

**BIJLAGE K
PROGRAMMA VAN EISEN
WMO TRAPLIFTEN**

**Gemeenten Oldambt, Pekela,
Stadskanaal, Veendam en Westerwolde**

Datum: 13-05-2026
Nummer:
Versie: Definitief

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	2
§.1. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER.....	3
1.1. Algemene eisen en uitgangspunten.....	3
1.2. Eisen te stellen aan medewerkers van opdrachtnemer.....	5
§.2. OPDRACHT EN RESULTAAT.....	6
§.3. MINIMUMEISEN TRAPLIFT EN PLAATSING.....	9
3.1. Categorieën.....	9
3.2. Minimumeisen te stellen aan de traplift.....	10
3.3. Minimumeisen te stellen aan de plaatsing van de traplift	12
§.4. OPDRACHTVERSTREKKING.....	13
4.4. Proces om te komen tot nieuwe nadere opdrachten	13
4.5. Offerteprocedure	13
§.5. MINIMUMEISEN KLACHTENAFHANDELING EN COMMUNICATIE.....	14
5.1. Eisen aan de klachtenafhandeling	14
5.2. Eisen aan de communicatie en registratie	15
5.3. Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer.....	16
§.6. MINIMUMEISEN INMETEN, PASSEN, LEVEREN EN INSTALLEREN	18
6.1. Eisen aan inmeten en passen.....	18
6.2. Eisen aan de levering, installatie en instructie.....	19
§.7. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING	20
7.1. Eisen aan storingsmelding en passend onderhoud	20
7.2. Aanpassingen aan- en of vervanging van een al geïnstalleerde traplift	22
7.3. Demonteren en afvoeren	23
§.8. MINIMUMEISEN SROI	23
§.9. MINIMUMEISEN DUURZAAMHEID	24
§.10. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING	24
10.1. Algemeen	24
10.2. Managementinformatie en verantwoording	25
10.3. KPI's	26
10.4. Evaluatie en overleg.....	27

§.1. Beleidskader, opdracht en uitgangspunten

Wij hebben als doel dat inwoners zo zelfstandig mogelijk kunnen deelnemen aan de samenleving en zo lang mogelijk in de eigen leefomgeving kunnen blijven wonen. Daarbij staan de eigen kracht en regie van inwoners centraal. Ondersteuning wordt in eerste instantie georganiseerd via algemene, voorliggende en waar mogelijk collectieve voorzieningen. Wanneer dit (tijdelijk) niet toereikend is, wordt aanvullende ondersteuning ingezet gericht op het versterken van zelfredzaamheid en participatie. Een maatwerkvoorziening vormt hierbij een passend sluitstuk, indien andere oplossingen niet toereikend of passend zijn.

Om dit toekomstbestendig te realiseren, hanteren wij twee samenhangende pijlers:

- preventie en passende en effectieve maatwerkondersteuning.

Preventie richt zich op het vroegtijdig signaleren en voorkomen van zwaardere ondersteuningsvragen, het versterken van de sociale basis en het optimaal benutten van algemene voorzieningen.

Maatwerkondersteuning is beschikbaar voor inwoners die dit echt nodig hebben en is kwalitatief, doelmatig en waar mogelijk herstelgericht. Hierbij geldt het uitgangspunt: zo licht als mogelijk en zo zwaar als nodig.

Wij streven naar:

- ondersteuning, servicedienstverlening en leveringen van goede kwaliteit die bijdragen aan zelfredzaamheid, participatie en zelfstandig wonen;
- flexibiliteit binnen de overeenkomst om in te spelen op ontwikkelingen en innovatie;
- voldoende grip op kwaliteit en omvang van de leveringen, servicedienstverlening en ondersteuning;
- (financiële) beheersbaarheid, ondanks toenemende vraag en complexiteit.

Wij hanteren de volgende uitgangspunten:

- de hulpvraag van de inwoner staat centraal, met oog voor eigen mogelijkheden en netwerk;
- ondersteuning wordt zoveel mogelijk in samenhang georganiseerd (één plan, één regisseur waar nodig);
- er is een doorgaande lijn van algemene voorzieningen naar maatwerk, met mogelijkheden tot op- en afschalen;
- er wordt resultaatgericht gewerkt, met ruimte voor maatwerk;
- leveringen, ondersteuning en servicedienstverlening is van goede kwaliteit, veilig, doeltreffend, doelmatig en cliëntgericht;
- aanbieders hebben een actieve rol in signalering, preventie en het versterken van zelfredzaamheid;
- wet- en regelgeving is leidend.

Context en ontwikkelingen

Wij zien een groeiende en complexere ondersteuningsvraag, mede als gevolg van vergrijzing en het langer zelfstandig wonen van inwoners. Tegelijkertijd staat de beschikbaarheid van personeel onder druk en neemt de belasting van mantelzorgers toe. Landelijke en regionale ontwikkelingen, zoals wijzigingen in bekostiging en programma's gericht op gezondheid en brede welvaart, hebben invloed op de aard en omvang van de ondersteuningsvraag.

Deze ontwikkelingen vragen om een flexibele en toekomstbestendige inrichting van ondersteuning, de levering van passende trapliften en bijbehorende servicedienstverlening, waarbij het accent ligt op preventie, het versterken van algemene voorzieningen en het doelmatig inzetten van maatwerk. Wij beogen een dekkend aanbod van voorzieningen tegen reële tarieven en met een goede prijs-kwaliteitverhouding. De dienstverlening is service- en klantgericht, met de inwoner centraal. Inwoners worden ondersteund op een wijze die past bij hun situatie, waarbij wordt uitgegaan van hun mogelijkheden en behoeften, en waarbij ondersteuning bijdraagt aan zelfredzaamheid, participatie en een zo zelfstandig mogelijk leven.

§.2. MINIMUMEISEN OPDRACHTNEMER

2.1. Algemene eisen en uitgangspunten

1. Opdrachtnemer is altijd volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor een optimale uitvoering van de leveringen en servicedienstverlening inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties, zijn in te zetten medewerkers en het realiseren van de overeengekomen resultaten en verplichtingen.
2. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze:
 - a. Als expert op het gebied van levering en servicedienstverlening van trapliften in staat is volgens afspraak en vereisten te zorgen voor inmeten, passen, installatie, gebruikersklare (op)levering en servicedienstverlening van de sober adequaat minst belemmerende duurzame trapliftoplossing, passend bij de hulpvraag van de cliënt (hierna te noemen passende traplift);
 - b. Specifieke expertise inzet bij complexe trap- of woonsituaties op het moment dat dit in het belang van een zorgvuldige afwikkeling nodig en noodzakelijk is;
 - c. Alle uitingen van ongenoegen over zijn presteren en bejegening registreert en volgens afspraak en vereisten (zie ook paragraaf 5.1 lid 5) wegneemt (voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is);
 - d. Bij een storing en/of een defect de traplift(oplossing) snel en goed repareert (zie paragraaf 7) zodat deze blijft voldoen aan de minimumeisen als gesteld in paragraaf 3.2 van dit document.
 - e. Na installatie en (op)levering een heldere instructie en uitleg geeft aan de cliënt en evt. medebewoners over de werking van de traplift en daarnaast periodiek blijft toetsen of de cliënt in staat is en blijft de traplift verantwoord en adequaat te gebruiken.
3. Opdrachtnemer voert het inmeten, passen, de installatie en gebruikersklare (op)levering en de bijbehorende servicedienstverlening van de trapliften uit op professionele wijze en doet dat cliëntgericht. Hierbij zijn maatgevend de nadere opdracht van opdrachtgever, de te compenseren beperking(en) in participatie en zelfredzaamheid van de cliënt en het realiseren van de minst belemmerende trapliftoplossing voor (mede) trapgebruikers, rekening houdend met het Bouwbesluit: Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl) (hierna te noemen Bouwbesluit) en alle beschikbare trapliftoplossingen van opdrachtnemer. Opdrachtnemer doet dat cliëntgericht, bejegt de cliënt respectvol en zet ter zake deskundige medewerkers in. Opdrachtnemer komt gemaakte afspraken met de cliënt na en communiceert hier actief met de cliënt over.
4. Opdrachtnemer heeft een helpdesk (zowel telefonisch als digitaal bereikbaar) waar cliënten tenminste op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur terecht kunnen met vragen vóór, tijdens of ná installatie, zoals vragen over het gebruik en/of bijzonderheden. Daarnaast heeft opdrachtnemer een nood-/storingsnummer dat 24/7 rechtstreeks bereikbaar is voor cliënten.
5. Opdrachtnemer voldoet, werkt volgens en houdt zich gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst aan de verplichtingen voortvloeiende uit de voor hem geldende en op ieder moment van toepassing zijnde geldende Wet- en regelgeving.
6. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit op basis van de nadere opdracht tot inmeten en passen en of nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening zoals verstrekt door de opdrachtgever.
7. Opdrachtnemer is toegerust voor het continu en op een kwalitatief niveau leveren van trapliften en het uitvoeren van de vereiste servicedienstverlening (inclusief keuring en onderhoud van trapliften).
8. Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise, middelen, materialen en medewerkers om:
 - op basis van inmeten en passing de voor de cliënt best passende traplift(oplossing) samen te stellen;
 - vervolgens deze af te leveren en te installeren bij de cliënt aan de voor cliënt en medetragegebruikers minst belemmerende plaatsingszijde van de trap, en;
 - de traplift af te stemmen, af te stellen en in te stellen op de fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen van de cliënt inclusief alle daarop toe te passen onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen die om dit te realiseren

nodig zijn. Hierbij wordt naast het dan geldende Bouwbesluit, ook rekening gehouden met de directe leefomgeving van de cliënt inclusief de gezinssituatie van de cliënt.

De trapliftoplossing die beschikbaar wordt gesteld aan cliënt door opdrachtgever is een aanvulling op de eigen kracht en mogelijkheden van de cliënt, maar ook niet meer of luxer dan nodig is.

9. Mocht de cliënt aanvullende luxere opties wensen dan kan cliënt deze voor eigen rekening en risico afnemen van opdrachtnemer. Hierbij geldt dat deze bij een eventuele nadere opdracht tot inname van de traplift door opdrachtgever, zonder dat hier een vergoeding tegenover staat, eigendom wordt van opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verplicht cliënt hierbij passen en inmeten schriftelijk helder over te informeren en dit op te nemen in de schriftelijke informatie die opdrachtnemer aan cliënt verstrekt.
10. Opdrachtnemer heeft de kennis en expertise, middelen, materialen en medewerkers om de geïnstalleerde traplift(installatie) te beheren, preventief te onderhouden, snel en adequaat storingsoplossingen op te lossen en te verhelpen en servicedienstverlening te bieden aan cliënten met een traplift(oplossing).
11. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de arbeidsomstandigheden, waar hij invloed op heeft en kan hebben, een veilige uitvoering van de werkzaamheden voor medewerkers en cliënten garanderen.
12. Opdrachtnemer draagt zorg voor zorgvuldige demontage en het afvoeren van de traplift na nadere opdracht daartoe van opdrachtgever.

2.2. Eisen te stellen aan medewerkers van opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer zet voor deze opdracht alleen ter zake deskundige vakbekwame klantgerichte medewerkers in, dat wil zeggen dat deze medewerkers;
 - a. Beschikken over een functiegerichte opleiding of over aantoonbaar benodigde competenties;
 - In te zetten medewerkers met direct contact met de cliënten hebben inhoudelijke en technische kennis van trapliften en het bijbehorende proces van het inmeten, passen, de installatie en gebruiksklare (op)levering en servicedienstverlening. En weten hoe ze op een sociaal vaardige manier en op een begrijpelijke wijze met cliënten moeten communiceren;
 - Voor inmeten en passen, wordt een gekwalificeerde professional ingezet die kennis heeft van het Bouwbesluit, de technische mogelijkheden en (on)mogelijkheden van de traplift(installatie) en het toegankelijk houden van de trap voor medetragegebruikers door middel van de keuze voor de minst belemmerende trapliftoplossing. Daarnaast heeft deze kennis van ergonomie en het compenseren van beperkingen in relatie tot de keuze voor de beste stoeloplossing. De professional is in staat om de cliënt in begrijpelijke taal uitleg te geven over het hiervoor genoemde en over (het gebruik van) de traplift(installatie) en is in staat te visualiseren hoe de te kiezen traplift(installatie) er bij benadering uit komt te zien en waar de cliënt verder rekening mee moet houden bij installatie;
 - Bij installatie en (op)levering van de traplift is in ieder geval één gekwalificeerde professional aanwezig die kennis heeft van het Bouwbesluit, de technische mogelijkheden en (on)mogelijkheden van de traplift(installatie), het toegankelijk houden van de trap voor medetragegebruikers en kennis heeft van ergonomie en het compenseren van beperkingen. De professional is in staat om de stoel in lijn met de lichaamsmaten van de cliënt in-, af- en bij te stellen met de juiste gereedschappen en voert dit uit, instrueert de cliënt volledig in het gebruik van de traplift(installatie) en geeft de cliënt uitleg over de traplift(installatie), noodprocedures en storingsmeldingen;
 - Voor passend onderhoud, service en reparaties wordt een gekwalificeerde met het juiste materiaal uitgeruste professionele monteur ingezet met technische kennis van de betreffende traplift(installatie);

- b. In het geval van ontwikkelingen, veranderingen en innovaties of een beperking in de eigen kennis en kunde (aanvullend) worden opgeleid en bijgeschoold op basis van relevante ontwikkelingen met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden;
 - c. Geïnstrueerd en getraind zijn in het signaleren van onveilige situaties en knelpunten bij het gebruik van traplift(installaties). In voorkomend geval bespreken zij dit met de cliënt en met opdrachtgever;
 - d. Sociaal vaardig zijn en goed en helder kunnen communiceren op een voor de cliënt begrijpelijke en toegankelijke wijze indien nodig op basis van eenvoudig Nederlands (B1 taalniveau¹);
 - e. Respect hebben voor iemands geloofsovertuiging en/of leefwijze;
 - f. Weten waar hun bevoegdheden liggen en zich hieraan houden;
 - g. In staat zijn om te gaan met de diversiteit aan cliënten binnen de Wmo. De Wmo richt zich op mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking of een chronisch psychisch probleem en/of mensen met een psychosociaal probleem;
 - h. Met respect voor de persoonlijke eigendommen en woningen van cliënt c.q. verhuurders omgaan.
2. Medewerkers van opdrachtnemer voeren inmeten, passen, installatie, (op)levering en de bijbehorende servicedienstverlening uit en komen gemaakte afspraken na en communiceren actief bij afwijkingen.
 3. Medewerkers van opdrachtnemer, doen nooit toezeggingen over de toekenning van een trapliftinstallatie aan de cliënt anders dan al is aangegeven door opdrachtgever.
 4. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zijn medewerkers, die beroepsmatig direct met cliënten in contact kunnen komen, in het kader van onderhavige opdracht, door haar gescreend zijn op goed gedrag en dat zij geen strafbare feiten gepleegd hebben of hiertoe een poging hebben gedaan. Opdrachtnemer draagt zorg dat voor iedere medewerker een VOG-verklaring voor de betreffende functie (profiel 45) is afgegeven die maximaal vijf jaar geldig is (dus minimaal iedere vijf jaar moet worden vernieuwd). Opdrachtnemer staat hiervoor garant. Deze verklaring mag niet eerder zijn afgegeven dan drie maanden voor het tijdstip waarop de medewerker voor opdrachtnemer ging werken.
 5. Alle medewerkers die bij de cliënt thuishouden voor advies of onderhoud kunnen zich legitimeren en kunnen aantonen dat ze voor opdrachtnemer werken.
 6. Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de in te zetten medewerkers en alle uit te voeren werkzaamheden en geïnstalleerde en geleverde zaken. Als en voor zover er schade ontstaat dan wel sprake is van gebrekkige dienstverlening of een oplossing die niet voldoet aan al het hiervoor en hierna benoemde is opdrachtnemer hier direct en rechtstreeks voor aansprakelijk. Alle kosten voor herstel en (gevolg)schade zijn voor rekening van opdrachtnemer.

§.3. OPDRACHT EN RESULTAAT

Opdrachtgever contracteert één stabiele, aantoonbaar goed presterende, bereikbare proactieve opdrachtnemer die afspraken nakomt.

Gezien de lange relatie die opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar aangaan, zijn wederzijds vertrouwen, betrokkenheid en creativiteit het uitgangspunt van de opdracht en onderhavige raamovereenkomst om de Wmo betaalbaar te houden en cliënten te voorzien van passende trapliften. Opdrachtnemer verbindt zich eraan de komende (contract)jaren tot goede oplossingen te komen in het belang van cliënten die daarop aanspraak maken. Daar waarin de raamovereenkomst niet in voorziet, zal redelijkheid en billijkheid leidend zijn om in samenwerking tot een passende oplossing te komen. Opdrachtnemer realiseert met de uit te voeren processen van inmeten, passen, installatie, gebruiksklaar

¹ (zie: <http://www.uvatalen.nl/site/page.php?contentID=9149>);

(op)leveren (zie punt 1 van deze paragraaf) en de bijbehorende service-dienstverlening (zie punt 2 op de volgende pagina) het volgende eindresultaat:

Op basis van koop zonder gemeentelijk depot in het kader van- en overeenkomstig de (Wet) maatschappelijke ondersteuning op basis van een reële all-in vergoeding all-in categorieprijzen koop (eenmalig voor de traplift) en all-in categorieprijzen servicedienstverlening (maandlijks), alomvattend zorg dragen voor inmeten, passen, (af)leveren, plaatsen, installeren, gebruiksklaar (op)leveren van de passende traplift(oplossing) inclusief de bijbehorende service-dienstverlening aan cliënten die daar op basis van de Wmo voor in aanmerking komen. Zowel de gebruiksklare (op)levering als servicedienstverlening is telkens afgestemd op de individuele situatie, eigen kracht en mogelijkheden van cliënten ter aanvulling op de zelfredzaamheid, participatie van deze cliënten, maar ook niet meer of luxer dan nodig.

Rekening houdend met het benoemde eindresultaat is opdrachtnemer verplicht het volgende te realiseren:

1. Inmeten en passen, (af)leveren, plaatsen, installeren en gebruiksklaar (op)leveren:

Volgens de opgestelde specificaties en nadere opdracht van opdrachtgever en op basis van een vastgestelde all-in categorieprijs koop -ongeacht of er sprake is van plaatsing aan de spil- of muurzijde - onder generale machtiging;

- Inmeten en passen;
- (af)leveren;
- Plaatsen;
- Installeren;
- Gebruiksklaar (op)leveren van de traplift(oplossing);
- Instrueren en uitleg geven aan de cliënt en medegebruiker.

Een passende trapliftoplossing (ongeacht of deze nieuw is of voor hergebruik geschikt is gemaakt/als nieuw) op het woonadres van de cliënt. Inclusief alle hierbij bijbehorende werkzaamheden, na-aanpassingen, bouwkundige werkzaamheden (niet constructief van aard) en het in het geval van uitzonderingssituaties uitbrengen van een offerte.

2. Service-dienstverlening:

Dit omvat het op basis van een vast all-in categorieprijs servicedienstverlening per traplift per jaar (of 1/12 deel van jaarprijs per maand) zorgdragen voor alle servicedienstverlening vanaf het moment van gebruiksklaar opleveren van de traplift tot en met het verwijderen en afvoeren van de traplift met in acht name van alles wat in deze raamovereenkomst en eisen is opgenomen. De onderstaande servicedienstverlening is inclusief echter niet limitatief:

- a. Gedurende de gehele periode dat de traplift uitstaat tot deze volledig is gedemonteerd en afgevoerd beantwoorden van vragen van cliënten en medetrapgebruikers;
- b. Gedurende de gehele periode dat de traplift uitstaat op tijd uitvoeren van passend onderhoud;
- c. Storingsdienst 24-uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar voor de cliënt zowel door middel van een noodknop (indien geplaatst) - of minimaal via een andere mogelijkheid tot doormelding als de traplift niet is voorzien van een noodknop -, als telefonisch;
- d. Op tijd (binnen de gestelde reactietijden) uitvoeren van reparaties na storingsmelding (zie minimumeisen servicedienstverlening);
- e. Na nadere opdracht daartoe van opdrachtgever op een nader te bepalen datum binnen de vereiste termijnen demonteren, verwijderen en afvoeren van de traplift;
- f. Het uitvoeren van aanpassingen en het monteren en installeren van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na-)aanpassingen;
- g. Alle specifieke taken en verplichtingen aangaande servicedienstverlening die in deze raamovereenkomst en eisen zijn opgenomen.

Los van wederzijds vertrouwen zijn de kernbegrippen van de opdracht en onderhavige raamovereenkomst het volgende:

1. Cliënten met verticale verplaatsingsproblemen die daartoe in aanmerking komen een passende traplift(oplossingen) en bijbehorende servicedienstverlening verstrekken tegen vaste all-in tariefafspraken voor levering (koop) en servicedienstverlening.
2. Een zo hoog mogelijke kwaliteit van dienstverlening en service richting zowel de cliënt als de opdrachtgever:
 - Proactief;
 - Persoonlijk, respectvol en cliëntgericht;
 - Afspraak is afspraak;
 - Transparant.
3. Ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de traplift(oplossing) (optimale kwaliteit), zoals nader gespecificeerd in paragraaf 3.
4. Een eenvoudig proces van uitvoering van nadere opdracht tot en met (op)levering en installatie, servicedienstverlening en (volledige) demontage en afvoer onder generale machtiging.
5. Optimale herverstrekking en herinzetbaarheid van materialen in het kader van duurzaamheid onder andere door toe te staan dat hergebruikte trapliften of delen daarvan mogen worden ingezet als deze aan de kwaliteitseisen zoals opgenomen in paragraaf 3 voldoen.
6. Een transparante en beheersbare kostenstructuur:
 - Vaste all-in categorieprijs koop (eenmalig all-in bedrag na levering) en servicedienstverlening (maandelijks 1/12 deel van het jaarlijkse all-in tarief of jaarlijks all-in tarief o.b.v. het uitstaande bestand per 1 juli);
 - Administratief eenvoudig proces: Declaratie op basis van de vaste all-in tarieven via iWmo berichtenverkeer en/of factuur met CSV-bestand (waarbij het CSV-bestand in ieder geval de informatie de bijlage Minimale inhoud CSV-bestand moet bevatten) van de betreffende trapliften en geautomatiseerde betaling als de declaratie overeenkomt met de verstrekte nadere opdracht en daar voor geldende tarieven;
 - Na het afvoeren van de traplift in opdracht van de opdrachtgever valt het eigendomsrecht van de traplift automatisch terug naar opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is:

1. Een opdrachtnemer die duurzame trapliften levert en duurzaamheid en SROI heeft ingebed in zijn bedrijfsvoering;
2. Een opdrachtnemer die volledig op de hoogte is en trapliften levert en installeert die voldoen aan de actuele ontwikkelingen in de bouw- en woningbouwsector/Bouwbesluit etc.;
3. Een opdrachtnemer die tijdig optimalisatiemogelijkheden, innovatieve (ict)oplossingen, efficiëntieverbeteringen, problemen, stagnaties en bedreigingen signaleert en op basis hiervan oplossingen en overzichtelijke en bruikbare verbetervoorstellen aandraagt en waar gewenst implementeert;
4. Een opdrachtnemer die helder en duidelijk communiceert naar zowel de opdrachtgever als naar de cliënten en die voor beiden makkelijk te benaderen is;
5. Volgens afspraak complete managementinformatie aanlevert;
6. Een opdrachtnemer die in het geval van storingsmeldingen en reparatie een heldere afweging kan maken tussen direct oplossen en eigen kracht van de cliënt zodat de juiste ondersteuning wordt geboden.

Rekening houdend met voorgaande is opdrachtnemer verplicht het volgende te realiseren.

1. In lijn met §5 minimeisen klachtenafhandeling, communicatie en samenwerking, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; zorgen voor korte lijnen en heldere meetbare afspraken en het binnen de gestelde termijnen en gemaakte afspraken nakomen waarbij een persoonlijke cliëntgerichte benadering centraal staat en het

aantal uitingen van ongenoegen tot een minimum wordt beperkt en als ze voorkomen snel en adequaat worden afgehandeld.

2. In lijn met §5 minimumeisen klachtenafhandeling, communicatie en samenwerking, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; proactief samenwerken met opdrachtgever en andere lokale belanghebbenden zoals, adviesraden sociaal domein en sociale partners, waarbij een lokale benadering en samenwerking centraal staat.
3. In lijn met §4 opdrachtverstrekking, §6 minimumeisen inmeten, passen, leveren en installeren aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; aan de hand van de (functionele) nadere opdracht van opdrachtgever op basis van de eigen kennis, kunde en expertise binnen de vereiste termijnen inmeten, passen, leveren en installeren van de passende traplift (oplossing) voor de cliënt welke ook minst belemmerend is voor medegebruikers van de trap. Daarbij ook zorgdragen dat de cliënt volledig geïnstrueerd, in staat en bekwaam is de traplift veilig en doelmatig te gebruiken.
4. In lijn met §7 minimumeisen servicedienstverlening, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; zorg dragen dat iedere passende traplift van goede kwaliteit blijft en veilig en doelmatig is. Dit door middel van het binnen de vereiste termijnen uitvoeren van passend onderhoud (en waar nodig aanpassingen aan een al geleverde voorziening of vervanging van de voorziening en of (fabrieks-opties, accessoires en (na)aanpassingen), controle en noodzakelijke keuringen, reparaties bij storingen. Daarbij ook toetsen of de cliënt nog in staat en bekwaam is de traplift veilig en doelmatig te gebruiken en eventuele afwijkingen hiervan rapporteren. En indien nodig het geven van extra instructies.
5. In lijn met §8 minimumeisen MVO en SROI, aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; uitvoeren van levering en servicedienstverlening, waaronder het afvoeren na inname, op een maatschappelijk verantwoorde en milieuvriendelijk wijze waarbij effectief een bijdrage wordt geleverd aan de werkgelegenheid van mensen met een achterstand op de arbeidsmarkt in de regio.
6. In lijn met §9 Minimumeisen rapportage en inzicht, kwaliteit en verantwoording aangevuld met het eigen aanbod (inschrijving) en hetgeen verder wordt overeengekomen; zorgdragen voor duurzame en toekomstbestendige dienstverlening, waarbij open, transparant en proactief (financieel en uitvoeringstechnisch) verantwoordelijkheid wordt genomen voor-, en digitaal inzicht wordt gegeven in prestaties, de levering, de (service)dienstverlening.

§.4. MINIMUMEISEN TRAPLIFT EN PLAATSING

4.1. Categorieën

De opdrachtgever onderscheidt drie (3) categorieën trapliften:

Categorie	Omschrijving
Categorie 1	Trapliften voor rechte trappen met of zonder aan en uitloop (aan en uitloop zijn inclusief de daarvoor benodigde buigingen en overige benodigdheden) *
Categorie 2	Trapliften voor trapsituaties met één bocht met of zonder aan en uitloop (aan en uitloop zijn inclusief de daarvoor benodigde buigingen en overige benodigdheden);

	**
Categorie 3	Trapliften voor trapsituaties met twee of meer bochten met of zonder aan en uitloop (aan en uitloop zijn inclusief de daarvoor benodigde buigingen en overige benodigdheden); **

** Op het moment dat een traplift wordt geplaatst op een rechte trap of een trap met een kromming van minder dan 45 graden valt deze onder categorie 1. Een traplift met één of meerdere krommingen van minder dan 45 graden behoort dus tot categorie 1 (het aantal krommingen staat los van het aantal benodigde buigingen voor aan- en/of uitloop).*

***Als bocht wordt uitsluitend erkend een kromming gelijk aan of meer dan 45 graden (het aantal krommingen staat los van het aantal benodigde buigingen voor aan- en/of uitloop). Een wenteltrap wordt gezien als een traplift met twee of meer bochten.*

Optioneel:

Voor speciale trapliftoplossingen zoals de pandastoel voor kinderen of een traplift voor personen met een gewicht van meer dan 125 kg wordt bij opdrachtnemer een separate offerte uitgevraagd. Mocht de offerte door opdrachtgever niet worden geaccepteerd dan staat de opdrachtgever vrij ook bij een andere marktpartij een offerte op te vragen en daar de opdracht te verstrekken.

Mocht een traplift moeten worden omgeruild of worden aangepast dan wordt deze door opdrachtnemer zonder extra kosten in rekening te brengen (de all-in categorieprijs servicedienstverlening per maand blijft van toepassing), vervangen of aangepast door een andere passende traplift of onderdelen, accessoires en aanpassingen in lijn met de nadere opdracht van opdrachtgever. Onder voorwaarde dat de vervangende traplift binnen de categorie wel als passend is aan te merken. Hierbij geldt zo min mogelijk wisselingen voor de cliënt.

De all-in categorieprijs koop betreft de overbrugging van één (1) verdieping/etage, ongeacht de vorm of uitvoering van de trap of het aantal treden. In het geval een situatie vereist dat er een extra verdieping/etage moet worden overbrugd is het geheel zoals gesteld in deze raamovereenkomst en PvE van toepassing waarbij het tarief is gemaximeerd tot de all-in categorieprijs koop vermeerderd met factor 1,4.

4.2. Minimumeisen te stellen aan de traplift

Alle in te zetten trapliften voldoen zolang deze uitstaan bij cliënten zonder voorbehoud aan onderstaande eisen en zijn en blijven veilig. Datzelfde geldt dat de trapsituatie in alle gevallen voor alle gebruikers van de trap veilig moet zijn en blijven. De per categorie in te zetten trapliften worden door opdrachtnemer niet op enigerlei wijze gemodificeerd om op oneigenlijke wijze aan onderstaande eisen te voldoen of om het leveringsprogramma te beperken. Het is opdrachtnemer toegestaan zowel nieuwe trapliften als voor hergebruik geschikt gemaakte trapliften (gereconditioneerd/als nieuw) te leveren en te plaatsen. Dit mogen ook trapliften van andere leveranciers of producenten zijn voor zover deze aan de vereisten voldoen.

1. Opdrachtnemer is in staat in alle categorieën, zowel een traplift te leveren aan de spilzijde als aan de muurzijde welke voldoet aan hetgeen gesteld in deze raamovereenkomst.
2. Bij de plaatsing van de traplift is plaatsing aan de minst belemmerende zijde van de trap altijd de eis ongeacht of hiervoor een traplift aan de spil of muurzijde moet worden geplaatst. Er wordt altijd de vaste all-in categorieprijs koop per categorie betaald.
3. Per categorie is er sprake van zoveel mogelijk standaardisatie, met optimale uitwisselbaarheid van onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen. Alle voor de trapliftsituatie benodigde onderdelen, (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen zijn inbegrepen in de

- all-in categorieprijzen koop of in het geval van (na)aanpassingen in de all-in categorieprijzen servicedienstverlening.
4. Alle te leveren en geleverde Wmo trapliftoplossingen voldoen vanaf het moment van levering tot en met het moment van inname te allen tijde, aan de van toepassing zijnde vigerende Wet- en regelgeving en aan de in dit PvE gestelde eisen, keurmerken, normen en richtlijnen die op het moment van plaatsing van toepassing zijn (EG/ NEN, EN/ ISO/ CE/ EMC). De traplift is voorzien van CE-markering. Ten tijde van deze aanbesteding betreft dit tenminste, en niet limitatief bedoeld, de navolgende Wet- en regelgeving:
 - a. NEN ISO 8140:2023 hierin zijn enkele nieuwe specificaties geëist t.o.v. de 2018 variant Deze specificaties zijn: i. Een verplicht gordelslot ii. Traplift mag alleen werken als gordel is vastgegespt iii. Opdrachtnemer moet de optie kunnen aanbieden dat vanaf de stoel van de traplift telefonisch hulp in te roepen mogelijk is);
 - b. De meest recente Europese Machine Richtlijn (Voor trapliften en relevante toebehoren de Laagspanningsrichtlijn 2006/42/EG en Richtlijn Elektromagnetische compatibiliteit EMC 2004/108/EG) voor zover de NEN-EN 81-40 hierin niet al is voorzien;
 - c. Het vigerende Bouwbesluit en daaraan gerelateerde handreikingen en aanscherpingen;
 - d. De Gemeentelijke bouwverordening.
 5. Opdrachtgever eist ongestoorde, veilige en doelmatige gebruiksmogelijkheden van de trapliften nader gespecificeerd dus optimale kwaliteit gelet op:
 - a. Deugdelijkheid;
 - b. Functionaliteit in relatie tot de mobiliteitsbehoefte van de cliënt;
 - c. Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de cliënt;
 - d. Veiligheid;
 - e. Duurzaamheid;
 - f. Bedieningsgemak voor de cliënt;
 - g. Lage storingsgevoeligheid (1 of minder dan 1 storing per jaar) beperkte onderhoudslasten, zodat de cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van de traplift.
 6. Een voor herverstreking gereedgemaakte traplift (gereconditioneerd) te beschouwen als nieuw in de zin van deze raamovereenkomst: de traplift is technisch in uitstekende staat en is visueel, los van kleine gebruikssporen, niet van nieuw te onderscheiden. Bij normaal gebruik hebben de trapliften (nieuw en gereconditioneerd) een minimale technische en functionele levensduur van 15 jaar na ingebruikname van de traplift door de cliënt.
 7. Opdrachtnemer garandeert beschikbaarheid en levering van onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen of gelijkwaardige alternatieven daarvan tot tenminste 15 jaar na plaatsing van de traplift.
 8. Veiligheidswaarschuwingen, instructies en aanduidingen dienen duidelijk zichtbaar te zijn op de traplift en begrijpelijk te zijn voor alle trapliftgebruikers.
 9. De traplift is voorzien van een voor de trapliftgebruikers duidelijk zichtbare en leesbare sticker met daarop de contactgegevens van opdrachtnemer en het storingsnummer.
 10. Het maximaal belastbare gewicht van een in functie zijnde traplift is tenminste 125 kg.
 11. De traplift kan een minimaal stijgingspercentage van 53 graden aan op een rechte trap en minimaal 70 graden bij plaatsing aan de spijlzijde.
 12. De traplift wordt uitgerust met een veiligheidsgordel die eenhandig te bedienen is waarbij de gordel zowel linksom als rechtsom is te plaatsen.
 13. De traplift is voorzien van een eenvoudige bereikbare bediening waarbij plaatsing zowel links als rechts mogelijk is.
 14. De traplift is voorzien van een voldoende stroeve stoel (zodat cliënt niet van de stoel kan glijden) met opklapbare armleuningen en voetenplank.
 15. De zitting is opklapbaar, wegdraaibaar of inschuifbaar zodat er voldoende doorloopruimte is voor medetrapgebruikers.
 16. De traplift stoel is geschikt voor de gebruiker kijkende naar lichaamsmaten en bediening.
 17. In gebruik behoudt de traplift in elke bewegingspositie een horizontaal zitvlak.

18. De traplift wordt standaard uitgerust met een parkeerstation passend bij trapsituatie en dat wat het Bouwbesluit daarin vereist.
19. Het leveringsprogramma bevat minimaal (maar niet limitatief) navolgende fabrieksopties²:
 - a. Beklede trapliftstoel;
 - b. Inschuifbare of opklapbare uitloop of verlengde railuitloop of opklapbaar raildeel of wegdraaiend raildeel;
 - c. Verticale stop;
 - d. Veiligheidsgordels;
 - e. Parkeeroplossing welke kan worden gerealiseerd boven en onder aan de trap op de vlakke verdiepingsvloer. Waar nodig is een laadpunt/parkeerpunt/parkeerbocht te realiseren op verschillende punten van de rail.
 - f. Extra snoerloze bedieningsunit;
 - g. Draaibare zitting;
 - h. Extra laadstation.
 - i. De traplift wordt geleverd voorzien van een accu. Accu en bijbehorende acculader bevinden zich in de constructie van de traplift. De accu kan worden opgeladen met een reguliere stroomvoorziening (230 V). Ook bij tijdelijke stroomuitval blijft de traplift minimaal 24 uur functioneren.
20. De traplift voldoet altijd aan de vereiste Wet- en regelgeving en technische eisen die op dat moment van toepassing zijn en wordt zo nodig zonder extra kosten hiermee in overeenstemming gebracht.
21. De traplift is eenvoudig demontabel waarbij montagepunten eenvoudig zijn te herstellen.
22. Voor het in standhouden van trapliften is het hergebruik van onderdelen en materialen en aanpassingen toegestaan, voor zover:
 - a. De traplift onverminderd voldoet aan de gestelde eisen;
 - b. Een her te gebruiken motor, elektronica en onderdelen van hetzelfde merk en type of gelijkwaardig zijn aan de originele motor(en), elektronica of onderdelen.

4.3. Minimumeisen te stellen aan de plaatsing van de traplift

1. Opdrachtnemer biedt in iedere specifieke situatie de sober adequate best passende traplift(oplossing). De oplossing voor het verticale verplaatsingsprobleem van de cliënt dient met voorrang te worden gezocht in het assortiment trapliften en de beschikbare onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen en niet bouwkundige aanpassingen.
2. De traplift wordt standaard aan de minst belemmerende zijde geplaatst.
3. De trapliftoplossing voldoet altijd aan het vigerende Bouwbesluit.
4. Na plaatsing van de traplift is er voldoende doorgangsruiimte voor medebewoners /medetrapgebruikers naast de traplift en boven en onder aan de trap.
5. 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 en als vluchtroute bij brand (zie verder ook het infoblad "trapliften op bestaande trappen van het ministerie van binnenlandse zaken van juli 2023 met het publicatie-nr. 23404145").
6. Bij de plaatsing van de traplift wordt voldaan aan de Wettelijke eisen en de eisen/beoordelingsaspecten ten aanzien van vrije breedte op de trap, vrije breedte naast de rail, vrije breedte ter plaatste van de trapstoel in parkeerstand, belemmering vrije breedte van een deur en de beloopbaarheid van de trap en de leuning zoals ook beschreven in het infoblad "trapliften op bestaande trapliften van het ministerie van binnenlandse zaken van juli 2023 met het publicatie-nr. 23404145".

² De all-in tarieven levering per categorie zijn all-in en zien enkel op de realisatie van de sober adequate best passend(e) minst belemmerende (duurzame) traplift(oplossing) ongeacht de plaatsingszijde (spil of muur), type en welke onderdelen, fabrieksopties, accessoires en aanpassingen op de traplift zijn of moeten worden aangebracht om de passend(e) minst belemmerende (duurzame) traplift(oplossing) te realiseren."

7. Er wordt altijd een trapleuningoplossing gerealiseerd voor medetrapgebruikers die geen gebruik maken van de traplift aan de zijde waar de traplift niet is geplaatst. De looprail van de lift is niet aan te merken als trapleuning. Het is aan de opdrachtnemer te bepalen welke materiaalkeuze wordt gebruikt zolang deze esthetisch past binnen de woning en verder wordt aangebracht volgens het vigerende Bouwbesluit.
8. De constructie van de traplift zorgt niet voor een beperking in de toegang van ruimten. Deuren dienen volledig geopend te kunnen worden ook op het moment dat de uitloop bijvoorbeeld niet is ingeklapt.
9. De trapliftstoel heeft geen opstap en eindigt daarom altijd vlak op de verdiepingvloer en niet op de eerste of laatste trede of hoger tenzij hier naar wens van de trapliftgebruiker van wordt afgeweken.

In het geval hierboven omschreven belemmeringen niet zijn te voorkomen wordt in samenspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gekozen voor de voor de situatie passende trapliftoplossing.

§.5. OPDRACHTVERSTREKKING

Nadere opdrachten worden verstrekt door opdrachtgever/gemeentelijk toegangsverleners.

5.4. Proces om te komen tot nieuwe nadere opdrachten

De opdrachtgever bepaalt (op basis van de geldende regels) of aanvrager voor een traplift in de vorm van een maatwerkvoorziening in aanmerking komt. Wanneer dat het geval is verstrekt opdrachtgever via iWmo of via mail of portaal aan opdrachtnemer een nadere opdracht tot inmeten en passen. In deze geldt: nadere opdracht tot inmeten en passen is ook opdracht tot levering en installatie in het geval generale machtiging van toepassing.

Op het moment dat opdrachtnemer, vaststelt dat er geen afwijkingen zijn van de nadere opdracht kan deze na inmeten en passen overgaan tot levering en installatie. Op het moment dat opdrachtnemer vaststelt dat er wel moet worden afgeweken van de opdracht van opdrachtgever moet hiervoor een nieuwe nadere opdracht worden gevraagd bij opdrachtgever.

Indien opdrachtnemer een afwijking niet meldt en toch doorgaat met leveren ondanks dat wordt afgeweken van de nadere opdracht van opdrachtgever zijn alle kosten en risico's in deze voor opdrachtnemer.

5.5. Offerteprocedure

Algemeen uitgangspunt is de generale machtiging, opdrachtgever mag altijd om een plaatsingsvoorstel vragen. Als er geen sprake is van generale machtiging (enkel te bepalen door opdrachtgever) wordt de volgende offerteprocedure gevolgd:

1. Voorafgaand aan de uit te brengen offerte verricht opdrachtnemer het inmeten en passen van de traplift.
2. Binnen 10 werkdagen na het verzoek daartoe door opdrachtgever brengt opdrachtnemer een offerte uit, met specificaties en prijs plus het rapport van inmeten en passen, tenzij op verzoek van opdrachtgever geen inmeten en passing is uitgevoerd. De offerte is een weergave van hetgeen opdrachtnemer bij nadere opdracht tot levering en servicedienstverlening bedoelt te leveren en bevat bij minimaal de volgende informatie (precieze invulling wordt in de implementatie nader met opdrachtnemer afgestemd):
 - a. Het voorstel voor het type traplift, de categorie waartoe deze behoort, de fabrieksopties, accessoires en aanpassingen en de plaatsingszijde van de traplift;
 - b. De motivatie voor de sober adequate best passende minst belemmerende traplift(oplossing);

- c. Indien van toepassing vermelding, motivatie en omschrijving van bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard om de traplift te kunnen plaatsen rekening houdende met de toepasselijke bepalingen in het landelijk Bouwbesluit en de gemeentelijke bouwverordeningen;
 - d. Indien van toepassing vermelding, motivatie en omschrijving van de uitzonderingssituatie inclusief een plan van aanpak.
3. In elke offerte vermeldt opdrachtnemer de van toepassing zijnde tarieven als aangeboden door opdrachtnemer in het Prijzenblad van zijn inschrijving.
 4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de offerte en de bijlagen daarvan te toetsen of door een derde te laten toetsen.
 5. Als opdrachtgever de uitgebrachte offerte niet aanvaardt, stelt deze opdrachtnemer schriftelijk /digitaal in kennis van haar bevindingen. Indien opdrachtgever daarom vraagt, dient opdrachtnemer een herziene offerte in.

§.6. MINIMUMEISEN KLACHTENAFHANDELING EN COMMUNICATIE

6.1. Eisen aan de klachtenafhandeling

Opdrachtgever hecht grote waarde aan een goede klachtenregistratie en klachtenafhandeling. Data uit deze klachtenregistratie zijn een bron van en graadmeter voor de kwaliteitsbeoordeling.

Omschrijving klacht:

Een klacht is een uiting van onvrede van een cliënt (mondeling of schriftelijk) over één of meerdere aspecten van de door opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten en ook een uiting van ongenoegen over de geleverde traplift, de geleverde dienstverlening en de houding en het gedrag van medewerkers die na eerste melding door cliënt over hetzelfde onderwerp niet of niet binnen 48 uur is verholpen (uitingen van onvrede die binnen 48 uur zijn verholpen moeten wel geregistreerd worden in de klachtenregistratie). Een storingsmelding wordt niet als klacht gezien.

Opdrachtgever eist van opdrachtnemer het volgende:

1. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachtenafhandelingsprocedure, en een centraal laagdrempelig meldpunt waar klachten kunnen worden ingediend. Opdrachtnemer maakt deze kenbaar op de eigen website, overhandigd deze aan de cliënt (ook een separaat klachtenformulier) en licht deze toe aan de cliënt op een voor de cliënt begrijpelijke manier;
2. Opdrachtnemer heeft beleid en systemen voor het vastleggen en verwerken van klachten, incidenten en calamiteiten en de wijze waarop deze leiden tot verbeteracties (PDCA);
3. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling (waaronder onafhankelijke klachtenfunctionaris, klachtenregistratie en verbeterprotocol) die begrijpelijk is voor de cliënt ongeacht het begripsniveau van de cliënt;
4. Opdrachtnemer neemt elke klacht direct in behandeling en draagt zorg voor een zo snel mogelijke aanpak en tijdige afhandeling van de klacht. Klachten worden binnen maximaal vijf werkdagen na ontvangst afgehandeld of de cliënt heeft bij het eerste contact over de klacht gemotiveerd een andere redelijke termijn gecommuniceerd gekregen van opdrachtnemer waarbinnen de klacht is afgehandeld, deze afgesproken termijn wordt ook vastgelegd.
5. Opdrachtnemer informeert cliënt schriftelijk over de voortgang en acties die worden ondernomen over de betreffende klacht.
6. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen als bijvoorbeeld levering, passing, storingen en onderhoud, servicedienstverlening, nazorg, communicatie, attitude van medewerkers en bereikbaarheid en deze informatie is net als de voortgang zichtbaar in de portal;

7. Als -bij uitzondering- bij de afhandeling van de klacht opdrachtnemer er met de cliënt niet uitkomt (als de cliënt niet tevreden is en naar oordeel van de opdrachtgever daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen), treedt opdrachtnemer in overleg met een onafhankelijke klachtencommissie. De kosten voor het inschakelen van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van opdrachtnemer.
8. Opdrachtnemer rapporteert periodiek (binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal) in de managementinformatie aan opdrachtgever de ontvangen meldingen en klachten met daarbij aangegeven per klacht de wijze waarop deze is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied.

Resultaten afhandeling klachten:

1. Klachten zijn snel en adequaat opgelost en afgehandeld en er zijn waarborgen waardoor klachten in de toekomst worden voorkomen.
2. De cliënt voelt zich begrepen, serieus genomen en persoonlijk behandeld.
3. Naar het oordeel van opdrachtgever worden klachten van de cliënt door opdrachtnemer correct en tijdig naar tevredenheid afgehandeld.
4. De cliënt is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop de klacht is afgehandeld (als de cliënt niet tevreden is en deze daarbij naar het oordeel van de opdrachtgever daarbij redelijkheid en billijkheid uit het oog is verloren is dat opdrachtnemer niet aan te rekenen).

6.2. Eisen aan de communicatie en registratie

1. Opdrachtgever verstrekt nadere opdrachten digitaal al dan niet via de portal van opdrachtnemer, evenals opdrachtnemer, rapportages, en facturen digitaal toezendt aan het door de opdrachtgever bekend te stellen digitale adres. Opdrachtnemer gebruikt hiervoor dezelfde systemen.
2. Bij het eerste contact met de cliënt spreekt opdrachtnemer met de cliënt af welke wijze van communiceren (bv. telefonisch, per post, per e-mail of andere applicatie) het beste bij de cliënt past en legt dit vast. Opdrachtnemer houdt zich aan deze afspraken bij verdere communicatie met deze cliënt. Opdrachtnemer organiseert en agendeert zonder uitzondering alle afspraken en draagt daarbij zorg voor de communicatie met cliënt en eventueel andere belanghebbenden.
3. Opdrachtnemer draagt zorg voor heldere registratie en afstemming van afspraken en klachten binnen de eigen organisatie zodat, ongeacht de medewerker;
 - a. Effectief, consequent, helder en duidelijk door een beperkt aantal vaste contactpersonen (maximaal 3) wordt gecommuniceerd richting zowel opdrachtgever als cliënt;
 - b. In lijn met de mogelijkheden en beperkingen en daartoe met de cliënt en/of opdrachtgever gemaakte afspraken en wijze wordt gehandeld;
 - c. Cliënt en opdrachtgever niet opnieuw worden belast of gevraagd naar al door hen verstrekte informatie;
 - d. Er actueel inzicht is in informatie, afspraken, klachten en wijze van communiceren met cliënt en opdrachtgever;
 - e. De juiste voor het onderwerp/de onderwerpen gekwalificeerde ter zake deskundige medewerkers van opdrachtnemer worden ingezet en communiceren.
4. Opdrachtnemer registreert per ingangsdatum alle relevante informatie ten aanzien van de levering, innames, reparaties en servicedienstverlening van trapliften waaronder doorlooptijden en een up to date digitaal register "uitstaande trapliften". Opdrachtnemer houdt een dossier bij van iedere aan hem toevertrouwde cliënt en traplift inclusief actuele maatvoering en aanpassingen.
5. Opdrachtnemer communiceert alle te maken afspraken (o.a. levering en servicedienstverlening) met de cliënt en bevestigt deze per ommegaande, waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld.

6. Opdrachtnemer informeert opdrachtgever onder andere door middel van een geautomatiseerd volgsysteem zoals bijvoorbeeld een portal of andere vergelijkbare oplossing (zie ook paragraaf 5.2) over de status van de verstrekte/te verstrekken trapliften, levertijden, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten.
7. Opdrachtnemer houdt per traplift een onderhoudslogboek/paspoort bij waarbij onder andere de volgende zaken worden vastgelegd:
 - a. Categorie, merk en type en de actuele configuratie en maatgegevens van de traplift;
 - b. Bouwjaar en datum van eerste levering en datum van laatste levering;
 - c. Tijdstip en datum onderhoud;
 - d. Toetsing gebruiksfunctionaliteit;
 - e. Aard van reparatie en te vervangen onderdelen;
 Het onderhoudslogboek/paspoort wordt direct door opdrachtnemer aan opdrachtgever beschikbaar gesteld na verzoek daartoe.
8. Opdrachtnemer informeert de cliënt proactief over de status van de aan de cliënt te verstrekken traplift, gemaakte afspraken, reparaties, storingen en klachten.
9. Opdrachtnemer informeert de cliënt zodanig dat deze weet waar hij terecht kan met storingsmeldingen, vragen, problemen en klachten inclusief de afgesproken reactietijden en zorgt dat de cliënt te allen tijde de beschikking heeft over deze informatie. Desgewenst wordt het servicenummer bij levering als contact in de telefoon van de cliënt gezet.
10. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week (inclusief zon- en feestdagen) direct bereikbaar is voor storingen zonder bijkomende kosten voor de cliënt (buiten de gebruikelijke telefoonkosten van cliënt).
11. Opdrachtnemer stelt de cliënt zo spoedig mogelijk op de hoogte als te voorzien is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. Opdrachtnemer maakt direct een nieuwe afspraak met de cliënt, waarbij het door de cliënt gewenste tijdstip leidend is.
12. Opdrachtnemer werkt actief samen met opdrachtgever en zorgt voor een integrale en uniforme benadering van cliënt en opdrachtgever en draagt ook zorg voor eventuele innovatieve oplossingen en mogelijke algemene voorzieningen.
13. Opdrachtnemer spreekt opdrachtgever en cliënt(en) proactief aan over zaken die onjuist zijn of verbetering behoeven en draagt hiertoe proactief oplossingen aan.

Resultaat communicatie:

1. De cliënt voelt zich begrepen en persoonlijk en met respect behandeld.
2. De privacy van de cliënt is gewaarborgd.
3. Informatievoorziening van opdrachtnemer is voor de cliënt toegankelijk en te begrijpen.
4. Opdrachtnemer is voor cliënten goed bereikbaar.

6.3. Eisen aan portal of ander vergelijkbaar systeem van opdrachtnemer

1. Opdrachtgever kan vanaf de start van de raamovereenkomst op elk moment in een portal of een ander vergelijkbaar systeem of applicatie van opdrachtnemer, op een laagdrempelige wijze, beschikken over informatie op cliëntniveau zoals onder andere de status van (aan)vragen, nadere opdracht, traplift, logboeken, storingen en reparaties of klacht. Daarnaast kan er informatie worden ingezien over onderhoud, logboeken (uitstaande en ingenomen trapliften). Ook is het mogelijk voor opdrachtgever in dit systeem opdrachten te plaatsen, en deze indien nodig te annuleren. Naast het portaal voor opdrachtnemer is het ook de wens dat de cliënt eigen relevante gegevens kan inzien in een portaal wat voor iedere cliënt toegankelijk is ongeacht of deze visuele, auditieve of andere beperkingen heeft.
2. De portal stelt opdrachtgever en opdrachtnemer in staat te voldoen aan geldende Wet- en regelgeving zoals de AVG en actuele beveiligingsniveaus.
3. We verwachten dat het portaal voldoet aan de BIO op het niveau BBN2 en beschikbaarheidsmaatregelen op BBN1 (zie hiertoe ook bijgevoegde link Producten -

- Informatiebeveiligingsdienst), of NEN-7510 waarbij de risico's afgedekt moeten zijn op de bedrijfsmiddelen Gegevens, Diensten en Programmatuur³.
4. Het systeem/applicatie wordt onder de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer gehost.
 5. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer moet voldoen aan geldende internetstandaarden.:
 - a. Modern adres (IPv6);
 - b. Domeinnaamhandtekening (DNSSEC);
 - c. Beveiligde websiteverbinding (HTTPS);
 - d. Autorisatie voor routing (RPKI).
 6. Het systeem/applicatie van opdrachtnemer ondersteunt browseronafhankelijk gebruik waaronder in ieder geval de nieuwste twee versies van Chrome, Edge, Firefox en Safari.
 7. Koppelingen tussen opdrachtnemer en opdrachtgever kunnen enkel tot stand gebracht worden met een beveiligde https-verbinding.
 8. Wanneer opdrachtnemer gebruik maakt van een shared omgeving, is de data van opdrachtgever alleen te benaderen door opdrachtgever en opdrachtnemer. Toegang tot de data wordt toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting.
 9. Het systeem/applicatie biedt de mogelijkheid voor het instellen van meerdere autorisatieniveaus, waardoor inzage of mutatie van gegevens voor medewerkers van opdrachtgever uitgebreid kan worden afhankelijk van de taak/functie/rol waarvoor zij gemachtigd zijn om specifieke gegevens in te zien of te wijzigen. Autorisaties worden toegekend op basis van whitelisting, niet op basis van blacklisting. Een gebruiker heeft dus standaard geen rechten, tenzij die specifiek zijn toegekend.
 10. Authenticatie voor medewerkers van opdrachtgever verloopt door middel van Multi Factor Authentication (MFA) en bij voorkeur via microsoft authenticator of SMS. Opdrachtgever krijgt direct toegang tot alle onderdelen van de aangeboden portal, uiteraard voor zover ze daartoe is geautoriseerd.
 11. Het systeem/de applicatie voldoet aan de volgende beschikbaarheidseisen in geval van calamiteiten:
 - a. RPO⁴: een geaccepteerd dataverlies van maximaal 28 uur;
 - b. RTO⁵: een maximale hersteltijd van 40 uur.
 12. Het systeem/de applicatie beschikt over een adequate back-up voorziening die aansluit bij de gestelde eisen ten aanzien van RPO en RTO.
 13. Regulier onderhoud aan de applicatie/het systeem vindt plaats buiten de gangbare werktijden en openingstijden van opdrachtgever tenzij dit een korte onderbreking betreft (maximaal 1 uur) en minimaal 5 werkdagen van tevoren is aangekondigd.
 14. Direct na verzoek van opdrachtgever zal opdrachtnemer alle relevante data op een leesbare manier kosteloos exporteren naar opdrachtgever, waar nodig vergezeld van documentatie over relevante onderdelen van het datamodel.
 15. Opdrachtnemer dient, als opdrachtgever dat vraagt, de data na afloop of bij tussentijdse beëindiging van de raamovereenkomst kosteloos via open standaarden/exportformaten op verzoek van opdrachtgever beschikbaar te stellen aan, dan wel mee te werken aan de migratie van de data naar een nieuwe applicatie/systeem.
 16. Opdrachtnemer garandeert hierbij de volledigheid van de data.
 17. Na migratie of levering van de data, dient opdrachtnemer op verzoek van opdrachtgever de data te verwijderen van zijn systemen en deze kosteloos te vernietigen. Voorgaande geldt uitdrukkelijk ook voor data bestaande uit persoonsgegevens. Opdrachtnemer levert een verklaring aan van vernietiging aan opdrachtgever.

³ Als het portaal van opdrachtnemer niet aan specifieke eisen voldoet, mag dit tijdens de inlichtingenronde kenbaar gemaakt worden, zodat we dit kunnen beoordelen en hier vooraf een reactie op kunnen geven.

⁴ Recovery Point Objective, dit is een herstelpunt doelstelling die de mate van gegevensverlies uitdrukt in een tijdseenheid.

⁵ Recovery Time Objective, dit is een hersteltijd doelstelling die de tijdsduur gedurende welke de toepassing (of applicatie) niet beschikbaar is.

§.7. MINIMUMEISEN INMETEN, PASSEN, LEVEREN EN INSTALLEREN

Na nadere opdracht tot inmeten en passen van opdrachtgever geldt voor traplift inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen een maximale termijn van datum opdrachtverstrekking tot en met levering van maximaal 30 werkdagen (dit is inclusief inmeten en passen binnen 15 werkdagen) dit geldt ook voor later op de traplift aan te brengen (fabrieks-)opties, accessoires en (na)aanpassingen.

Vertragingen in levertijden zijn uitsluitend mogelijk indien sprake is van overmacht (een niet-toerekenbare onmogelijkheid om een verplichting na te komen). Voor overmacht (niet-toerekenbare niet nakoming) gelden de kaders zoals bepaald in artikel 14.5 van de raamovereenkomst). Of daadwerkelijk sprake is van overmacht is uiteindelijk te bepalen door opdrachtgever. In de portal is realtime inzichtelijk of er sprake is van vertraging. In het geval van vertraging is de opdrachtnemer verplicht de cliënt op de hoogte te houden van de vertraging en de stand van zaken hierin en dient ook een gewijzigde en reële leverdatum aangegeven te worden. Een vergelijkbare informatieplicht geldt eveneens in geval van het niet realiseren van de met de cliënt overeengekomen reparatietermijn.

In het geval de nadere opdracht tot levering en installatie van de traplift door opdrachtgever moet worden geannuleerd is opdrachtgever aan opdrachtnemer de volgende bedragen verschuldigd te rekenen vanaf het moment van melden door opdrachtgever:

Binnen 5 werkdagen na nadere opdracht tot inmeten en passen	Kosteloos
5 werkdagen na nadere opdracht tot inmeten en passen tot en met 10 dagen na inmeten en passen:	1/3 van de all-in categorieprijs koop
Vanaf 10 werkdagen na nadere opdracht tot inmeten en passen tot de dag voor levering:	1/2 van de all-in categorieprijs koop

7.1. Eisen aan inmeten en passen

1. Opdrachtnemer voert zelfstandig het inmeten en passen van de trapliften uit, uitgezonderd incidentele situaties waarbij medewerkers van opdrachtgever of door opdrachtgever aan te wijzen derden, aanwezig wensen te zijn;
2. Inmeten, passen en de keuze van de juiste traplift(oplossing) inclusief (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen vindt plaats binnen 15 werkdagen na ontvangst nadere opdracht tot inmeten en passen aan de hand van de in de nadere opdracht beschikbaar gestelde gegevens door opdrachtgever of door opdrachtgever in te schakelen derden.
3. Inmeten en passen leidt, mede met eigen waarnemingen, onderzoeken en bevindingen van opdrachtnemer, tot de passende duurzame traplift voor de cliënt en mede gebruiker van de trap. De door opdrachtgever te verstrekken gegevens bestaan uit onder andere een globaal programma van eisen, de aangegeven categorie, antropometrische gegevens zoals o.a. lichaamslengte, lichaamsgewicht en eventuele verdere bijzonderheden. Bij het inmeten en passen houdt opdrachtnemer rekening met de trapsituatie, de kenmerken van de cliënt en medegebruikers van de trap.
4. Indien opdrachtnemer bij inmeten en passen tot de conclusie komt dat er geen afwijkingen zijn van de nadere opdracht als verstrekt door opdrachtgever gaat opdrachtnemer, in het geval de generale machtiging van toepassing is, over tot levering onder generale machtiging.
5. Indien opdrachtnemer constateert dat er sprake is van een afwijking van de nadere opdracht tot inmeten en passen van opdrachtgever, brengt opdrachtnemer aan opdrachtgever binnen maximaal 10 werkdagen desgewenst een gespecificeerde offerte uit.

6. Indien opdrachtnemer constateert dat de hem ter beschikking staande eigen kennis en expertise niet toereikend is, voorziet de opdrachtnemer zich van de noodzakelijke externe deskundigheid en expertise en stelt opdrachtgever hiervan op de hoogte. De hiermee gemoeide kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.
7. Inmeten en passen wordt uitgevoerd in de woning van de cliënt.
8. Inmeten en passen wordt zo nodig of gewenst uitgevoerd in samenwerking met medewerkers van opdrachtgever, ergotherapeuten, indicatieadviseurs, specialisten, onafhankelijk cliëntondersteuner of bij de cliënt betrokken behandelaar(s) en verzorger(s) of diens netwerk. Dit zal zeker het geval zijn bij specifieke of complexe trapliften voor cliënten, waarbij voor complexe zithouding en bijzondere bedieningsvraagstukken een multidisciplinaire aanpak gewenst is.
9. Opdrachtnemer maakt aan de cliënt visueel duidelijk hoe de voorgestelde trapliftoplossing er in de woning uit komt te zien, en hoe het gebruik van de trap door mede trapgebruikers (indien van toepassing) uit komt te zien (dit is desgewenst opvraagbaar voor cliënt of opdrachtgever). Als opdrachtnemer een (duurdere) andere oplossing voorstelt waarbij cliënt zelf een bijdrage doet wordt dit gemeld aan de opdrachtgever.
10. Indien voorafgaand aan de levering, plaatsing en het installeren van de traplift bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard noodzakelijk zijn, zal opdrachtnemer met opdrachtgever afstemmen wanneer deze bouwkundige werkzaamheden worden uitgevoerd, zodat de plaatsing en installatie van de traplift aansluitend aan deze bouwkundige werkzaamheden zal plaatsvinden.

Resultaten inmeten en passen:

1. In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen en kostenbesparing en als beschikbaar zet opdrachtnemer gebruikte trapliften in.
2. De cliënt wordt adequaat gecompenseerd voor zijn verticale verplaatsingsprobleem, afgestemd op zijn mogelijkheden en persoonskenmerken rekening houdend met de minste belemmering voor medetrapgebruikers.
3. De cliënt wordt gecompenseerd met de sober adequate best passende trapliftoplossing.

7.2. Eisen aan de levering, installatie en instructie

1. Om de belasting voor de cliënt tot een minimum te beperken vinden bouwkundige werkzaamheden van niet constructieve aard, levering, plaatsing, installatie en gebruiksklaar opleveren plaats achter elkaar op dezelfde dag.
2. Opdrachtnemer overhandigt aan de cliënt een begrijpelijke gebruiksaanwijzing en overige relevante gebruikersinstructies en documentatie.
3. Opdrachtnemer geeft een heldere uitleg en instructie en oefent samen met de cliënt het gebruik van de traplift en geeft uitleg over wat te doen in noodsituaties en bij storingen.
4. Nadat opdrachtnemer ervan overtuigd is dat de cliënt de instructie heeft begrepen en heeft aangetoond de traplift veilig te kunnen gebruiken, ondertekenen opdrachtnemer en de cliënt een van de opdrachtgever ontvangen gebruikersovereenkomst waarin in de bijlage ook onder andere (zie gebruikersovereenkomst) het merk, type, categorie, plaatsingszijde en uniek identificatienummer en bouwjaar is opgenomen. Opdrachtnemer legt de gebruikersovereenkomst digitaal vast. De gebruikersovereenkomst wordt door opdrachtnemer direct overlegd op het moment dat opdrachtgever deze bij opdrachtnemer opvraagt. De gebruikersovereenkomst bevat ook een omschrijving welke aanpassingen door opdrachtnemer aan de trap of trapleuning zijn gedaan om de traplift te kunnen plaatsen, inclusief waar de trapliftleuning is gebleven, zodat deze bij inname door opdrachtnemer weer teruggeplaatst kan worden en de aangepaste zaken weer in de originele staat worden gebracht.
5. Opdrachtnemer garandeert dat de door hem opgeleverde traplift van goede kwaliteit is en voldoet aan de specificaties en de gebruikelijke eisen van deugdelijkheid, doelmatigheid, veiligheid en afwerking.

6. Schade die ontstaat als gevolg van levering, plaatsing, installatie en gebruiksklare oplevering is voor rekening van opdrachtnemer.
7. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd tot controle van de geleverde traplift. De controle vindt dan plaats op basis van hetgeen opgenomen is de in de nadere opdracht van opdrachtgever en daarvan deel uitmakende bijlagen.
8. Mocht bij controle blijken dat de traplift niet voldoet aan hetgeen vermeld in de nadere opdracht en daarvan deel uitmakende bijlagen, dan lost opdrachtnemer zonder berekening van kosten de geconstateerde onvolkomenheden zo spoedig mogelijk op. Controle kan hierna wederom op eenzelfde wijze plaatsvinden.
9. Opdrachtnemer neemt in het kader van de nazorg binnen maximaal een maand na ingebruikname contact op met de cliënt om de tevredenheid te toetsen. Eventuele problemen worden direct verholpen.

Resultaat levering, installatie en instructie:

1. Opdrachtnemer heeft de traplift gebruiksklaar en volgens afspraak afgeleverd en geïnstalleerd bij de cliënt.
2. De traplift zorgt niet voor belemmeringen voor medetrapgebruikers.
3. Cliënt is in staat en bekwaam de traplift veilig en doelmatig te gebruiken.

§.8. MINIMUMEISEN SERVICEDIENSTVERLENING

Opdrachtnemer verricht passend onderhoud inclusief keuringen uit aan de trapliften die onderdeel uitmaken van deze raamovereenkomst. Met uitzondering van het huishoudelijk reinigen van de buitenzijde van de traplift is onderhoud door de cliënt niet van toepassing.

De door opdrachtnemer uit te voeren servicedienstverlening geschiedt te allen tijde volgens vigerende Wet- en regelgeving, normen en richtlijnen, waaronder minimaal NEN-EN 81-40: 2018.

8.1. Eisen aan storingsmelding en passend onderhoud

1. Opdrachtnemer heeft een serviceorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week alle dagen van het jaar direct en in ieder geval via een (indien aanwezige) noodknop op de traplift en telefonisch zonder keuzemenu bereikbaar is voor storingsmeldingen, die de cliënt op cliëntvriendelijke wijze met aantoonbare technische kennis van trapliften faciliteert zonder bijkomende kosten voor de cliënt.
2. De direct bereikbare serviceorganisatie is continu bemand door ter zake kundige medewerkers met aantoonbare technische kennis van trapliften die zijn toegerust de cliënt op cliëntvriendelijke wijze te woord te staan en zorg te dragen voor afhandeling van de hulpvraag en/of storingsmelding op begrijpelijke wijze richting de cliënt.
3. Opdrachtnemer verricht passend onderhoud aan de trapliften. Met passend onderhoud wordt door opdrachtnemer zorggedragen dat de traplift blijft voldoen aan de minimumeisen als gesteld in paragraaf 3 van dit document dus onder andere dat deze:
 - a. Veilig, deugdelijk, doelmatig en cliëntgericht is en blijft;
 - b. Op ieder moment in een goede staat van onderhoud verkeert, storingsmeldingen tot een minimum beperkt blijven en de continuïteit en het gebruik van de traplift gewaarborgd is en blijft/Lage storingsgevoeligheid (1 of minder dan 1 storing per jaar) beperkte onderhoudslasten, opdat de cliënt zo ongestoord mogelijk gebruik kan maken van de traplift;
 - c. Functioneel compleet, duurzaam en passend is en blijft;
 - d. Blijft beantwoorden aan de stand van wetenschap en praktijk voor zover noodzakelijk/gebruikelijk is in de kring van beroepsgenoten en voortvloeiende uit de professionele standaard(en);

- e. Is en blijft afgestemd op de reële behoefte van cliënt, de persoonskenmerken van diegene (o.a. fysieke kenmerken, mogelijkheden en beperkingen) en op andere vormen van zorg, hulpmiddelen, ondersteuning of begeleiding die de cliënt ontvangt.
- 4. Opdrachtnemer voldoet ten aanzien van de uitvoering van passend onderhoud te allen tijde aan de vigerende Wet- en regelgeving en is als enige aansprakelijk en verantwoordelijk.
- 5. De gevolgen die een storing heeft voor het gebruik van de traplift door de cliënt zijn bepalend voor de responsetijd waarop de reparatie voor het herstel van de traplift aanvangt en de reparatie is afgerond. Meer specifiek garandeert opdrachtnemer dat voor het uitvoeren van (nood)reparaties een gekwalificeerd monteur in de regio beschikbaar is die, te rekenen vanaf het eerste moment van melding:
 - a. Bij storingen die verhinderen dat de traplift verantwoord en veilig is te gebruiken zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 3 uur ter plaatse is en de storingen bij voorkeur binnen 4 uur na melding, maar uiterlijk dezelfde dag herstelt en waar nodig onderdelen vervangt om gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;
 - b. Bij een cliënt die vastzit op de traplift zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 1,5 uur ter plaatse is en met de herstelwerkzaamheden start en de storing binnen 2 uur na het ter plaatse zijn heeft verhopend en waar nodig onderdelen vervangt om gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen;
 - c. Het is opdrachtnemer toegestaan het uitvoeren van reparaties van storingen als bedoeld onder a. tussen 18:00 uur en 08:00 uur en in weekeinden en algemeen erkende feestdagen uit te stellen, zolang uitstel tot de eerstvolgende werkdag het functioneel gebruik van de traplift niet belemmert of verhindert, en er geen onveilige situaties kunnen ontstaan voor wat betreft het gebruik van de traplift of de gezondheid van cliënt van de traplift en de personen die mede gebruik maken van de trap.

Wanneer reparaties niet binnen de hiervoor genoemde termijnen mogelijk zijn, doordat er sprake is van een uitzonderlijke storing, draagt opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever kosteloos zorg voor het realiseren van een naar het oordeel van opdrachtgever acceptabele noodoplossing.

- 6. "Storingsgevoelige trapliften of trapliftonderdelen waaraan vaker dan 2 keer per contractjaar correctief onderhoud moet worden uitgevoerd, niet veroorzaakt door een cliëntfout, worden kosteloos vervangen. Daarnaast toetst opdrachtnemer bij meerdere storingsmeldingen of de cliënt nog in staat is de traplift goed te gebruiken.
- 7. Trapliften die binnen 15 jaar na levering om technische redenen moeten worden vervangen worden door opdrachtnemer kosteloos vervangen (garantie).
- 8. Preventief onderhoud wordt na het eerste jaar dat een traplift uitstaat minimaal 1 x per jaar uitgevoerd, of zoveel vaker als volgens Wet- en regelgeving voor de traplift is vereist en/of opdrachtnemer nodig acht om de traplift in goede staat van passend onderhoud te houden.
- 9. Het uitvoeren van reparaties/correctief onderhoud ontslaat opdrachtnemer niet van de verplichting om in datzelfde jaar preventief onderhoud uit te voeren. Als het laatste preventief onderhoud langer dan 9 maanden geleden heeft plaatsgevonden, kan eventueel in overleg met de cliënt, het preventief passend onderhoud tegelijkertijd met de reparatie plaatsvinden.
- 10. Ten aanzien van schade is het volgende van toepassing: schade waarbij wordt vermoed dat van de zijde van cliënt moedwilligheid in het spel is, wordt door opdrachtnemer gemeld bij opdrachtgever. De melding is voorzien van foto's, beschrijving van de schade en de mogelijke oorzaak. Uitsluitend indien opdrachtgever vaststelt dat er aannemelijk sprake is van moedwillig veroorzaken van schade, zal opdrachtgever ter vergoeding aan opdrachtnemer, de kosten verhalen op de cliënt en/of eventuele schade vergoeden aan opdrachtnemer. Opdrachtgever financiert in deze voor. In alle andere gevallen zijn de kosten voor rekening van opdrachtnemer.
- 11. Als tijdens het uitvoeren van onderhoud wordt geconstateerd dat de traplift niet gebruikt wordt en/of het niet adequaat is met en/of het oneigenlijk gebruik van de traplift, dan rapporteert opdrachtnemer (signaalfunctie) dit direct aan opdrachtgever en treedt met opdrachtgever in overleg.

12. Opdrachtnemer documenteert het passend onderhoud per traplift in een digitaal onderhoudsregister (serviceboek) of portaal en maakt deze digitaal realtime inzichtelijk. Ten behoeve hiervan voorziet opdrachtnemer de geleverde traplift van een uniek niet te verwijderen identificatienummer. Mocht opdrachtgever gedurende het jaar steekproefsgewijs inzage wensen in het serviceboek dan stelt opdrachtnemer deze gegevens onverwijld en op eerste verzoek van opdrachtgever aan opdrachtgever beschikbaar.
13. Na uitvoering van elke onderhoudsbeurt dient opdrachtnemer zorg te dragen voor een door de cliënt of indien van toepassing diens verzorger te ondertekenen formulier m.b.t. uitvoer passend onderhoud. Dit formulier wordt ondertekend opgenomen in het logboek en kan dus op verzoek van opdrachtgever worden overlegd.
14. Opdrachtnemer plaatst duidelijk zichtbaar op de traplift een sticker waarop is af te lezen wanneer het preventief passend onderhoud is uitgevoerd.

Resultaat storingsmelding en passend onderhoud:

1. Cliënt wordt bij een storingsmelding direct, en vakkundig te woord gestaan en geholpen door Opdrachtnemer.
2. Alle bij cliënten uitstaande trapliften zijn in een goede staat van onderhoud en worden volgens de vereiste frequentie preventief onderhouden.
3. Reparaties naar aanleiding van storingsmeldingen worden in 95% van de gevallen binnen de vereiste reparatietermijnen direct in 1 keer goed gerepareerd (dus niet met een noodreparatie waar later voor terug moet worden gekomen)
4. De cliënt is tevreden met de gang van zaken en de wijze waarop opdrachtnemer een storingsmelding heeft afgehandeld en de reparatie heeft uitgevoerd.
5. De continuïteit van het gebruik is gewaarborgd.
6. De levensduur van de traplift is gewaarborgd.
7. Voor elke traplift heeft opdrachtnemer een actueel onderhoudslogboek beschikbaar.

8.2. Aanpassingen aan- en of vervanging van een al geïnstalleerde traplift

1. Het aanbrengen van benodigde (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen op de al geïnstalleerde voorziening zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening en worden direct na constatering door opdrachtnemer uitgevoerd. Hiervoor is geen specifieke nadere opdracht van opdrachtgever noodzakelijk.
2. Bij aanpassingen aan of vervanging van een al geïnstalleerde voorziening zorgt opdrachtnemer ervoor dat de cliënt de traplift dezelfde werkdag weer kan gebruiken.
3. Opdrachtnemer draagt, indien vervanging van de traplift noodzakelijk is, zorg voor aansluitende en adequate vervanging.
4. In het geval van aanpassingen aan een bestaande traplift, vervanging van een bestaande storingsgevoelige traplift of vervanging omdat de traplift toch niet passend blijkt na installatie door opdrachtnemer wordt nimmer een extra vergoeding in rekening gebracht.
5. Wanneer er sprake is van een situatie anders dan benoemd in het voorgaande lid, bijvoorbeeld levering in een nieuwe categorie is een nieuwe nadere opdracht van opdrachtgever vereist inclusief de ondertekening van een nieuwe gebruikersovereenkomst.
6. Met het vervangen van de traplift (na levering nieuwe traplift) eindigt de all-in categorieprijs servicedienstverlening van de oude traplift direct en is de all-in categorieprijs servicedienstverlening van de nieuwe traplift van toepassing. Er kan dus niet tegelijkertijd een all-in categorieprijs servicedienstverlening voor de oude en nieuwe traplift in rekening worden gebracht ook niet als de oude traplift nog niet is ingenomen en gedemonteerd maar de nieuwe traplift wel is geleverd.
7. Naar wens van opdrachtgever kan er, op het moment dat de trapliftgebruiker overlijdt of wordt opgenomen in een instelling, voor worden gekozen om de traplift op basis van indicatie toe te wijzen aan de nieuwe persoon die gebruik gaat maken van de traplift. Opdrachtnemer en opdrachtgever verwerken dit administratief.

8.3. Demonteren en afvoeren

1. Opdrachtnemer draagt binnen 10 werkdagen (maar binnen uiterlijk 20 werkdagen tenzij anders overeengekomen met cliënt/nabestaanden) na de nadere opdracht van opdrachtgever tot demonteren en afvoeren zorg voor de demontage en afvoer.
2. Demontage wordt zorgvuldig uitgevoerd met daarvoor bestemd gereedschap door aantoonbaar opgeleide trapliftmonteurs en niet door derden.
3. Opdrachtnemer voert herstelwerkzaamheden uit, die samenhangen met de installatie en het demonteren van de traplift. Dit betreft bijvoorbeeld het veilig afdoppen van elektrische leidingen en het opvullen van bevestigingsgaten in de muur. Hieronder wordt niet verstaan het herstellen van bevestigingsgaten en verkleuringen van de trap of vloerbedekking. Als bij het plaatsen van de traplift de trapleuning is verwijderd c.q. verplaatst, moeten deze weer worden teruggeplaatst in het geval de trapleuning aanwezig is in de woning).
4. Opdrachtnemer neemt passende maatregelen bij onveilige situaties die kunnen ontstaan tijdens en na het demonteren. Onder geen enkele voorwaarde mag opdrachtnemer de woning verlaten indien zich een onveilige situatie kan voordoen als gevolg van de uitgevoerde of uit te voeren werkzaamheden.
5. Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van de gedemonteerde traplift en bijbehorende goederen. De woning wordt bezemschoon achtergelaten.
6. Opdrachtnemer meldt binnen 5 werkdagen na demonteren aan de opdrachtgever de realisatie hiervan.
7. Na afvoeren gaat het eigendomsrecht van de traplift over naar opdrachtnemer.
8. Schade die ontstaat als direct gevolg van het verwijderen van de traplift valt onder de verantwoordelijkheid en rekening van opdrachtnemer.

Resultaat demonteren en afvoeren:

1. Opdrachtnemer neemt in en voert afgekeurde hulpmiddelen maatschappelijk verantwoord af.
2. In het kader van maatschappelijke verantwoord ondernemen en kostenbesparing realiseert Opdrachtnemer herverstreking van trapliften voor zover dit adequaat, veilig en verantwoord is.
3. De cliënt (of nabestaande) draagt geen verantwoordelijkheid meer voor de traplift en wordt met de inname zo min mogelijk belast.

§.9. MINIMUMEISEN SROI

Van opdrachtnemer wordt geëist dat deze bij gunning, minimaal 1% van de totale opdrachtsom van de opdracht inzet als benodigde investering om de doelgroep met een afstand tot de arbeidsmarkt duurzaam aan het werk te helpen.

In de huidige arbeidsmarkt is het invullen van Social Return door middel van werknemers een grote uitdaging. Het doel van social return is het bevorderen van arbeidsparticipatie. Social return kan bijvoorbeeld worden ingevuld met arbeidsplaatsen, leer werkplekken en/of stageplekken voor aangewezen doelgroepen. Ook kan op andere wijze (aanvullende) maatschappelijke bijdrage geleverd worden zoals het leveren van hulpmiddelen bij een maatschappelijke organisatie die hier niet de financiën voor heeft. In het kader van deze aanbesteding ziet opdrachtgever vooral ook mogelijkheden in de samenwerking met de werkvoorzieningen die onze provincie rijk is. In een aantal van deze werkvoorzieningen zijn montageafdelingen gevestigd die wellicht een rol kunnen spelen in het (voor of de-) monteren van trapliften of onderdelen ervan.

Een greep uit de vele sociale ondernemingen die onze regio kent is te vinden op www.platformgoedinkopen.nl en via de sociale ondernemersvereniging Impact Noord. Daarnaast kunt

u meer informatie over Social Return vinden op de inspiratiepagina Social Return <https://www.werkinzicht.nl/project/inspiratie-pagina/>

Samen bepalen wij in overleg hoe wij hier invulling aan gaan geven. De opdrachtnemer ontvangt na de definitieve gunning een e-mail met inloggegevens voor de Social Return Monitor. Hierin verwerkt de opdrachtnemer de verantwoording van de SROI vereisten. Op het gebruik van deze monitor is een privacy protocol van toepassing.

De opdrachtnemer neemt z.s.m. na ontvangst van de inloggegevens contact op met de accountmanager die gekoppeld is aan het project in de Social Return Monitor. Mocht de opdrachtnemer geen contactgegevens van de accountmanager hebben ontvangen, dan kan contact opgenomen worden met het Coördinatiepunt Social Return Groningen via socialreturn@werkinzicht.nl.

In Bijlage L Uitvoering Social Return worden de uitvoeringsvoorwaarden nader toegelicht.

§.10. MINIMUMEISEN DUURZAAMHEID

Opdrachtnemer is verplicht om bij de uitvoering van de raamovereenkomst circulair te werk te gaan en circulariteit toe te passen bij de aanschaf/inzet van trapliften, de servicedienstverlening en de afvoer en verwerking van gedemonteerde trapliften.

Opdrachtnemer is verplicht om:

- Waar mogelijk trapliften en/of onderdelen opties en/of accessoires her te gebruiken en trapliften in te zetten die voor hergebruik geschikt gemaakt zijn;
- Bij de inkoop en productie van trapliften en/of onderdelen opties en/of accessoires de focus te leggen op circulaire en modulaire hulpmiddelen die hergebruikt en her ingezet kunnen worden ([Design for recycle](#));
- De CO2 voetafdruk te verkleinen en negatieve milieu-impact van de eigen organisatie te verkleinen en meer energiebesparend te werk te gaan.

Opdrachtnemer rapporteert 1x per jaar hoe deze circulariteit en duurzaamheid binnen deze opdracht heeft toegepast in het afgelopen contractjaar en hoe invulling is gegeven aan bovenstaande verplichtingen.

§.11. MINIMUMEISEN RAPPORTAGE INZICHT, KWALITEIT EN VERANTWOORDING

Opdrachtgever en opdrachtnemer houden voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door opdrachtnemer. Dit vindt plaats door middel van klanttevredenheidsonderzoeken door opdrachtnemer en cliëntervaringsonderzoek en steekproeven door opdrachtgever.

11.1. Algemeen

1. In de eerste 6 maanden van de raamovereenkomst geeft opdrachtnemer elke 5e werkdag van de maand aan tegen welke zaken zij zijn aangelopen. Na de eerste 6 maanden van de raamovereenkomst doet opdrachtnemer dit na ieder kwartaal in de managementinformatie. Dit betreft zaken in eigen handelen en eigen uitvoering (dit kan gaan over bijvoorbeeld productie, levering, administratie en facturatie) of over zaken in handelen en uitvoering van opdrachtgever (dit kan gaan over communicatie, nadere opdrachtverstrekking, administratie en facturatie). Deze zaken kunnen invloed hebben op de nakoming van de overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels. Opdrachtnemer levert deze 'informatie' aan in een

korte memo. Doel van deze informatie is om processen te optimaliseren, elkaar scherp te houden en (mogelijke) afwijkingen van contractafspraken, KPI's en servicelevels vroegtijdig te signaleren zodat problemen kunnen worden voorkomen door vroegtijdig handelen van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer.

2. Opdrachtgever controleert en reageert en vult waar mogelijk de onder 1 genoemde memo aan. Hierbij geven zij ook aan of ze eventuele niet verwijtbare afwijkingen en de gevolgen hiervan voor nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels accepteren. De format voor de memo wordt na samenspraak met opdrachtnemer door opdrachtgever opgesteld.
3. Opdrachtnemer peilt op basis van eigen doorlopend cliëntervaringsonderzoek de mening van cliënten over de uitgevoerde dienstverlening met simpele vraagstellingen over tevredenheid en ervaringen over de in de paragrafen 4 t/m 8 omschreven zaken. Opdrachtnemer behaalt per onderwerp minimaal een 7,5.
4. Bij dreigende escalaties of afwijkingen ten opzichte van de omschreven eisen/(contract)voorwaarden en KPI's neemt opdrachtnemer proactief contact op met opdrachtgever en wordt als door opdrachtgever gewenst een SMART aanpak opgesteld met concrete maatregelen om afwijking of overschrijding voortaan te voorkomen (zie verder ook de raamovereenkomst artikel 11).
5. Opdrachtnemer voldoet aan de omschreven eisen/(contract)voorwaarden en behaalt de in de raamovereenkomst omschreven KPI's iedere zes maanden, door opdrachtgever geaccepteerde niet verwijtbare afwijkingen ten aanzien van de nakoming als deze gegrond zijn gemotiveerd daarvan uitgezonderd.
6. Opdrachtgever heeft op ieder moment inzicht in alle uitstaande maatwerkvoorzieningen en daaraan gerelateerde activiteiten, daaraan gepleegd of nog te plegen onderhoud. Ieder door opdrachtnemer geleverd en ieder uitstaande traplift inclusief opties, accessoires en aanpassingen is volledig herleidbaar.
7. Uitkomsten van onderzoeken naar oorsprong worden, desgewenst door opdrachtgever, gepubliceerd of bekend gemaakt aan burgers en cliënten (benchmarking) met in acht name van privacy Wetgeving.

11.2. Managementinformatie en verantwoording

1. Registratie van de gegevens van de cliënt met een traplift, dient door opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten/incidenten (bijvoorbeeld door fabricagefouten die de veiligheid van de cliënt in gevaar is) onmiddellijk terug te herleiden is.
2. Ten behoeve van de managementinformatie en rapportages, houdt opdrachtnemer uitgesplitst per categorie (nr. en omschrijving) een up to date digitaal register bij met in achtname van het onderstaand weergegeven overzicht per kwartaal en cumulatief per jaar:

A. Uitstaande trapliften	B. Overige informatie
Uniek registratienummer traplift	Alle bij cliënten uitstaande trapliftoplossingen
Merk en type traplift en plaatsingszijde	Alle geleverde trapliften totaal en op cliënt niveau
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Alle ingenomen trapliften totaal en op cliënt niveau
Datum installatie traplift bij huidige cliënt	De ontvangen klachten met daarbij aangegeven per klacht de aard (naar proces), wijze waarop elk van deze klachten is afgehandeld en de termijnen waarbinnen dat is geschied;
Actuele All-in categorieprijs koop en all-in categorieprijs servicedienstverlening per maand	Het percentage dat inmeten en passen binnen de maximaal gesteld termijnen is gerealiseerd;

Datum één na laatste keer passend onderhoud	Het percentage dat de trapliften binnen de maximaal gestelde termijnen is geïnstalleerd en gebruiksklaar is opgeleverd;
Datum laatste keer passend onderhoud en tussentijds uitgevoerde reparaties	Het percentage dat opdrachtnemer binnen 6 maanden na levering (na-)aanpassingen of opties en accessoires op een traplift heeft aangebracht;
cliëntsgegevens	Het percentage dat opdrachtnemer bij storingen binnen de vereiste reactietermijn ter plaatse is en de storing binnen de vereiste termijnen heeft opgelost en de traplift heeft gerepareerd.

3. Vanuit het register “a en b” rapporteert opdrachtnemer binnen 1 kalendermaand na afloop van elk kwartaal in ieder geval een overzichtelijk Excel-bestand de voor dat kwartaal de onder 2 opgenomen gegevens waarbij voor de bij de cliënten uitstaande trapliften de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen. Bovenstaande informatie is digitaal realtime op te vragen door opdrachtgever.
4. Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het cliëntdossier van de opdrachtgever, en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan opdrachtgever.
5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om over het betreffende boekjaar een verscherpte interne controle op de facturen/declaraties bij de opdrachtnemer uit te voeren en aanvullend informatie op te vragen als er twijfels bestaan over één of meerdere facturen/declaraties of andere al aangeleverde informatie.
6. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor bij wijzigingen van de door opdrachtgever gebruikte automatiseringstoepassingen, de formats en de instructies voor het aanleveren van de door opdrachtnemer aan te leveren gegevens en facturen, te herzien. Opdrachtnemer zal hieraan zijn medewerking verlenen waarbij opdrachtgever rekening houdt met een redelijke implementatietijd.

Resultaat managementinformatie en verantwoording:

1. Opdrachttuitvoering is door opdrachtgever verifieerbaar op basis van actuele en tijdig aan te leveren gegevens.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen op basis van gegenereerde gegevens sturen op een goede uitvoering van de raamovereenkomst.
3. Individuele gegevens over hulpmiddelen en bestandgegevens zijn up-to-date en direct opvraagbaar door opdrachtgever.

11.3. KPI's

Voor deze opdracht worden de volgende KPI's gehanteerd:

1. Opdrachtnemer handelt per deelnemende gemeente gerekend over een kwartaal minimaal 95% van de ontvangen klachten binnen 10 werkdagen na eerste melding af (zie ook paragraaf 5.1 lid 5).
2. Inmeten en passen wordt per deelnemende gemeente per kalenderjaar in minimaal 95% van de gevallen binnen de maximaal gestelde termijn van 15 werkdagen gerealiseerd (zie ook paragraaf 6.1 lid 2)

3. De passende traplift wordt per kalenderjaar per deelnemende gemeente in minimaal 95% van de gevallen binnen de maximaal gestelde termijnen van maximaal 30 werkdagen geïnstalleerd en gebruiksklaar opgeleverd (zie ook paragraaf 6).
4. Opdrachtnemer heeft per deelnemende gemeente de storingen en reparaties in 97% van de gevallen binnen de vereiste termijnen opgelost (zie paragraaf 7.1 lid 5). Dit wordt door opdrachtnemer per kwartaal gerapporteerd over het voorgaande kwartaal.
5. De cliëntwaardering in het tevredenheidsonderzoek (inhoud in samenspraak met- en geaccordeerd door opdrachtgever) is over het voorgaande kalenderjaar minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van door opdrachtnemer uit te voeren tevredenheidsonderzoek (opdrachtnemer kan voor dit tevredenheidsonderzoek geen kosten in rekening brengen bij opdrachtgever).
6. De waardering door medewerkers van opdrachtgever in het tevredenheidsonderzoek (inhoud in samenspraak met- en geaccordeerd door opdrachtgever) is over het voorgaande kalenderjaar minimaal gemiddeld een zeven en een half (schaal 1-10) op basis van, in opdracht van- en voor rekening van opdrachtnemer, uit te voeren tevredenheidsonderzoek.

11.4. Evaluatie en overleg

Randvoorwaarden evaluatie en overleg:

1. Ten tijde van de implementatie van het contract maakt de opdrachtgever een WAB (werkafsprakenboek). Het beheer ligt bij de opdrachtgever. Wijzigingen worden per kwartaal besproken en geaccordeerd in het verslag.
2. Periodiek, vier keer per jaar of zoveel vaker of minder als opdrachtgever dit wenst, houden opdrachtgever en opdrachtnemer een evaluatieoverleg waarbij de agenda in ieder geval navolgende onderwerpen bevat:
 - a. De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal;
 - b. Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten;
 - c. Klanttevredenheid;
 - d. De kwaliteit van de geïnstalleerde trapliften en de servicedienstverlening van opdrachtnemer;
 - e. De dagelijkse gang van zaken en de contacten tussen de operationele organisaties van beide partijen;
 - f. Productinnovatie en ontwikkelingen in de markt;
 - g. De overige onder 10.2 aangegeven zaken.
3. Opdrachtgever maakt een verslag van het overleg.
4. Op verzoek van opdrachtgever informeert opdrachtnemer medewerkers van opdrachtgever over actuele ontwikkelingen op de hulpmiddelenmarkt.

Resultaat evaluatie en overleg:

1. De uitvoering van de Raamovereenkomst is gewaarborgd.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer zijn in staat tijdig knelpunten en wijzigingen te signaleren en op basis daarvan bij te sturen en waar nodig afspraken en uitvoeringsvoorwaarden aan te passen.
3. Opdrachtgever is in staat zich een oordeel te vormen over continuering en contractverlenging.
4. Opdrachtgever heeft voldoende inzicht in de werkwijze en prestaties van opdrachtnemer.