

BIJLAGE 4 Programma van Eisen

Door in te schrijven verklaart inschrijver, in dit programma van eisen in de 'u-vorm' geschreven, onvoorwaardelijk akkoord te gaan en te voldoen aan de hieronder gestelde eisen.

De eisen gelden voor zowel de woningaanpassingen, deurautomaten en plafondliften tenzij anders specifiek vermeld. Een inschrijver die niet onvoorwaardelijk aan de eisen voldoet komt niet in aanmerking voor gunning van de opdracht.

1. Algemene eisen

1. U bent in staat en bereid minimaal alle in het prijzenblad (Bijlage 5) vermelde woningaanpassingen, deurautomaten en plafondliften te leveren en te onderhouden, al dan niet door inzet van onderaanneming.
2. Alle door u geleverde en geïnstalleerde woningaanpassingen, deurautomaten en plafondliften voldoen na levering door u zonder voorbehoud aan dit programma van eisen, tenzij ander vermeld.
3. U voldoet en geeft uitvoering aan de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo) en andere geldende (Nederlandse en Europese) wet- en regelgeving, richtlijnen, verdragen, (veiligheids-) normen en branchevoorschriften betreffende onder andere kwaliteit, techniek, milieu, veiligheid en gezondheid.
4. U bent in staat en bereid om na contractondertekening uiterlijk 1 januari 2027 de levering en dienstverlening te starten.
5. U voldoet aan alle eisen en overige voorwaarden zoals opgenomen in deze offerteaanvraag inclusief alle bijlagen en conformeert zich daarmee volledig en zonder voorbehoud aan deze offerteaanvraag en al haar bijbehorende stukken.
6. Uw algemene voorwaarden worden nadrukkelijk van de hand gewezen en zijn niet van toepassing.
7. Indien u twijfelt over het voldoen aan de eisen en/of voorwaarden tijdens de uitvoering van de overeenkomst, treedt u direct in overleg met de gemeente om interpretatieverschillen te voorkomen. U bent zich ervan bewust dat de beslissing van de gemeente in deze situatie(s) leidend is.
8. Relevante wijzigingen in de bedrijfsvoering, zoals een overname of bestuurswissel evenals andere omstandigheden die de continuïteit van de dienstverlening aan cliënten kunnen beïnvloeden, moeten direct aan de contractmanager van de gemeente worden gemeld. Niet-melden kan worden aangemerkt als tekortkoming.
9. U garandeert continuïteit in de uitvoering van de werkzaamheden. U waarborgt - gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst - dat de dienstverlening conform afspraken wordt uitgevoerd door ter zake deskundige medewerkers.
10. De gemeente kan toezicht houden op de kwaliteit en de rechtmatigheid van de aangeboden levering en dienstverlening, zowel tijdens als na uitvoering. U verleent uw medewerking om dat mogelijk te maken.
11. Woningaanpassingen, deurautomaten en plafondliften mogen alleen geleverd worden na digitale opdrachtverstrekking door de gemeente. Afspraken met betrekking tot onder meer het proces van Toewijzing, Opdrachtverstrekking en Managementinformatie worden vastgelegd in het Werkafsprakenboek (WAB).
12. U bent zich ervan bewust dat richtlijnen van derden, niet zijnde wetgeving, de gemeente niet binden en u hier geen rechten aan kan ontleen.

13. U aanvaardt volledige productaansprakelijkheid voor de door u geleverde producten en aanpassingen inclusief montage, tenzij sprake is van onzorgvuldig gebruik door de cliënt.
14. Gemeente behoudt de mogelijkheid om in incidentele situaties een woningaanpassing bij een andere leverancier aan te schaffen dan bij u, indien dit een beter passende oplossing biedt dan een door u aangeboden woningaanpassing en die u niet kunt bieden. Bijvoorbeeld in geval van een bijzonder aanpassing zoals een uitraaskamer.

2. Veiligheidseisen

1. De te leveren woningaanpassingen, deurautomaten en plafondliften zijn, voor zover van toepassing, voorzien van een erkend kwaliteitskeurmerk (afgegeven door een erkend keurmerk instituut). De veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen dienen, waar nodig, zichtbaar te zijn en in de Nederlandse taal te zijn opgesteld.
2. U houdt zich aan het van toepassing zijnde BBL (Besluit bouwwerken leefomgeving | Bouwregelgeving | Rijksoverheid.nl) en het Handboek voor Toegankelijkheid (Maarten Wijk, EAN: 9789012585057).
3. U informeert gemeente schriftelijk, en waar nodig ook de cliënt, terstond over aanpassingen en wijzigingen met betrekking tot productveiligheid, wet- en regelgeving, wijzigingen in het assortiment en andere vakmatige zaken. U informeert in ieder geval de cliënt in geval van calamiteiten
4. Registratie van de gegevens van de cliënten van vervangbare c.q. aangebrachte woningvoorzieningen dient door u op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de cliënt in gevaar brengt) deze woningaanpassingen onmiddellijk terug zijn te halen en te vervangen.

3. Kwaliteitseisen woningaanpassing

1. De woningaanpassing voldoet aan geldende wet- en regelgeving, richtlijnen, branchevoorschriften, normen, verdragen, betreffende onder andere kwaliteit, techniek, milieu, veiligheid en gezondheid.
2. Gemeente eist een ongestoord, veilig, doelmatig en cliëntgericht functioneren van de woningaanpassing nader gespecificeerd als:
 - a. Functionaliteit in relatie tot de gebruikersgroep;
 - b. Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de cliënt;
 - c. Veiligheid;
 - d. Duurzaamheid.

4. Kwaliteitseisen deurautomaten en plafondliften

1. De deurautomaat en plafondlift voldoet aan geldende wet- en regelgeving, richtlijnen, branchevoorschriften, normen, verdragen, betreffende onder andere kwaliteit, techniek, milieu, veiligheid en gezondheid.
2. Indien functioneel nodig zal de deurautomaat worden geleverd met een handzender. De handzender dient naamsgebonden te zijn aan de cliënt. In het geval de cliënt een extra handzender verlangt is dit, op kosten van de cliënt, mogelijk.
3. De gemeente eist ongestoord, veilig en doelmatig functioneren van de deurautomaten en plafondliften nader gespecificeerd als optimale kwaliteit gelet op:
 - a. Deugdelijkheid en geluidsarm;
 - b. Functionaliteit in relatie tot de gebruikersgroep;
 - c. Doelmatigheid en gebruiksgemak voor de cliënt;



- d. Veiligheid;
- e. Duurzaamheid.
- 4. U stemt ermee in dat voor de door u aangeboden deurautomaten, plafondliften en bijbehorende producten dezelfde prijsstelling ook gehanteerd zal worden indien een cliënt van de gemeente Almere of andere gemeenschappelijke instantie in de gemeente Almere zoals de Vereniging van Eigenaren en woningbouwvereniging, op eigen titel deze wenst aan te schaffen. **Dit alles binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Almere.**
- 5. Bij normaal gebruik hebben de deurautomaten en plafondliften een minimale technische en functionele levensduur van 15 jaar na ingebruikname van de deurautomaat en plafondlift door de cliënt.
- 6. U garandeert beschikbaarheid en levering van fabrieksopties en aanpassingen of gelijkwaardige alternatieven daarvan tot tenminste 15 jaar na plaatsing van de deurautomaat of plafondlift.
- 7. De deurautomaat en plafondlift wordt geleverd met een noodstroomvoorziening, waardoor de deur of plafondlift ook bij stroomuitval tenminste twee(2) uur blijft functioneren.
- 8. De door u geleverde en alle te onderhouden deurautomaten en plafondliften worden voorzien van een sticker met uw bedrijfsnaam en storingsnummer.

5. Kwaliteitseisen personeel

- 1. Alle door u in te zetten medewerkers (inclusief uitzendkrachten, zzp'ers, stagiaires, vrijwilligers en overige derden), die bij de uitvoering van de dienstverlening op locatie en/of in een fysiek gesprek rechtstreeks contact hebben met cliënten, zijn in het bezit van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Indien u met onderaannemers werkt, geldt deze eis ook voor de door u ingezette onderaannemers.
- 2. Alle medewerkers die u inzet voor uitvoering van de opdracht en rechtstreekse contacten met cliënten (zowel verkoopadviseurs als monteurs) hebben geen waardeoordeel over de woningaanpassing en doen geen toezeggingen aan de cliënt. Zij adviseren en ondersteunen de cliënt onpartijdig en zonder winstbejag. Zij beschikken allen over voldoende sociale vaardigheden om de cliënt adequaat te woord te staan en te helpen en hebben ervaring met deze doelgroep.
- 3. U zorgt ervoor dat uw personeel inhoudelijk op de hoogte is van de contractuele bepalingen van deze offerteaanvraag en gerelateerde documenten.
- 4. Alle medewerkers die bij de cliënt thuiskomen kunnen zich legitimeren en aantonen dat zij werken namens uw organisatie. Tenminste 1 van de bij de cliënt aanwezige medewerkers spreekt en schrijft de Nederlandse taal op niveau B1.

6. Communicatie, afkeur en eigendom

- 1. U bent telefonisch bereikbaar op werkdagen van 08.30 uur tot 17.00 uur voor vragen van cliënten en/of de gemeente.
- 2. De door u in te zetten medewerkers bejegenen de cliënt professioneel en empathisch. Hieronder wordt verstaan dat uw medewerkers de verantwoordelijkheid hebben voor een correcte communicatie met de cliënt en cultuur- en stresssensitief werken. Zij zijn discreet en kunnen omgaan met kwetsbare cliënten.



3. U communiceert schriftelijk alle afspraken vooraf met de cliënt waarbij de aard van de afspraak, datum en tijdstip worden vermeld. Indien het tijdstip een bandbreedte inhoudt is deze bandbreedte niet groter dan 2 uur. U stelt de cliënt tijdig op de hoogte indien voorzienbaar is dat een gemaakte afspraak niet langer haalbaar is. U maakt direct een nieuwe afspraak in onderling overleg met de cliënt.
4. Alle communicatie tussen u en de gemeente verloopt via een portaal en/of via e-mail. U beschikt over een goede informatiebeveiliging. Privacygevoelige en vertrouwelijke informatie worden uitsluitend op een beveiligde manier verzonden. U maakt een voor de gemeente herkenbaar e-mailadres aan.
5. Indien de communicatie met de cliënt tot problemen leidt neemt u telefonisch of via e-mail contact op met de gemeente.
6. U overhandigt, indien van toepassing, een Nederlandstalige handleiding aan de cliënt en licht het gebruik en onderhoud van de woningaanpassing, deurautomaat en plafondlift toe.
7. Nadat u ervan overtuigd bent dat cliënt de instructie heeft begrepen laat u cliënt een opleverformulier tekenen als toegevoegd in Bijlage 13, en indien door gemeente gewenst, een verstrekkingsovereenkomst ondertekenen (zie eis 21).
8. In het geval de gemeente en of cliënt de voorziening niet akkoord bevindt (door niet tekenen akkoordverklaring) valt het risico met terugwerkende kracht terug aan u. **Uitgangspunt is dat beoordeling van 'niet akkoord' door opdrachtgever en eventuele correctie door opdrachtnemer binnen 1 maand zal plaatsvinden.**
9. U zal zonder berekening van kosten zo spoedig mogelijk eventueel door de cliënt kenbaar gemaakte onvolkomenheden oplossen.
10. Schade die ontstaat als gevolg van levering, plaatsing, installatie en gebruiksklare oplevering is dient door of namens u te worden hersteld en is voor rekening van u.
11. Indien gemeente en u het niet eens zijn over een eventuele afkeuring van gemeente zal een onafhankelijke derde worden ingeschakeld. De kosten voor inschakeling van de onafhankelijke derde komen voor rekening van de partij die door deze derde in het ongelijk wordt gesteld.
12. U neemt in het kader van de nazorg binnen vijf (5) werkdagen na ingebruikname contact op met de cliënt om de tevredenheid te toetsen. Het oplossen van eventuele problemen wordt tijdens voornoemd contact direct ingepland in overleg met de cliënt.
13. Het eigendom van de geleverde voorziening gaat over op gemeente direct na betaling van de voorziening.

7. Leveren, herverstrekking, demonteren en depot

1. Na ontvangst van de opdracht vanuit het MO-platform beoordeelt u, zo nodig, voorafgaand aan de werkzaamheden de werksituatie ter plekke. De planning voor de beoordeling ter plekke en het verrichten van de werkzaamheden gebeurt in afstemming met de cliënt op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur tenzij dit in overleg met de cliënt anders wordt overeengekomen.
2. Indien het gaat om een voorziening te plaatsen in een gemeenschappelijke ruimte zal u vooraf contact opnemen met de contactpersoon van deze gemeenschappelijke ruimte en of het openbare gebouw. Bijvoorbeeld met de verantwoordelijke contactpersoon van de Vereniging van Eigenaren en/of Woningbouwvereniging.



3. U garandeert dat bij elke opdracht eerst de mogelijkheid tot herverstreking uit uw depot van een in uw eigendom verkerende woningaanpassing of deurautomaat, of in ons eigendom verkerende plafondlift, scootmobielbox(scootsafe) of zorg- en sta-op toiletten, wordt gebruikt. Indien er geen geschikte of geschikt te maken voorziening in uw depot aanwezig is of herverstreking duurder wordt dan het leveren van een nieuwe voorziening, gaat u over tot het leveren van een nieuwe woningaanpassing, deurautomaat of plafondlift.
4. Een herverstreking is technisch in goede staat (volledig functioneel en adequaat), is schoon en heeft een uitstraling nieuw/zo goed als nieuw (lichte gebruikssporen zijn toegestaan).
5. Na plaatsing en uitvoering van de werkzaamheden zorgt u ervoor dat alle afval, verpakkingsmaterialen, en restmaterialen volledig worden afgevoerd. U dient de ruimte schoon, stofvrij, en zonder zichtbare vlekken of resten van het werk achter te laten.
6. U stemt ermee in dat de gemeente zich kan laten adviseren door een onafhankelijk bouwkundige. Het advies van de onafhankelijk bouwkundige kan bepalend zijn voor de te verstrekken opdracht vanuit de gemeente.
7. Na plaatsing en uitvoering van de werkzaamheden van de woningaanpassing zorgt u dat er een opleveringsformulier wordt ingevuld en ondertekend door de cliënt of de contactpersoon. Het opleveringsformulier zal samen met u en de gemeente wordt ontwikkeld. Het is een vereiste dat het ondertekende formulier na oplevering wordt ge-upload in MO Platform. Indien dit formulier niet is ondertekend door de cliënt of de contactpersoon, vindt er geen goedkeuring op de facturatie plaats.

Note: Bij ingrijpende woningaanpassingen kan de gemeente na gereedmelding op huisbezoek gaan met een deskundige om een eindinspectie uit te voeren. Betaalbaarstelling van de factuur kan uitsluitend na succesvolle eindinspectie.

De ondertekening van het opleveringsformulier door de cliënt het uitgangspunt vormt voor de goedkeuring van de prestatie en daarmee voor facturatie. Indien de cliënt weigert het opleveringsformulier te ondertekenen, terwijl opdrachtnemer aantoonbaar heeft geleverd conform de opdracht en het programma van eisen, dient opdrachtnemer dit onverwijld te melden bij de gemeente. De gemeente zal in dat geval een beoordeling uitvoeren, bijvoorbeeld in de vorm van een eindinspectie. Indien op basis daarvan wordt vastgesteld dat de prestatie correct is opgeleverd, wordt dit gelijkgesteld met goedkeuring van de prestatie en kan facturatie plaatsvinden.

8. Kosten voor verwijderen en afvoeren van asbest zijn meerkosten in beginsel voor de eigenaar van de woning, tenzij de gemeente deze op grond van wet- en regelgeving behoort te vergoeden. Om die reden neemt opdrachtnemer bij constatering van asbest eerst contact op met de gemeente. De gemeente zal dan uitsluitsel geven of verwijdering ten laste zal komen van de gemeente.
9. De geleverde en/of geplaatste woningaanpassing, deurautomaat of plafondlift is eigendom van de gemeente. Na demontage en afvoeren:
 - a. van de woningaanpassing en deurautomaat vervalt het eigendom van de gemeente en gaat het eigendom van de verwijderde woningaanpassing en deurautomaat over naar u.
 - b. van de plafondlift, scootmobielbox(scootsafe) alsook een zorg- en sta-op toiletten door de gemeente, welke wel herverstrekt kan worden, blijft het eigendom berusten bij de gemeente en plaatst u deze in het door u en voor uw rekening in te richten en in stand te houden depot.

Voorgaande geldt ook voor de niet door opdrachtnemer geleverde woningaanpassingen en deurautomaten die opdrachtnemer in onderhoud heeft genomen. Ten aanzien van het economisch risico geldt dat:

- het risico voor voorzieningen die eigendom zijn van de gemeente bij de gemeente blijft;
- opdrachtnemer uitsluitend economisch risico draagt voor voorzieningen die door hem zijn geleverd en na demontage in zijn eigendom overgaan;
- opdrachtnemer wel economisch risico draagt voor voorzieningen die door hem in onderhoud zijn genomen;
- opdrachtnemer geen economisch risico draagt voor niet-herbruikbaarheid, tenzij dit het gevolg is van een aan opdrachtnemer toerekenbare tekortkoming.

10. Na opdracht van de gemeente voert u demontage- en herstelwerkzaamheden uit. Dit betreft bijvoorbeeld het veilig afdoppen van (elektrische) leidingen en het opvullen van bevestigingsgaten en het (zo mogelijk) terugplaatsen van de bij installatie verwijderde zaken.

In geval een voorziening verwijderd moet worden die niet als herverstreking in Bijlage 5 (Prijzenblad) is vermeld, dan worden de kosten voor demontage, herstelwerkzaamheden en verwijdering separaat vergoed door de gemeente na opdracht hiertoe vanuit de gemeente. In alle andere gevallen zijn de kosten inbegrepen in de door opdrachtnemer aangeboden tarieven voor de producten die voor herverstreking in aanmerking komen als vermeld in Bijlage 5 (Prijzenblad).

8. Levertijden

Onderstaande levertijden worden niet toegerekend aan opdrachtnemer voor zover sprake is van aantoonbare vertragingen veroorzaakt door externe factoren buiten de invloedssfeer van opdrachtnemer, zoals het verkrijgen van vergunningen, VvE-toestemming of asbest. Dergelijke vertragingen leiden tot opschorting van de doorlooptijd, mits deze tijdig en adequaat door opdrachtnemer zijn gemeld en onderbouwd.

Levertijden Woningaanpassingen

1. U maakt voor woningaanpassingen benoemd in het prijzenblad (Bijlage 5) binnen vijf (5) werkdagen na de verstrekking van de opdracht door de gemeente een afspraak met de cliënt voor een datum voor het op- of inmeten.
2. U plant binnen 10 werkdagen na ontvangst van een offerte-aanvraag een huisbezoek en dient na het huisbezoek binnen 5 werkdagen de offerte in via email aan gemeente. De offerte voldoet minimaal aan de volgende eisen:
 - een gespecificeerde beschrijving van de leveringen en werkzaamheden;
 - een aanschafprijs op basis van de goedkoopst adequate oplossing (niveau sociale woningbouw);
 - prijsstelling van eventuele additionele werkzaamheden;
 - adresgegevens cliënt (installatie-adres);
 - data van levering / oplevering.
3. Minimaal 95% van de per kwartaal verstrekte opdrachten voor woningaanpassingen die
 - benoemd zijn in het Prijzenblad (Bijlage 5) of
 - voorkomen in de Ergokostenwijzer van CasaDataworden opgeleverd binnen 90 dagen na opdracht door de Gemeente.



4. De per kwartaal verstrekte opdrachten voor een ingrijpende woningaanpassing waarbij geen of niet alle producten uit voorgaande eis 8.3 zijn geïndiceerd, zal u op verzoek van de gemeente een offerte uitbrengen. Oplevering na opdracht van de gemeente vindt plaats in overleg.

Levertijden Deurautomaten

1. U maakt voor deurautomaten binnen vijf(5) werkdagen na de verstrekking van de opdracht door de gemeente een afspraak met de cliënt voor een datum voor het op- of inmeten.
2. Minimaal 95% van de per kwartaal verstrekte opdrachten voor deurautomaten worden gebruiksklaar opgeleverd binnen 30 werkdagen na opdracht tot inmeten en passen van de deurautomaat.

Levertijden Plafondliften

1. U maakt voor plafondliften binnen vijf(5) werkdagen na de verstrekking van de opdracht door de gemeente een afspraak met de cliënt voor een datum voor het op- of inmeten.
2. Minimaal 95% van de per kwartaal verstrekte opdrachten voor ~~deurautomaten~~ **plafondliften** worden gebruiksklaar opgeleverd binnen 30 werkdagen na opdracht tot inmeten en passen.

Overige levertijden

1. Voor woningaanpassingen, deurautomaten en plafondliften geldt dat u op verzoek van de gemeente, binnen vijf(5) werkdagen een voorziening demonteert en afvoert.
2. U moet (incidentele) spoedeisende opdrachten kunnen uitvoeren. Van spoedeisendheid is sprake wanneer, naar oordeel van gemeente, bij een cliënt een woningaanpassing gerealiseerd moet worden op acuut medische of sociale gronden. Hiervoor geldt een doorlooptijd van 10 werkdagen na opdracht.
3. U informeert de cliënt en gemeente indien een voorziening niet tijdig geleverd kan worden conform de eisen. Gemeente treedt zo nodig in overleg met u om de vervolg stappen te bepalen.

9. Onderhoud woningaanpassingen, deurautomaten en plafondliften

1. U voert in opdracht van de gemeente correctief onderhoud uit op de woningaanpassing.
2. U voert preventief en correctief onderhoud uit aan het uitstaande bestand en door u geleverde deurautomaten en plafondliften.
3. De schouw van het per 1 januari 2027 aanwezige uitstaande bestand deurautomaten en plafondliften vindt gefaseerd plaats in overleg met de gemeente.
4. Onderhoud, reparatie en vervanging van een woningaanpassing, deurautomaat of plafondlift naar aanleiding van een gebrek dat zich voordoet, geschiedt op basis van de volgende uitgangspunten:
 - o Reparaties kunnen in rekening worden gebracht bij de gemeente.
 - o U kunt de reparatiewerkzaamheden pas uitvoeren na indiening van een offerte aan en goedkeuring door de gemeente. In het WAB zal kenbaar welke rollen en bevoegdheden er zijn.
 - o De kosten van de reparatie /storing dienen in verhouding te staan tot de resterende levensduur van de voorziening.
 - o In geval van onderhoud en reparatie kunt u eenmaal voorrijkosten in rekening brengen. Van u wordt verwacht dat monteurs beschikken over onderdelen en materialen benodigd om onderhoud en reparatie uit te kunnen voeren.



5. Alleen bij spoed en nood is geen offerte en toestemming nodig voor de alsdan hoogst noodzakelijke reparaties tot max 500,- euro excl BTW, **per melding**.
6. U meldt een storing/reparatie zo snel als mogelijk aan de gemeente en meldt oneigenlijk gebruik van een voorziening aan de gemeente.
7. U dient de elk door u geleverde deurautomaat en plafondlift 1 x per kalenderjaar op de woonlocatie van de cliënt preventief te onderhouden. Dit betreft het uitvoeren van geplande onderhoudswerkzaamheden om problemen te voorkomen voordat ze zich voordoen. Daaronder vallen onder andere de voorgeschreven keuringen volgens geldende wet- en regelgeving, richtlijnen, normen, branchevoorschriften, verdragen, betreffende onder andere kwaliteit, techniek, milieu, veiligheid en gezondheid. Waar nodig worden tevens onderdelen vervangen teneinde gebleken gebreken te verhelpen en te verwachten gebreken/storingen te voorkomen.
8. U fungeert als eerste contactpunt voor de cliënt voor het stellen van vragen, zowel vanuit de gemeente als vanuit de cliënt. Het kan hierbij gaan om vragen over reparaties, garantie, instructie, levertijd en eventueel andere van belang zijnde vragen.
9. U dient een '24-uursstoringsdienst' te hebben voor storingen. U mag geen gebruik maken van een voice respons systeem, er dient altijd direct contact met een medewerker van u te zijn. Voor deze faciliteit worden geen extra kosten in rekening gebracht.
10. U rapporteert (signaalfunctie) aan de gemeente direct na constatering bij het uitvoeren van onderhoud het niet gebruiken en/of het niet meest passend zijn en/of het oneigenlijk gebruik van de voorziening.
11. Na afloop van de overeenkomst dient u, na verzoek, hiertoe van de gemeente preventief en correctief onderhoud continueren onder gelijkblijvende condities en voorwaarden aan de door u geleverde voorzieningen. En wel gedurende de technische levensduur van deze voorzieningen (zie eis 11.4).

10. Reparatietijden en vervanging

Voor reparaties gelden de volgende levertijden:

- a. Voor normale, niet spoedeisende reparaties (waar afhankelijkheid Algemene Dagelijkse levensverrichtingen(ADL) van de cliënt niet in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van drie (3) werkdagen.
- b. Voor spoedeisende reparaties (waarbij afhankelijkheid van ADL van de cliënt in het geding is) geldt een maximale hersteltijd van 24 uur.
- c. In noodgevallen, bij afhankelijkheid van de cliënt van het ADL, dient u zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen twee (2) uur na melding **(24 uur per dag en 7 dagen per week)** aanwezig te zijn en de reparatie uit te voeren.

Wanneer reparatie binnen 24 uur na storingsmelding niet mogelijk is en de klant volledig is aangewezen op de voorziening draagt u kosteloos zorg voor het realiseren van een noodoplossing.

11. Garantie en technische gebruiksduur

1. Garantie op uitvoering van de werkzaamheden wordt geboden conform de branchevoorschriften.
2. Alle door u te leveren nieuwe Wmo-woningaanpassingen, al dan niet met aanpassingen, hebben bij aflevering een minimale technische gebruiksduurgarantie van 7 jaar.

3. Overige lineaire afschrijvingstermijnen voor de **technische** gebruiksduur zijn:
 - o Toilet met sproei-föhn installatie 10 jaar
 - o Sanibroyeur 10 jaar
 - o Keukens: 15 jaar
 - o Badkamer: 25 jaar
 - o Deurautomaten: 15 jaar
 - o Plafondliften: **15** jaar
4. Incidenteel kan er afgeweken worden van de genoemde technische gebruiksduur. Hiervoor gaat de gemeente met u in voorkomende gevallen in overleg.
5. U garandeert kosteloos, ook na einde van de overeenkomst, een omruilgarantie van drie(3) maanden als blijkt dat de geleverde woningaanpassing, en/of onderdelen daarvan, niet voldoen of wanneer de cliënt niet in staat blijkt de woningaanpassing te kunnen gebruiken op basis van fysieke beperkingen of een technisch aspect.

Indien sprake is van een aantoonbare en onvoorziene wijziging in de gezondheidssituatie van de cliënt na indicatiestelling, kan dit aanleiding zijn voor een herbeoordeling door de gemeente. Wanneer blijkt dat de gemeente een verkeerde indicatie heeft gesteld komen de kosten voor rekening van de gemeente.

12. Werkzaamheden die niet onder het prijzenblad vallen.

1. Het prijzenblad is niet uitputtend; tijdens de looptijd van de overeenkomst kan de gemeente met u vaste prijsafspraken maken voor woningaanpassingen die nu niet op de lijst staan, maar waarop vanaf startdatum van de overeenkomst door cliënten vaker en meer structureel dan was voorzien, een beroep wordt gedaan.
2. Indien er meerwerk (extra werkzaamheden) moeten plaatsvinden voor een woningaanpassing welke wél onder het prijzenblad vallen stelt u een gespecificeerde offerte op waarin materiaalkosten, uren en levertijden nader zijn gespecificeerd met onderbouwing en deze bestaat uit de volgende gegevens:
 - o Aanleiding van het meerwerk;
 - o Beschikkingsnummer cliënt;
 - o Offerte (order)datum + offerte (order)nummer;
 - o Product + productspecificaties;
 - o Prijzen (zowel excl.- als incl. btw) op basis van de adequaat goedkoopste benodigde voorzieningen.

Voor de offerte wordt zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van de tarieven uit het prijzenblad en/of de Ergokostenwijzer van CasaData; Vermelding of het een nieuwe woningaanpassing, een aanpassing of overige betreft; Geprognosticeerde leverdatum na goedkeuring.

3. Voor een woningaanpassing welke niet onder het prijzenblad vallen (maatwerk), stelt u een gespecificeerde offerte op waarin materiaalkosten, uren en levertijden nader zijn gespecificeerd met onderbouwing en deze bestaat uit de volgende gegevens:
 - o Beschikkingsnummer cliënt;
 - o Offerte (order)datum + offerte (order)nummer;
 - o Product + productspecificaties;
 - o Prijzen (zowel excl.- als incl. btw) op basis van de adequaat goedkoopste benodigde voorzieningen. Voor de offerte wordt, tenzij dit niet mogelijk is, gebruik gemaakt van de tarieven uit het prijzenblad en/of de Ergokostenwijzer van CasaData;
 - o Vermelding of het een nieuwe woningaanpassing, een aanpassing of overige betreft;
 - o Geprognosticeerde leverdatum na goedkeuring.



4. Indien de Wmo-consulent van mening is dat in de door u opgestelde offerte geen reële marktconforme tarieven zijn gehanteerd, dan kan de Wmo-consulent door een onafhankelijk bouwkundige een controle van de offerte laten uitvoeren. De onafhankelijk bouwkundige zal het resultaat van de controle met u bespreken en -indien van toepassing- past u op aangeven van de onafhankelijk bouwkundige uw offerte aan.
5. Bij maat- of meerwerk is de door de Wmo consulent vooraf goedgekeurde offerte het maximale budget voor het uitvoeren van de opdracht.

13. Managementinformatie

1. Registratie van de gegevens een deurautomaat, dient door u op zulke wijze te geschieden dat:
 - a. duidelijk is waar(galerij, binnendeur, buitendeur, berging etc) welk type deurautomaat geplaatst is;
 - b. in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten waarbij de veiligheid van de klant in gevaar is) de locatie onmiddellijk terug te herleiden is. Het unieke identificatienummer dat verstrekt is door de gemeente is leidend. Aan dit nummer moeten alle gegevens worden gekoppeld.
2. Na elk kwartaal evalueert de gemeente met u de geleverde prestaties waarbij de managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal worden besproken. De gemeente neemt hiervoor het initiatief. Tijdens het kwartaaloverleg met de contractmanager bespreekt u de managementrapportage. De managementrapportage dient minimaal ~~twee (2)~~ **drie (3)** weken voor het kwartaalgesprek door de contractmanager te zijn ontvangen.
3. De managementinformatie bevat tenminste:
 - o een voorblad met analyse (waaronder alle KPI's al genoemd in deze bijlage) over afgelopen kwartaal afgezet tegen voorafgaande kwartalen.
 - o een overzicht
 - van de uitstaande opdrachten en de stand van zaken hieromtrent;
 - over de voorliggende periode van geleverde voorzieningen;
 - over de voorliggende periode van ingenomen voorzieningen en de depotlijst;
 - van correctief en preventief onderhoud over de voorliggende periode;
 - o Een geanonimiseerd overzicht over de voorliggende periode van de ontvangen klachten (zie eis 15) en de afhandeling hiervan, uitgesplitst naar:
 - Datum ontvangst klacht;
 - Omschrijving/aard van de klacht;
 - Ondernomen acties;
 - Datum afhandeling klacht;
 - Bijzonderheden.

14. Evaluatie, prestatiemeting en boete

1. In de eerste maand na elk kwartaal zal de gemeente met u evaluaties houden waarbij de agenda's in ieder geval de navolgende onderwerpen zullen bevatten:
 - o De managementinformatie en rapportage van het voorgaande kwartaal; Deze onderwerpen dienen in ieder geval aan de orde te komen (zie ook eis 13);
 - o Overzichtelijke voorblad met analyse om KPI's (zie eis 14.5)aan te tonen;
 - o Percentage periodiek (keurings)onderhoud;
 - o Overzicht in (back)order staande leveringen en reparaties incl. verwachte leverdatum;
 - o Telefonische bereikbaarheid;
2. Tijdens het implementatietraject dient u een voorbeeld te delen met de gemeente zodat het format kan worden gecontroleerd en kan worden vastgesteld.
 - o Klachtenprocedure; rapportage en afhandeling van klachten over het voorgaande kwartaal;
 - o De actuele cliënttevredenheid;
 - o De kwaliteit van de door opdrachtnemer geleverde hulpmiddelen en dienstverlening.



- Uitkomsten van steekproef op leveringen, steekproef op onderhoud en indien van toepassing onderzoek naar terugkoppelen van externe reden.
- 3. Het evaluatieoverleg zal plaatsvinden op operationeel, tactisch en strategisch niveau. U bent verantwoordelijk dat de relevante medewerkers aanschuiven bij elk evaluatieoverleg. U maakt van het evaluatieoverleg een verslag en evt. actiepuntenlijst, tenzij de gemeente dit wenst te doen. U en gemeente accorderen het verslag middels een email bericht of tijdens het volgende overleg.
- 4. Op initiatief van de gemeente of uzelf voert u zo nodig tussentijds overleg met uitvoerenden van de gemeente om de dagelijkse gang van zaken af te stemmen en uitvoerenden te informeren over actuele ontwikkelingen in de branche.
- 5. Prestatie-indicatoren:
 - Het door u in uw inschrijving ingediende uitvoeringsplan dient overeenkomstig en binnen de vastgestelde termijn correct te worden uitgevoerd.
 - Het aantal klachten is in een kwartaal niet hoger dan 2% van het totaal aantal geleverde woningaanpassingen, deurautomaten en plafondliften. Zie eis 15;
 - Er wordt voldaan aan de levertijden als vermeld in eisen 8 en 10.
- 6. Indien u niet voldoet of naar gemotiveerd oordeel van de gemeente onvoldoende voldoet aan de in de offerte-uitvraag genoemde prestatie indicatoren (KPI's) en de andere eisen in dit programma van eisen, bent u verplicht een adequaat en uitvoerbaar verbeterplan, waarin meetbare doelen en de borging op deze doelen concreet uiteen worden gezet, aan de gemeente aan te leveren binnen tien (10) werkdagen na verzoek hiertoe.
- 7. De gemeente stelt in overleg met u een reële termijn vast waarbinnen het verbeterplan, naar oordeel van de gemeente, succesvol uitgevoerd dient te worden.
- 8. In geval blijkt dat u binnen de door de gemeente vastgestelde termijn, als bedoeld in voorgaand lid en naar oordeel van de gemeente, geen succesvol resultaat heeft behaald verkrijgt u van de gemeente een zogenaamde gele kaart en bent u verplicht om binnen vijf (5) werkdagen, na een verzoek hiertoe door de gemeente, wederom een gedetailleerd verbeterplan op te stellen en aan te leveren.
- 9. Indien ook na het verkrijgen van een gele kaart er geen verbetering optreedt dan kan een rode kaart worden gegeven.
Een rode kaart houdt in dat:
 - u per direct een boete aan de gemeente verschuldigd bent tot maximaal 4% over de aan de gemeente in het voorgaande kwartaal gefactureerde omzet.
 - de gemeente kan besluiten om de voornoemde boete niet in euro's maar in door u voor te stellen en door de gemeente goed te keuren algemeen maatschappelijke activiteiten te laten uitkeren. Het betreft een (extra) maatschappelijke activiteit die wordt gegeven bovenop datgene dat al reeds is vastgesteld op grond van de overeenkomst. U bent volledig verantwoordelijk om in afstemming met de gemeente de maatschappelijke activiteit vorm te geven. De gemeente zal hierin geen actieve rol vervullen.
 - de gemeente zich het recht voorbehoudt om betaling van maandfacturen aan te houden gedurende de verdere uitvoering van het verbeterplan als bedoeld in voorgaand lid. Voorts heeft de gemeente het recht tot: Ontbinding van de overeenkomst binnen drie (3) maanden schriftelijke kennisgeving door de gemeente.
- 10. U zal, indien gemeente u daartoe verzoekt, tot zes (6) maanden na beëindiging van de overeenkomst (niet van toepassing bij ontbinding) de diensten onder dezelfde voorwaarden en condities continueren of zoveel korter op het moment dat eventuele transitie (=

overdracht van informatie en diensten) binnen het kader van een nieuwe overeenkomst met een eventuele nieuwe onderneming heeft plaatsgevonden.

15. Klachten

1. U draagt zorg voor een adequate klachtenregistratie- en klachten-afhandelingsprocedure waaruit blijkt:
 - o hoe een klacht wordt aangemeld;
 - o wat de reactietijd is;
 - o hoe de klacht wordt afgehandeld;
 - o hoe de registratie plaatsvindt;
 - o welke verandering/verbetering van de aanpak van de dienst of het product is het gevolg van de klacht.
2. Cliënten kunnen u telefonisch, per mail, per post bereiken. U gebruikt voor de telefoon geen (betaald) servicenummer.
3. Iedere cliënt moet zelf kunnen klagen. U dient rekening te houden met de doelgroep van de Wmo. De cliënt wordt te allen tijde gehoord. Dit kan zijn telefonisch of in een persoonlijk gesprek.
4. Klachten worden binnen maximaal drie (3) dagen in behandeling genomen.
5. In geval een klacht gerelateerd is aan het veilig kunnen gebruiken van de voorziening onderneemt u direct preventieve maatregelen.
6. U informeert de cliënt betreffende de ontvangst en het in behandeling nemen van de klacht, de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat wordt opgelost en op welke wijze.

16. Cliënttevredenheid

1. Leverancier neemt binnen **vijftien (15)** werkdagen na ingebruikname contact op met de cliënt om de tevredenheid te toetsen. Eventuele problemen worden direct verholpen. De gemeente ontvangt hiervan tijdens het kwartaalgesprek een overzicht.
2. Naast de hierboven beschreven klachtenregeling, is de gemeente vrij om door of namens de gemeente een cliënttevredenheidsonderzoek te starten.

17. Tarieven/indexering

1. De tarieven van het prijzenblad kunnen maximaal eenmaal per jaar worden gewijzigd, voor het eerst met ingang van 1 januari 2028. De indexering heeft betrekking op alle met de aanbesteding samenhangende kosten. Prijzen, tarieven en kosten kunnen maximaal worden aangepast met het door het CBS gepubliceerde indexcijfer 'CPI Alle huishoudens'. Hiervoor geldt het indexcijfer van de maand juni gelegen voor de datum van prijsaanpassing (teller).
2. Genoemde prijsaanpassing dient twee (2) maanden voor ingangsdatum aan de gemeente gemeld te worden. Indien de indexcijfers op dat moment nog niet vastgesteld zijn, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. Pas na schriftelijk akkoord van de gemeente wordt de voorgestelde prijsaanpassing doorgevoerd.

18. Facturatie en betaling

1. U factureert de door de gemeente te betalen bedragen via MO Platform, waarvoor u een instructie zal ontvangen.
2. Facturatie van de levering geschiedt achteraf. U factureert binnen 30 dagen na bedrijfsklare (op)levering van de woningaanpassing, deurautomaat of plafondlift. Na deze 30 dagen is de



declaratietermijn verstreken en kan er niet meer gedeclareerd worden met terugwerkende kracht. Er dient een door de cliënt ondertekend opleveringsformulier aanwezig te zijn. Zie Bijlage 13.



3. Het door de cliënt getekende opleveringsformulier wordt geüpload in het MO-Platform, die na beoordeling van de gemeente wordt goedgekeurd of afgekeurd. Zodra het opleveringsformulier is goedgekeurd kan de volgende dag de facturatie plaatsvinden.
Note: de wijze van facturatie van het OHC kan wijzigen naar per stuk declareren van het onderhoud (per klant) hiervoor hoeft dan geen opleverformulier te worden getekend of geüpload.
4. Voor het preventief onderhoudscontract geldt dat facturering plaatsvindt na ontvangst van een gespecificeerde verzamelfactuur per maand achteraf.
5. Facturering van het door u uitgevoerd correctief onderhoud moet vooraf op offerte basis zijn goedgekeurd.

19. Accountantscontrole (Niet van toepassing)

- ~~1. U biedt de gemeente uiterlijk 1 april van elk boekjaar een controleverklaring (op organisatieniveau) over de juistheid en rechtmatigheid van de het bestede budget met betrekking tot het uitvoering geven aan het leveren en onderhouden van woningaanpassingen, plafondliften en deurautomaten inclusief bijbehorende diensten. Tevens ontvangt de gemeente jaarlijks uiterlijk 1 april het accountantsverslag met hierin de bevindingen naar aanleiding van de uitgevoerde accountantscontrole omtrent de door u geleverde diensten en de doelmatigheid van de bestedingen door u in het kader van woningaanpassingen, deurautomaten en plafondliften.~~
- ~~2. U houdt bij genoemde accountantsverklaring of controleverklaring op organisatieniveau (gecontroleerde jaarrekening) rekening met de in onderstaande voor controle bepaling gestelde eisen:~~
 - ~~○ De accountant richt zijn controlewerkzaamheden zodanig in dat op basis van een risico-analyse de individuele processen van de dienstverlening en eventuele aanvullende diensten worden gecontroleerd. De uitgevoerde (interne) controles, afstemmingen met bronbestanden en uitgangspunten evenals de juistheid van de geprogrammeerde controles zijn daarbij object van onderzoek. Hiermee wordt een oordeel verkregen over de (juiste) werking van de individuele processen (organisatiegerichte controle).~~
 - ~~○ Het totaal aan organisatie- en gegevensgerichte werkzaamheden moet leiden tot voldoende controle informatie voor de accountant om een oordeel voor de gemeente mogelijk te maken.~~

20. Juridische eisen

1. Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.
U draagt verantwoordelijkheid voor verrekening van de kosten met onderaannemer. De gemeente draagt geen enkele verantwoordelijkheid richting de onderaannemer.

21. Verstrekkingenovereenkomst

1. De gemeente bepaalt -in overleg met de partij aan wie de opdracht is gegund- welke rechten en verplichtingen voor de cliënt ten aanzien van de deurautomaat en plafondlift in



de verstrekkingenovereenkomst worden opgenomen. Deze dient gelijktijdig met het opleveringsformulier door cliënt te worden ondertekend. De gemeente stelt samen met u een modelovereenkomst vast.

2. Indien een cliënt weigert de verstrekkingenovereenkomst te ondertekenen, terwijl de voorziening technisch correct is geleverd en het opleveringsformulier is ondertekend, dient opdrachtnemer dit te melden bij de gemeente. De gemeente zal in dat geval beoordelen op welke wijze hiermee wordt omgegaan. De weigering van de cliënt om de verstrekkingenovereenkomst te ondertekenen laat onverlet dat de levering, indien deze conform opdracht en naar behoren is uitgevoerd en door de gemeente als zodanig is vastgesteld, voor vergoeding in aanmerking kan komen.
3. U sluit namens de gemeente een verstrekkingenovereenkomst met de client bij wie de woningaanpassing, deurautomaat en/of plafondlift geleverd en geplaatst is. De verstrekkingenovereenkomst met de cliënt eindigt op het moment dat:
 - o De cliënt is overleden;
 - o De cliënt is verhuisd buiten de gemeentegrenzen van Almere;
 - o De betreffende voorziening niet meer voldoet aan de sociale, medische of technische eisen die aan de voorziening in combinatie met het gebruik ervan mag worden gesteld;
 - o Wanneer de gemeente de beschikking van de cliënt intrekt;
 - o De cliënt zelf aangeeft de voorziening niet meer te gebruiken.
4. Wanneer de verstrekkingenovereenkomst eindigt, ontvangt u hiervan (digitaal) bericht van de gemeente.
5. Indien de cliënt contact heeft opgenomen met u om de verstrekkingenovereenkomst te beëindigen, informeert u de gemeente daarover binnen 24 uur of de eerstvolgende werkdag.