift moeten medebewoners en overige gebruikers zoals de thuiszorg nog veilig lopend gebruik kunnen maken van de trap (BBL en VNG convenant).

1.5.6. De traplift is voorzien van stoel, armleuningen, veiligheidsgordel en voetensteun.

1.5.7. De stoel is draaibaar.

1.5.8. Voetenplank en armleuningen zijn opklapbaar en wanneer medisch noodzakelijk en/of de stoel op de trap eindigt elektrisch opklapbaar.

1.5.9. De bediening moet bereikbaar en bruikbaar zijn voor de eindgebruiker en afgestemd worden op zijn of haar beperkingen. Dit betekent o.a. dat links- of rechtsbediening mogelijk moet zijn.

1.5.10. De traplift moet zowel van boven als van beneden bedienbaar zijn. Dit betekent dat er zowel boven als beneden een bedieningsknop aanwezig moet zijn (haal- en brengschakelaar).

1.5.11. Het op en uitstappen van de traplift dient gemakkelijk en veilig te zijn. Dit betekent dat dit niet op of boven een traprede mag zijn.

1.5.12. De traplift is voorzien van een accu. De accu kan worden opgeladen met de reguliere stroomvoorziening (230V).

1.5.13. De traplift dient minimaal een draagvermogen van 125 KG te hebben, de heavy duty dient minimaal een draagvermogen van 150 kg te hebben.

## **1.6 Passen en inmeten van de traplift**

1.6.1. De Gemeente(n) geven individueel de opdracht tot passen, inmeten en levering. Hetgeen gesteld in de opdrachtbrief is leidend. Er geldt een **doorlopende machtiging** tot plaatsing indien opdrachtnemer er zeker van is dat hij de meest goedkope adequate oplossing levert die voldoet aan Besluit bouwwerken leefomgeving inclusief het informatieblad trapliften op bestaande trappen en overige wettelijke bepalingen. Uiterlijk de derde dag na passen en inmeting verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever per mail een tekening of situatieschets waaruit de trapliftsituatie en de veiligheid blijkt. Dit doet Opdrachtnemer door in de tekening de kritische maten aan te geven. Als niet kan worden voldaan aan de gestelde eisen, geldt de doorlopende machtiging tot plaatsing en levering niet en overlegt Opdrachtnemer met Opdrachtgever..

Indien mogelijk kan naar een alternatieve oplossing gezocht worden. Dit alternatief houdt ook in dat Opdrachtgever kan besluiten tot een second opinion bij een andere leverancier. Wanneer deze andere leverancier wel een traplift kan plaatsen die aan de eisen voldoet, worden de kosten daarvan in rekening gebracht bij Opdrachtnemer.

Het kan ook betekenen dat geen traplift geplaatst kan worden.

#### 1.6.2 Annuleren opdracht

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 van de medische situatie van de inwoner.
- In andere gevallen waarin opdrachtgever de opdracht annuleert, brengt de opdrachtnemer kosten volgens onderstaande systematiek en in redelijke verhouding tot de uitgevoerde werkzaamheden, in rekening: tot en met 5 dagen na opdrachtverstrekking: 25% (1/4<sup>e</sup>) van de all-in prijs per trapsituatie, 6 t/m 10 dagen na de opdrachtverstrekking: 33,3% (1/3<sup>e</sup>) van de all-in prijs per trapsituatie. 11 dagen t/m dag voor levering: 50 % (1/2<sup>e</sup>) van de all-in prijs per trapsituatie. Op de dag van levering: 100% van de all-in prijs per trapsituatie.

1.6.3. De Opdrachtnemer voert zelfstandig het passen en inmeten van de trapliften uit, uitgezonderd incidentele situaties waarbij de gemeente en/of door gemeente aan te wijzen derden, aanwezig wensen te zijn.

1.6.4. Binnen vijf werkdagen na opdrachtverstrekking door de gemeente zorgt de opdrachtnemer voor passing en inmeting bij de cliënt.

1.6.5. Bij de eindgebruiker wordt de afspraak hierover van tevoren telefonisch of schriftelijk gemaakt (dit geldt voor alle bezoeken aan de eindgebruiker en niet alleen bij de passing en inmeting). Hierbij geeft de opdrachtnemer minimaal aan welk dagdeel (= maximaal vier uur) van de betreffende dag deze langs zal komen.

1.6.6. Opdrachtnemer draagt bij passen en inmeten zorg voor de communicatie met de cliënt en alle andere betrokkenen.

1.6.7. Opdrachtnemer zoekt naar de goedkoopst /adequate veilige oplossing in de individuele situatie (individuele aanpassingen, etc.). De goedkoopst adequate veilige oplossing wordt bepaald door de totale aanpassingskosten (traplift inclusief een eventuele vervangende leuning en alle relevante bouwkundige aanpassingen). Indien de eindgebruiker andere wensen heeft m.b.t. tot de traplift of installatie daarvan, dan geldt dat de gemeente hier niet voor geconsulteerd hoeft te worden en dat de meerkosten altijd voor rekening van de cliënt komen, waarbij de meerkosten door opdrachtnemer rechtstreeks bij cliënt in rekening gebracht moeten worden. In dat geval wordt aan de cliënt duidelijk gemaakt dat de door hem betaalde kosten niet voor vergoeding door de gemeenten in aanmerking komen. Bij verwijdering van de traplift komen de aanpassingen op verzoek van de client ook niet voor terugbetaling in aanmerking. Deze bepaling wordt ook opgenomen in de bruikleenovereenkomst.

1.6.8. Opdrachtnemer levert binnen 5 dagen na passing en meting de technische tekening of situatieschets per mail aan opdrachtgever aan. Hieruit moet blijken dat de trapsituatie na plaatsing van de traplift voldoet aan het Bouwbesluit (of diens opvolger.)

## **1.7 Kleine bouwkundige aanpassingen**

1.7.1. De prijzen van de trapliften zijn inclusief kleine noodzakelijke bouwkundige aanpassingen.

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/plaatsen trapleuning, indien nodig plaatsen van beugels, verjongen en bijschilderen van de trapspil.

1.7.2. Bij bouwkundige aanpassingen welke € 400,- excl. BTW te boven gaan, treedt de opdrachtnemer met de Opdrachtgever in overleg omtrent het uitvoeren van de bouwkundige aanpassing. Doel van dit overleg is te bepalen wat de kosten zijn, middels offerte, en wie de aanpassingen uit gaat voeren. Er dient hierbij voor de goedkoopst compenserende veilige oplossing te worden gekozen. NB: dit impliceert dus ook dat er naar eventuele additionele kosten dient te worden gekeken bij toekenning van de opdracht. Meerkosten vanaf € 400,- excl. BTW worden betaald door de gemeente. De bouwkundige aanpassingen moeten bij uitvoering conform de daaraan gestelde eisen worden aangebracht. De uitkomst van het overleg inzake bouwkundige aanpassingen wordt verwerkt in het passingsrapport.

1.7.3. Opdrachtnemer stuurt bij aanpassingen vanaf 400 euro een offerte naar de gemeente. De gemeente bepaalt vervolgens of opdrachtnemer de aanpassingen verricht of dat deze door een door de gemeenten gecontracteerde partner dit voor zijn rekening neemt.

## **1.8. Opleiding en instructie**

1.8.1. Met de oplevering garandeert opdrachtnemer een functionele inbedrijfstelling van de traplift.

1.8.2. Opdrachtnemer licht het gebruik van de traplift en de inhoud van de gebruikershandleiding op begrijpelijke wijze toe aan de cliënt en zijn naaste. Hierbij is een uitgebreide instructie inbegrepen waaronder o.a.:

- Uitleg en instructie van gebruik en verzorging van de traplift;
- Oefening ter plaatse;
- Een mondelinge en schriftelijke voorlichting over het all-in en basisonderhoud, handleiding en klachtenprocedure en de eventuele eigen kosten zoals bij oneigenlijk gebruik;
- Een mondelinge en schriftelijke inlichting over het telefoon/alarmnummer en overige manier voor het melden van storingen, de afgesproken storingsprocedure en de responstijden geïnformeerd.

1.8.3. Bij aflevering van de traplift overhandigt opdrachtnemer de eindgebruiker de Nederlandstalige gebruikshandleiding.

1.8.4. De opdrachtnemer voorziet de traplift van een goed leesbare sticker met de naam van zijn bedrijf en het telefoon/ alarmnummer en eventueel andere manieren voor het melden van storingen. De storingssticker moet geplaatst worden op een voor de eindgebruiker goed afleesbare plaats.

### **1.9. Na installatie traplift**

1.9.1. De opdrachtnemer zorgt voor verwijdering van verpakkingsmateriaal en andere afvalstoffen die vrijkomen als gevolg van de werkzaamheden die verband houden met de levering, de plaatsing en het onderhoud van de traplift. De opdrachtnemer laat de locatie bezemschoon achter.

1.9.2. De opdrachtnemer draagt zorg voor een juiste (gescheiden) verwerking van het verpakkingsmateriaal en de afvalstoffen.

1.9.3. Opdrachtnemer laat het opleverbewijs door eindgebruiker ondertekenen. Hierop zal het type traplift, de datum en de klantgegevens van de cliënt vermeld worden. Dit opleverbewijs wordt met de factuur meegestuurd naar de gemeente. Bij een Pgb dient de opdrachtnemer dit aan de klant te sturen

1.9.4. De bruikleenovereenkomst wordt samen met het besluit aan de cliënt gestuurd. Van cliënt wordt verwacht dat hij dit na levering voor akkoord aan de gemeente retourneert. De opdrachtnemer heeft hier verder geen rol in.

1.9.5. De opdrachtnemer onderhoudt voor iedere geleverde traplift een (digitaal) logboek bij. Dit logboek moet gedurende de gehele looptijd van de traplift beschikbaar blijven voor de gemeente. Dit logboek bevat minimaal:

- De trapsituaties
- Datum levering
- Merk/type
- Standaard- en individuele aanpassingen
- Datum onderhoud en eventueel datum storing
- Welke onderdelen vervangen zijn.

1.9.6. De gemeente(n) hebben altijd het recht de bestelde of geleverde zaken en prestaties door een onafhankelijke derde partij te laten inspecteren en/of te laten keuren. De kosten van deze inspectie of keuring komen ten laste van de opdrachtnemer in het geval de bestelde of geleverde zaken worden afgekeurd. Indien als gevolg van de keuring blijkt, dat de levering niet voldoet aan de in de specificatie en/of bestelling omschreven eisen, kan de gemeente:

· Een termijn voor verbetering of herlevering verlangen, zonder enige aanspraak van de Opdrachtnemer op vergoeding.

1.9.7. Opdrachtnemer bespreekt binnen tien werkdagen na installatie en ingebruikneming van de traplift (telefonisch) met eindgebruiker het gebruik van de traplift. Indien nodig verzorgt opdrachtnemer binnen vijf werkdagen na het gesprek kosteloos aanvullende instructie.

## **1.10 Termijnen**

1.10.1. Passing en meting vindt plaats binnen uiterlijk 5 werkdagen na opdracht door Opdrachtgever. (kpi doorlooptijd wordt in 80% van de gevallen gehaald)

1.10.2. Opdrachtnemer levert binnen uiterlijk 5 werkdagen na passing en meting een tekening/situatieschets per mail aan opdrachtgever waaruit blijkt dat aan het Bouwbesluit wordt voldaan of neemt met opdrachtnemer contact op dat niet kan worden voldaan aan het Bouwbesluit. (kpi doorlooptijd 80%)

1.10.3. Levering en installatie van trapliften vindt plaats nadat de cliëntgegevens door opdrachtgever aan opdrachtnemer zijn verstrekt binnen uiterlijk 30 werkdagen in 80% van de gevallen en binnen uiterlijk 40 werkdagen in 20% van de gevallen (kpi doorlooptijd 80%).

1.10.4. Opdrachtnemer stelt in overleg met de eindgebruiker een datum en tijdstip vast waarop de traplift wordt geplaatst.

1.10.5. In uitzonderingsgevallen kan, en alleen met toestemming van de gemeente, voordat de werkzaamheden een aanvang hebben genomen, op initiatief van de opdrachtnemer een latere leveringstermijn worden overeengekomen.

1.10.6. Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer, binnen maximaal één werkdag na verzoek, zorg voor inzage in de voortgang van levering.

1.10.7. Mocht onverhoopt een levering vertraging opleveren, dan wordt dit door Opdrachtnemer onder vermelding van de reden van vertraging en onder vermelding van een nieuwe leverdatum tijdig gecommuniceerd naar eindgebruiker en naar de betreffende gemeente.

## **1.11 Onderhoud, service en demontage**

### **1.11.1 Onderhoud en service**

1.11.1. In de eerste 2 jaar na plaatsing van de traplift vallen onder de garantie en is onderhoud kosteloos.

Met ingang van jaar drie wordt er een all-in onderhoudscontract afgesloten gedurende een periode van 10 jaar, waarbij minimaal 1 keer per 2 jaar het all-in onderhoud wordt uitgevoerd. Het all-in onderhoud omvat voorrijkosten, arbeidskosten, kosten van materialen en updates.

Het all-in onderhoudscontract wordt gesloten voor de periode die loopt van het derde t/m het twaalfde jaar na plaatsing van de traplift.

In het geval van reparaties en kosten, noodzakelijk ten gevolge van opzet, onbehoorlijk en/of onzorgvuldig gebruik, schuld en/of nalatigheid van de zijde van de gebruiker, geldt dat opdrachtnemer contact opneemt met opdrachtgever voordat er een factuur wordt verzonden. Opdrachtgever geeft vervolgens aan naar wie de factuur gestuurd kan worden (cliënt of gemeente). Dit betreft hier ook de zorg voor het geladen houden van accu's.

Normale slijtage en veroudering komen dus expliciet voor rekening van de leverancier.

M.b.t. de storingsdienst wordt van opdrachtnemer geëist dat hij altijd ook buiten kantooruren telefonisch bereikbaar is voor het geval dat zich een calamiteit voordoet waarbij verhelpen van de storing onmiddellijk dient te gebeuren. Zie verder de begrippenlijst en definitie van een calamiteit. Storingen naar aanleiding van onjuist gebruik door cliënt dienen door de opdrachtnemer duidelijk aan de betreffende gemeente te worden gerapporteerd, zodat de gemeente de cliënt hierop kan aanspreken. Met ingang van jaar 13 en tot en met jaar 20 na plaatsing van de traplift gaat het all-in onderhoudscontract over in een basis onderhoudscontract, waarbij de traplift minimaal tweejaarlijks een onderhoudsbeurt krijgt, op deze basis voor het eerst in jaar 13 na plaatsing. Onder basisonderhoud vallen voorrijkosten en arbeidskosten evenals de noodzakelijke elektrische en softwarematige updates. Onderdelen kunnen apart in rekening worden gebracht.

Voor zowel all-in als basisonderhoud is het toegestaan dit te combineren met een eventuele storingsmelding.

Opdrachtgever gaat ervan uit dat het minimaal 1 keer per 2 jaar uitvoeren van all-in of basisonderhoud voldoende moet zijn voor het goed functioneren van de traplift. Op deze basis wordt het onderhoud vergoed. Het vaker uitvoeren van onderhoud is voor rekening van Opdrachtnemer. Per kwartaal wordt het uitgevoerde onderhoud gedeclareerd.

Vanaf jaar 20 vindt er geen onderhoud meer plaats. Wanneer reparaties nodig zijn, dient de betreffende gemeente, behoudens bij calamiteiten, vooraf om toestemming te worden gevraagd.

1.11.2. Voor onderhoud geldt dat tenminste 10 werkdagen voorafgaand aan het preventieve onderhoud de opdrachtnemer, in overleg met de eindgebruiker, hiervoor een afspraak maakt. Hierbij geeft de opdrachtnemer minimaal aan welk dagdeel (= maximaal 4 uur) van de betreffende dag deze langs zal komen. De onderhoudsbeurt verloopt aan de hand van een door de opdrachtnemer op te stellen (liefst digitale) checklist.

Deze checklist wordt bij het verrichten van het onderhoud afgetekend en na afloop ondertekend door de onderhoudsmonteur. Elke door de opdrachtnemer opgestelde checklist komt indien gewenst en bij voorkeur digitaal ter inzage van de contactpersoon van de gemeente.

1.11.3. Opdrachtnemer laat de cliënt of zijn naaste een bewijs ondertekenen van uitvoering van keuring, onderhoud en/of reparatie wat zal worden bijgevoegd in het (bij voorkeur digitale) logboek. Op verzoek van de gemeente wordt een kopie van dit bewijs aan de gemeente toegezonden. Opdrachtnemer maakt

de onderhoudsrapportage specifiek, waardoor opdrachtgever inzicht heeft in de werkzaamheden die verricht zijn.

1.11.4. Opdrachtnemer heeft een telefoonnummer (maximaal tegen standaard landelijk tarief) waarop een storing direct kan worden gemeld door de eindgebruiker. Dit nummer is 24 uur per dag, zeven dagen per week, 365 dagen per jaar bereikbaar. De gemeente(n) accepteren geen doorschakeling naar een antwoordapparaat. De cliënt moet ook daadwerkelijk iemand aan de telefoon krijgen die adequaat kan reageren. Bij storing en calamiteiten is een chatfunctie niet voldoende.

1.11.5. De Opdrachtnemer overlegt met de Gebruiker over de spoedeisendheid van de reparatie. Uitgangspunt is dat storingen, niet zijnde calamiteiten, uiterlijk conform onderstaande tabel dient een storing verholpen zijn. In noodsituaties is er echter sprake van een calamiteit. Hiervan is sprake als de traplift niet meer functioneert en de eindgebruiker hierdoor niet meer in zijn levensbehoefte kan voorzien (slapen, eten, drinken, toiletgebruik). Ook een situatie waarbij het gebruik van de traplift noodzakelijk is omdat een derde (bijv. een kind of persoon met beperking) afhankelijk is van eindgebruiker, wordt als calamiteit aangemerkt.

#### *Termijnen afhandeling storingsmeldingen*

Opdrachtnemer hanteert onderstaande maximale termijnen voor de afhandeling van storingsmeldingen:

| Prioriteit | Situatie   | Maximale termijn   |
|------------|--|--|
| 1          | Calamiteiten overeenkomstig hierboven beschreven.  | Aanwezigheid van een medewerker van of namens Opdrachtnemer binnen 1 uur na melding.<br>Hersteltijd van maximaal vier 4 uur na melding.  |
| 2          | Inwoner kan de traplift zonder de reparatie niet gebruiken<br>&<br>Inwoner is gedeeltelijk afhankelijk van de traplift voor dagelijkse activiteiten. | Hersteltijd van maximaal 1 volledige werkdag na melding. Uitsluitend als de eindgebruiker een later tijdstip wenst kan hiervan afgeweken worden. In het geval van storing op een vrijdag vindt overleg plaats met de cliënt over het tijdstip van reparatie. |
| 3          | Inwoner kan de traplift zonder de reparatie nog veilig gebruiken.  | Hersteltijd van maximaal 5 werkdagen na de dag van melding, tenzij anders overeengekomen met de inwoner.   |

Soms is het mogelijk om een cliënt telefonisch te begeleiden in het gebruik van de traplift, waarbij de storing wordt opgeheven. In dat geval is dit toegestaan. Blijkt dat telefonisch contact met de cliënt niet leidt tot een oplossing, dan gelden de normtijden voor het aanwezig zijn van een monteur.

1.11.6. Voor vragen over reparaties, levertijden en eventueel andere van belang zijnde vragen of klachten en opmerkingen over de traplift moet de opdrachtnemer tijdens kantoortijden telefonisch



bereikbaar zijn. Eventueel kunnen dergelijke vragen ook de volgende werkdag per mail worden beantwoord.

1.11.7. De Opdrachtnemer is het eerste contactpunt voor de eindgebruiker voor het stellen van vragen en meldingen van storingen.

1.11.8. De opdrachtnemer is verplicht en in staat om een signaalfunctie te vervullen als het gaat om zaken als buiten proportionele slijtage van trapliften, oneigenlijk gebruik en onveilig gebruik. Zodra de opdrachtnemer dit opmerkt meldt hij dit aan de gemeente.

1.11.9. Opdrachtnemer beschikt over voldoende onderdelen en componenten, om het onderhoud en de eventuele storing(en) binnen de gestelde termijn snel en adequaat uit te voeren.

1.11.10. Storingen worden specifiek omschreven, waardoor het in een managementrapportage voor opdrachtgever duidelijk is wat de oorzaak van de storingen is geweest. Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal (op 1 april 2027 voor het eerst) aan Opdrachtgever kosteloos de storingen en werkzaamheden betrekking hebbende op het onderhoud.

## **1.12. Demontage, afvoer en herstelwerkzaamheden**

1.12.1. Met het oog op duurzaamheid gaat het eigendom van de desbetreffende traplift na demontage terug over op de opdrachtnemer. In ruil daarvoor voert de opdrachtnemer de werkzaamheden m.b.t. demontage, afvoer en herstel kosteloos voor de gemeente uit. Indien sprake is dat de te leveren en plaatsen traplift een bestaande traplift vervangt, geldt dat degene die de traplift heeft geplaatst deze terug in mag nemen. Opdrachtnemer maakt hiertoe een afspraak met de leverancier van de oorspronkelijke traplift.

1.12.2. De materiële schade die ontstaat als gevolg van het door hem verwijderen van de traplift valt onder verantwoordelijkheid, wordt verholpen door en komt voor rekening van de Opdrachtnemer.

1.12.3. Onder geen enkele voorwaarde mag de woning worden achtergelaten wanneer er zich door toedoen van de demontage onveilige situaties kunnen voordoen.

1.12.4. Opdrachtnemer moet zorgen voor het veilig afdoppen van elektrische leidingen.

1.12.5. Indien bij het plaatsen van de traplift de trapeuning is verwijderd of verplaatst, moet deze opnieuw worden aangebracht dan wel worden teruggeplaatst.

1.12.6. Opdrachtnemer zorgt voor het zorgvuldig en verantwoord afvoeren van de traplift.

1.12.7. Alle afval en materialen worden meegenomen en de locatie wordt schoon achtergelaten.

1.12.8. Opdrachtnemer laat de eigenaar van de woning tekenen voor de correcte oplevering en / of verwijdering door de eindgebruiker, diens erfgenamen of vertegenwoordiger.

### **1.13 Termijnen demontage**

1.13.1. Opdrachtnemer dient binnen 5 werkdagen een afspraak te maken met de eindgebruiker of de nabestaande (bij overlijden) en de eigenaar voor het verwijderen van de traplift nadat de gemeente(n) hiervoor de opdracht hebben verstrekt.

1.13.2. De traplift dient binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking te worden gedemonteerd en verwijderd. Hier kan alleen van worden afgeweken indien in overleg met de cliënt en / of zijn naaste is afgesproken dit op een ander tijdstip te doen. De gemeente dient hierover geïnformeerd te worden door de opdrachtnemer.

### **1.14 Algemene eisen**

#### **1.14.1 In te zetten personeel**

Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel moet voldoen aan de volgende eisen:

- deskundig en vakkundig;
- Beschikken over adequate en vereiste opleidingen.
- Bekend met verschillende doelgroepen binnen de Wmo.

Personeel dat direct in contact komt met de cliënt in de thuissituatie van de cliënt dient te beschikken over:

- Een geldige VOG-verklaring
- Zich kunnen legitimeren en aan kunnen tonen dat ze voor de opdrachtnemer werken.
- Communicatief en sociaal vaardig zijn; de Nederlandse taal goed beheersen
- Feeling en affiniteit hebben met de situatie van de cliënt (sociale context);

#### **1.14.2 Klachtenprocedure en privacy**

1.14.2.1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenprocedure, welke voorziet in een snelle en correcte afhandeling van klachten. Voor de behandeling van klachten is het noodzakelijk dat alle klachten worden geregistreerd, dat er procedures zijn om de klacht af te handelen en dat beleid wordt gevoerd om het aantal klachten te reduceren. Mondeling ontvangen klachten worden door opdrachtnemer op schrift gesteld.

1.14.2.2. Opdrachtnemer heeft een klachten- en een privacyreglement dat voldoet aan de kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

1.14.2.3. Klachten worden schriftelijk afgehandeld binnen 14 dagen na ontvangst.

1.14.2.4. Opdrachtnemer informeert de cliënt en de gemeente betreffende de ontvangst en behandeling van de klacht, de termijn waarop te voorzien is dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze de cliënt wordt geïnformeerd over de voortgang en het tijdstip dat de klacht als opgelost is te beschouwen.

1.14.2.5. Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal (op 1 april 2027 voor het eerst) aan de gemeente kosteloos de klachten, de wijze van afhandeling en het tijdbestek waarbinnen individuele klachten zijn afgehandeld.

1.14.2.6. Opdrachtnemer verleent medewerking t.b.v. de uitvoering van klanttevredenheidsonderzoeken en periodieke evaluaties van de gemeente.

*a. Doorlopend klanttevredenheidsonderzoek (kpi 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:

- Bejegening door personeel van opdrachtnemer; (kpi 7,5)
- Het nakomen van afspraken door opdrachtnemer in algemene zin; (kpi 7,5)
- Uitvoering van selectie en passing en in het bijzonder het voorzien van informatie en begeleiding van inwoner daarbij door opdrachtnemer; (kpi 7,5)
- Afleveren, uitleg en instructie van de traplift; (kpi 7,5)
- De mate van tevredenheid met de geleverde traplift;
- Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren; (kpi 7,5)
- Responsetijden na melding schade/ reparatie; (kpi 7,5)
- Het uitgevoerde preventief en correctief onderhoud; (kpi 7,5)
- De wijze waarop inname van trapliften plaatsvindt; (kpi 7,5)
- Algemeen rapportcijfer. (kpi 7,5)

De exacte opbouw en methodiek worden gedurende de implementatie afgestemd tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

*b. Rapportage en gebruik resultaten*

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

## **1.15 Wetswijzigingen en beleidswijzigingen**

Als door wijzigingen in het gemeentelijk beleid dan wel landelijke wet- en regelgeving, met betrekking tot de levering, plaatsing en verwijdering van trapliften de overeenkomst aangepast moet worden, heeft de Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst aan te passen of, als het nodig is, te beëindigen op het moment dat de wijzigingen in de wet- en regelgeving van kracht worden.

Als tijdens de looptijd van de raamovereenkomst ontwikkelingen plaatsvinden die de uitvoering van onderhavige opdracht (bijvoorbeeld de levering van producten of de continuïteit van de dienstverlening) kunnen beïnvloeden (al dan niet bij onderaannemers en/of combinatieleden), informeert opdrachtnemer de gemeente hierover tijdig en adequaat.

### **1.16 Duurzaamheid**

1.16.1. Opdrachtnemer zal zo veel mogelijk trapliften opnieuw inzetten welke voldoen aan de eerder gestelde eisen.

1.16.2. Het is aan de Opdrachtnemer om te bepalen of er een nieuwe of gebruikte traplift wordt geleverd. In de aanschafprijs voor een traplift wordt hierin geen onderscheid gemaakt.

### **1.17 Communicatie**

1.17.1. Communicatie met Opdrachtgever vindt regulier plaats via een vaste contactpersoon van de Opdrachtnemer. Ook wordt er een vervangend contactpersoon aangesteld die bereikbaar is wanneer de eerste contactpersoon verhinderd is.

1.17.2. Communicatie met Opdrachtgever vindt plaats via de beveiligde mailomgeving van Zorgmail.

1.17.3. Gedurende de looptijd van de raamovereenkomst vindt minimaal halfjaarlijks periodiek overleg plaats tussen de Opdrachtnemer en de gemeente (contractmanager) over de uitvoering en voortgang van de opdracht. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats met de contract- en leveranciersmanager. Deze frequentie kan worden aangepast indien de evaluaties hiertoe aanleiding geven.

#### **1.17.4. Berichtenverkeer i-Wmo**

De gemeente werkt reeds jaren met de i-standaarden voor de WMO-producten. Ook voor de hulpmiddelen is dit het geval. Opdrachtgever wil ook voor de trapliften gebruik gaan maken van de digitale uitwisseling van gegevens tussen de gemeente en de Opdrachtnemer door middel van het iWmo-berichtenverkeer, zoveel mogelijk in overeenstemming met het landelijke standaard administratieprotocol (SAP), van het Ketenbureau I-sociaal domein, zodra dit beschikbaar is.

Verzoeken om toewijzing, toewijzingen, mutaties, declaraties en dergelijke lopen dan via deze berichten tussen de gemeente en opdrachtnemer. De iWmo-berichten worden gegenereerd volgens een gestandaardiseerd en gecodeerd format en verzonden via een beveiligd communicatieknooppunt. De ontvanger kan berichten lezen en in het eigen systeem invoeren en kan berichten versturen naar de gemeente. Dit bevordert een snelle en soepele informatieoverdracht.

Meer informatie is te vinden op [www.istandaarden.nl](http://www.istandaarden.nl).

Omdat het huidige iWmo-berichtenverkeer voor zorgverlening niet optimaal aansluit bij de verstrekking trapliften, wacht opdrachtgever met de invoering van het berichtenverkeer voor trapliften totdat het i-Wmo-berichtenverkeer voor trapliften beschikbaar is.

Zodra het berichtenverkeer voor trapliften gereed is, bepaalt Opdrachtgever wanneer over wordt gegaan op dat berichtenverkeer. Opdrachtnemer dient op dat moment ook hierop over te stappen. Dit kan een migratietraject tot gevolg hebben indien al eerder is overgegaan naar het huidige berichtenverkeer. Opdrachtgever kondigt dit minimaal 3 maanden van tevoren aan.

## **1.18. Facturatie en betaling**

### **1.18.1. Facturatie levering en installatie van traplift (kpi facturatie)**

Facturatie van geleverde trapliften vindt plaats de maand ná kant en klare installatie en oplevering (kpi 95%)

Opdrachtnemer stuurt één factuur per traplift. Hierop worden de volgende gegevens vermeld: (kpi 100%)

- Naam opdrachtnemer;
- Naam en adresgegevens cliënt;
- Naam gemeente;
- Gemeentelijk cliëntnummer;
- Plaatsingsdatum (alleen bij levering);
- Type traplift; Type trapsituatie
- All-in eenheidsprijs levering (exclusief BTW);
- Identificatienummer traplift;
- Alle extra kosten, zoals niet limitatief een uitschuifrail, parkeerbocht etc.) worden vermeld via extra factuurregels, waarna de totale prijs van de levering ook wordt opgenomen. .

Aan de factuur dient een (digitale) kopie van het opleverbewijs + de door cliënt getekende bruikleenovereenkomst te worden toegevoegd.

### **1.18.2. Facturatie onderhoudsbeurten**

Opdrachtnemer maakt één keer per jaar achteraf, nadat het onderhoud heeft plaatsgevonden een factuur op inzake het gepleegde onderhoud. De verzamelfactuur voor service en onderhoud bevat in ieder geval een specificatie van het aantal uitstaande trapliften, de totale kosten van het betreffende jaar exclusief BTW, datum, factuurnummer en rekeningnummer van opdrachtnemer.

### **1.18.3. Algemene eisen**

De specificatie op cliëntniveau bevat tenminste per klant: naam van de cliënt, het betreffende gemeentelijk cliëntnummer en de in de betreffende maand geleverde diensten en kosten, exclusief BTW.

De facturen dienen te voldoen aan de geldende wettelijke vereisten en de vereisten, gesteld in dit programma van eisen.

Uitsluitend daadwerkelijk geleverde trapliften en diensten kunnen gefactureerd worden. Creditnota's worden door de opdrachtnemer verzonden binnen 10 dagen na melding onjuistheid door de gemeente.

Opdrachtnemer voert facturatie voor onderhavige opdracht conform bovenstaande uit. Eventuele wijzigingen die de gemeente gedurende de looptijd van de raamovereenkomst en de daaruit

voortvloeiende verplichtingen wenst door te voeren, past u toe. Betaling van een goedgekeurde factuur vindt binnen 30 dagen na ontvangst plaats.

Wanneer opdrachtnemer zijn verbintenissen voortvloeiende uit deze raamovereenkomst niet, niet geheel of niet behoorlijk is nagekomen, heeft gemeente het recht de betaling op te schorten zonder dat ingebrekestelling nodig is.

### **1.19 Managementinformatie**

Opdrachtnemer verstrekt tenminste éénmaal per kwartaal digitaal, of zoveel vaker als één van de partijen het nodig acht, de hieronder genoemde gegevens aan de gemeente, digitaal in MS Excelformat per gemeente (Beek, Sittard-Geleen en Stein):

- Naam gemeente;
  - Klantnummer;
  - Naam en adresgegevens klant;
  - Totaal uitstaande trapliften;
  - Datum opdracht levering traplift;
  - Totaal aantal trapliften waarop het all-in onderhoudscontracten van toepassing is.
  - Aantallen trapliften per trapsituatie.
  - Type traplift;
    - Bedrag per traplift
  - Doorlooptijd in werkdagen
  - Aantal openstaande aanvragen voor levering
  - Overzicht van uitgevoerd preventief en correctief onderhoud, uitgesplitst naar het all-in -- Onderhoudscontract en standaard onderhoudscontract.
  - Overzicht van uitgevoerde reparaties van trapliften die vallen onder het standaard onderhoudscontract.
  - Fabricagedatum traplift;
  - Installatiedatum traplift;
- 
- opgaaf van de conform eisen wel en niet gerealiseerde levertermijnen (vanaf aanvraag traplift door gemeente tot en met oplevering installatie, incl. instructie);
  - verricht onderhoud en storings van uitstaande trapliften (frequentie en aard);
  - totaal aantal demontages;
  - demontagedatum traplift;
  - de klachten, afhandelingswijze en het tijdbestek waarbinnen individuele klachten zijn afgehandeld;
  - indien van toepassing bouwkundige aanpassingen > € 400,- die niet onder de All-in eenheidsprijs van de traplift vallen.

### **1.20. (AVG)**

De opdrachtnemer dient te voldoen aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de uitvoeringswet AVG. U gaat akkoord met toepassing op de opdracht van de model verwerkersovereenkomst zoals toegevoegd aan de aanbestedingsleidraad als bijlage 8 en ondertekening daarvan.

## **Bijlage A: Escalatieladder**

### **Wat is de escalatieladder?**

Met betrekking tot de sturing op en beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar de balans tussen vertrouwen in de opdrachtnemer enerzijds en de controle voor en door de gemeente anderzijds. In voorkomende gevallen kan het zijn dat de opdrachtnemer de contractvoorwaarden onvoldoende nakomt, vb: onvoldoende resultaatboeken bij kpi meting/het niet oplossen van klachten etc. en het gesprek met de contractmanager tot onvoldoende resultaat leidt; in een dergelijk geval kunnen extra maatregelen worden opgelegd.

### **Wanneer treedt de escalatieladder in werking?**

Bij het niet of niet voldoende nakomen van de eisen en voorwaarden zoals gesteld in alle documenten die behoren bij deze inkoopprocedure. Daarbij wordt rekening gehouden met de vastgestelde kpi's (absolute norm of op de benchmark gebaseerde norm).

Contractmanagement ontvangt signalen van o.a. cliënten, consultants, beleidsmedewerkers, leveranciersmanager, inkopers, handhavers, de GGD en anderen belanghebbenden. Contractmanagement onderzoekt de binnengekomen signalen en maakt een rapport van bevindingen. Dit rapport wordt met opdrachtnemer besproken en na bespreking aan de opdrachtnemer toegestuurd, waarbij de opmerkingen van de opdrachtnemer zijn toegevoegd. Opdrachtgever gaat ervan uit dat opdrachtnemer de nodige maatregelen binnen de vastgestelde termijn neemt om (verdere) escalatie te voorkomen. Indien met het gesprek eventueel in combinatie met de maatregelen onvoldoende resultaat wordt geboekt, wordt de leveranciersmanager ingeschakeld en vindt een gesprek plaats tussen leveranciersmanager, contractmanager en opdrachtnemer met aanzegging tot een verbeterplan. Het verbeterplan heeft het karakter van een ingebrekestelling en wordt smart geformuleerd en voorzien van een sanctie.

### **Wie kan de escalatieladder inroepen?**

Het inroepen van de escalatieladder is ter beoordeling aan de contractmanager (ondersteuning uitvoering) e.e.a. in overleg met de leveranciersmanager (inkoop) en de budgethouder(s) uitvoering van de Westelijke Mijnstreek gemeente(s). De maatregelen op het niet nakomen van de gemaakte afspraken door opdrachtnemer worden door opdrachtgever bepaald en kunnen divers zijn, zoals bijv. het inroepen van tijdelijke cliëntenstop, het verhalen van gevolgschade etc. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking, normatieve bekendheid met zorg- en declaratievoorschriften, eventuele eerdere fouten of waarschuwingen, opstelling van de opdrachtnemer (onder andere bereidheid tot medewerking onderzoek), zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen, zorgvuldige procedure (onder andere tijdige communicatie en adequate motivering door opdrachtgever), belangen van cliënten etc. Het gevolg staat in verhouding tot de geconstateerde tekortkoming en redelijkheid en billijkheid.

Bij het bepalen welke maatregel of sanctie wordt ingezet worden de wettelijke uitgangspunten van proportionaliteit en subsidiariteit in acht genomen e.e.a. naar het oordeel van opdrachtgever. In geval van discussie prevaleert het oordeel van opdrachtgever.

### **Hoe is de escalatieladder opgebouwd?**

De escalatieladder is opgebouwd uit verschillende stappen en kan situationeel worden toegepast zonder dat deze persé in de beschreven volgorde moet worden doorlopen.



## Stappen

|    |  |   |
|----|--|---|
| 1. | Verzamelen en analyseren van gegevens                          | In het kader van de nakoming van de Overeenkomst van opdracht/alle eisen en voorwaarden gesteld in de Inkoopdocumenten, en het stimuleren van verbetering (op cliënt- organisatie niveau), verzamelt opdrachtgever gegevens van en rapportages over de dienstverlening van de opdrachtnemer. De gegevens kunnen vergeleken worden met beschikbare benchmarkgegevens, historische gegevens, gegevens van andere opdrachtnemers, ontvangen signalen (vb. van de uitvoering), resultaten van kpi-metingen en met de beschikbare kennis en informatie binnen de gemeente.   |
| 2. | In gesprek gaan  | De opdrachtgever en de opdrachtnemer staan samen voor de opgave een zo goed mogelijke Dienstverlening voor de client(en) te verzorgen. Zij voeren hiertoe samen en op een constructieve manier het goede gesprek. Hiervan wordt een gespreksverslag gemaakt. Soms leidt het goede gesprek tot onvoldoende resultaat. Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen de contractmanager en de opdrachtnemer, spreekt de contractmanager opdrachtnemer aan over het niet nakomen van de contractuele bepalingen door de opdrachtnemer, afwijkende prestaties of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid en/of rechtmatigheid.  |
| 2a | Nadere toelichting evt. i.c.m. materiële en/of detail controle | <p>De contractmanager kan de opdrachtnemer om een nadere toelichting en/of om aanvullende informatie vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van de opdrachtnemer voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen en/of het afwijkende beeld. Als dat niet het geval is, dan kan de gemeente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) De (frequentie van) controle uitbreiden</li> <li>b) Materiële en detailcontrole door contractmanagement, leveranciersmanagement, toezichthouder Wmo en/of een ingeroepen financieel analist c.q. accountant uit te laten voeren (bijvoorbeeld bij vermoedens van zorgfraude).</li> <li>c) In uitzonderlijke gevallen wanneer er sprake is van signalen die kunnen duiden op misstanden en/of fraude of situaties waarbij de veiligheid van de cliënten en hun netwerk en/of de kwaliteit en/of continuïteit van de dienstverlening in het geding is, kan direct worden overgaan tot een cliëntenstop, en/of overdracht van cliënten naar andere opdrachtgever(s) en/of directe ontbinding van de overeenkomst.</li> </ul> |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | Dit overleg dat opdrachtgever met opdrachtnemer hierover voert, vindt bij |
|--|--|---|

|    |  |   |
|----|--|---|
|    |  | escalatie plaats door de contractmanager en leveranciersmanager samen en steeds in overleg met de teammanager(s) uitvoering. Het gesprek vindt minimaal plaats op directieniveau van de opdrachtgever.  |
| 2b | Ingebrekestelling/ aanzegging tot het maken van een verbeterplan | Indien het gesprek van de contractmanager met de opdrachtnemer, ook na het opstellen en het bespreken van het eerste rapport, niet leidt tot de gewenste verbetering, zal de contractmanager i.o.m. de leveranciersmanager samen met de teammanager(s), overgaan tot de aanzegging aan de opdrachtnemer om binnen een redelijke termijn een smart verbeterplan op te stellen. Deze aanzegging heeft de vorm van een ingebrekestelling, gebeurt schriftelijk en bevat de onderwerpen waarop de dienstverlener in gebreke is alsmede de potentieel op te leggen sancties. |

|    |  |  |
|----|--|--|
| 2c | Verbeterplan                             | <p>Hierbij geldt dat het verbeterplan een oplossing moet bieden om de geconstateerde gebreken binnen de gestelde redelijke termijn te verhelpen en SMART geformuleerd dient te zijn. Het verbeterplan wordt aan de contract- en leveranciersmanager voorgelegd ter goedkeuring.</p> <p>Eventuele kosten van het maken en uitvoeren van het verbeterplan komen voor rekening van opdrachtnemer.</p>   |
| 2d | Aanvullende maatregelen (zie ook punt 4) | Op het moment dat opdrachtnemer een verbeterplan moet maken en ook hierna niet aan de gestelde eisen voldoet, kan de opdrachtgever aanvullende maatregelen nemen, zoals o.a. het inroepen van een cliëntenstop, het al dan niet tijdelijk overplaatsen van cliënten etc. Dit ter beoordeling van de opdrachtgever.   |
| 3. | Verzuim                                  | Als de voorafgaande maatregelen niet of niet afdoende zijn opgevolgd en/of tot onvoldoende resultaten hebben geleid binnen de gestelde termijn, treedt verzuim in en is de opdrachtgever bevoegd om nadere maatregelen te treffen. Opdrachtgever dient opdrachtnemer hierover schriftelijk te informeren. De genoemde maatregelen laten onverlet alle verdere rechten die de gemeente als opdrachtgever heeft bij het niet of onvoldoende nakomen van de afspraken uit de overeenkomst.          |
| 4. | Maatregelen                              | Deze maatregelen (4a t/m 4e) kunnen worden ingeroepen in o.a. de volgende gevallen: onveilige situatie cliënt, niet voldoen aan de voorwaarden en eisen van alle documenten behorende bij dit contract en/of wettelijke voorwaarden en eisen zoals vb. het niet voldoen aan een geldig bestemmingsplan of vergunning/niet in overeenstemming met het bestemmingsplan, achterblijvende prestaties, bedrijfsvoering niet op orde, calamiteiten, gebleken misbruik, oneigenlijk gebruik van gelden, |
|    |  | doelmatigheid en rechtmatigheid van uitgegeven gelden wordt onvoldoende aannemelijk gemaakt, bij voortdurende aanwezigheid van wachtlijsten of lange wachttijden, het structureel niet voldoen aan de ontwikkelopgave, transformatieopgave en/of weigeren van Dienstverlening.   |
| 4a | Maatregel: (tijdelijke) cliëntenstop     | Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een (tijdelijke) cliëntenstop.   |
| 4b | Maatregel: Boete bij niet naleving       | Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan één of meer verplichtingen zoals opgenomen in de inkoopdocumenten, is Opdrachtgever gerechtigd een direct opeisbare contractuele boete op te leggen. De hoogte van deze boete bedraagt 5% van de opdrachtsom van de betreffende geïnstalleerde traplift waarop de tekortkoming betrekking heeft.   |

|    |                                      |   |
|----|--------------------------------------|---|
|    |                                      | <p>Deze contractuele boete geldt als aanvullende bepaling op de Algemene Inkoop Voorwaarden en laat het recht van Opdrachtgever op vergoeding van werkelijke schade onverlet. Indien de daadwerkelijk geleden schade hoger is dan de boete, is Opdrachtnemer gehouden deze volledige schade te vergoeden.</p> <p>De boete kan worden opgelegd per overtreding of, indien sprake is van een voortdurende overtreding, per dag dat de overtreding voortduurt, met een maximum van 25% van de opdrachtsom van de betreffende traplift. De 25% is een absoluut maximumplafond voor de totale boete die Opdrachtgever mag opleggen per traplift waarop de overtreding betrekking heeft.</p> <p>Indien sprake is van structurele of herhaalde tekortkomingen bij meerdere trapliften, kan de boete cumulatief worden opgelegd per traplift.</p> |
| 4c | Maatregel: overdracht van cliënten   | Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een verplichte overdracht van (een deel van) de cliënten aan een andere gecontracteerde opdrachtnemer. Opdrachtnemer is gehouden een warme overdracht te verzorgen. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de continuïteit gewaarborgd blijft, eventueel door een warme overdracht van personeel.  |
| 4d | Maatregel: terugvordering            | Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een terugvordering of verrekening met toekomstige declaraties van opdrachtnemer (inclusief de mogelijkheid wettelijke rente en kosten te berekenen) voor in elk geval de volgende onderwerpen: onrechtmatig declaratiegedrag en niet of ontoereikende geleverde ondersteuning (niet limitatief).  |
| 4e | Maatregel: beëindiging of ontbinding | Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de overeenkomst met inachtneming van de juridische procedure die hiervoor dient te worden gevolgd, indien de ernst van de overtreding daar aanleiding toe geeft en/of indien de opdrachtgever in gebreke blijft na inzet van maatregelen ten aanzien van de voorwaarden en eisen uit de documenten behorende bij dit contract en/of wettelijke voorwaarden en eisen.  |
| 4f | (Gevolg) Kostenverhaal               | Voorgaande maatregelen kunnen worden gecombineerd met het verhalen van de kosten en gevolgkosten die opdrachtgever dient te maken (o.a. en niet limitatief: kosten voor extra inzet personeel, inhuren deskundigen, juristen, gerechtelijke procedures enz.). De gevolgkosten kunnen worden verhaald gedurende de resterende looptijd van het contract inclusief de verlengingsprocedure. Gevolgkosten kunnen vb. zijn: prijsstijgingen bij noodzakelijk nieuwe inkoop.   |

**Minimale vereisten SMART verbeterplan**

1. Opdrachtnemer die niet voldoet aan de contractvoorwaarden krijgt de opdracht om binnen 10 werkdagen met een SMART verbeterplan te komen.
2. Na goedkeuring van het SMART verbeterplan door opdrachtgever krijgt opdrachtnemer 3 maanden om het verbeterplan uit te voeren. De termijn kan in afwijkende gevallen korter of langer zijn naargelang de aard en de ernst van de situatie.
3. Opdrachtgever plant, bij einde datum verbeterplan, een her controle in om vast te stellen of de verbeterpunten (voldoende) gerealiseerd zijn. De beoordeling gebeurt door opdrachtgever.
4. De kosten voor het opstellen van een SMART verbeterplan en de uitvoering van de maatregelen komen voor rekening van opdrachtnemer.