

Algemene eisen

1. Opdrachtnemer is in staat om met ingang van 1 januari 2027 trapliften te leveren, te installeren en te onderhouden voor alle voorkomende vaste trappen volgens het principe van goedkoopst adequate oplossing.
2. Opdrachtnemer is in staat om alle voorkomende trapliften van de Opdrachtgever te demonteren.
3. De trapliften die Opdrachtnemer levert voldoen te allen tijde aan de geldende normen, wet- en regelgeving.
4. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk en neemt te allen tijde de volledige verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid op zich voor een optimale uitvoering van de leveringen, conform de goedkoopst adequate oplossing, en servicedienstverlening inclusief alle daarmee samenhangende processen, te leveren prestaties en het resultaat van hetgeen met hem is overeengekomen.
5. De trapliften zijn en blijven veilig en dienen te voldoen aan alle meest recente vigerende nationale- en relevante Europese regelgeving, voorschriften, uitvoeringsbesluiten en NEN –EN/ ISO/CE/EMC normen of daarmee vergelijkbaar, zulks uitsluitend ter beoordeling door de gemeenten.

Op het moment van publicatie van deze aanbesteding gelden o.a. de volgende normen:

- NEN-EN-ISO 9001:2015 (kwaliteitsnormen, richting cliënt);
- NEN-EN-ISO 14001:2015 (normen op gebied van Milieu);
- NEN-EN 81-40:2020 (veiligheid van trapliften)
- 2006/43/EG (Machinerichtlijn); machines moeten voldoen aan de CE-Markering;
- Besluit Bouwwerken Leefomgeving

Voor leverde trapliften geldt dat de traplift dient te voldoen aan de toepasselijke wet- en regelgeving en dat de rechtsgeldige oorspronkelijke conformiteitsbeoordeling en CE-markering het uitgangspunt vormen.

6. De door Opdrachtnemer te leveren trapliften (nieuw of leverde) hebben een minimale technische levensduur van vijftien (15) jaar. Gerekend vanaf plaatsing. De traplift verkeert in goede staat en zonder beschadiging.
7. De door Opdrachtnemer te leveren trapliften zijn bestemd ter overbrugging van één (1) verdieping. Totale hoeveelheid verdiepingen wordt bepaald door de indicatiesteller van de Opdrachtgever.
8. De door Opdrachtnemer te leveren trapliften hebben ten minste een draagvermogen van 125 kg.
9. Opdrachtnemer bepaalt de goedkoopst adequate oplossing door de totale aanschafwaarde van de traplift, inclusief aanpassingen en opties.
10. De Opdrachtnemer bepaalt of de te plaatsen traplift aan de binnen- of buitenzijde geplaatst wordt. De Opdrachtnemer houdt hierbij rekening met de veiligheid van de cliënt en eventuele andere inwonende(n). En de Opdrachtnemer houdt rekening met de wensen van de cliënt en eventuele andere inwonende(n).
11. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat in voorkomende gevallen (bijvoorbeeld bij discussiegevallen of als de oplossing niet past binnen de opdracht) de consultant of de Opdrachtgever, in verband met de integrale situatie en/of veiligheid van de cliënt en zijn/haar directe omgeving, de gewenste plaatsingszijde van de traplift bepaalt.
12. De door Opdrachtnemer te leveren (gedeeltelijk) leverde trapliften zijn:
 - Technisch in normale staat (regulier onderhouden, voldoet aan de technisch/functioneel gestelde eisen);
 - Visueel als nieuw (schoon, geen of nauwelijks (zichtbare) beschadigingen en zo nodig ontsmet);
13. De All-in categorieprijs koop van trapliften staat gedefinieerd in de bijlage met de begripsbepalingen (bijlage 02) en het tarief is door Opdrachtnemer ingevoerd in het Prijzenblad (bijlage 10).

14. De All-in categorieprijs servicedienstverlening staat gedefinieerd in de bijlage met de begripsbepalingen (bijlage 02) en het tarief is door Opdrachtnemer ingevoerd in het Prijzenblad (bijlage 10). Binnen de garantieperiode (24 maanden) mag Opdrachtnemer geen kosten voor de All-in Servicedienstverlening in rekening brengen.
15. 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 voor levering en inname, en deze indien nodig te annuleren.
16. Opdrachtnemer is voor de cliënt het eerste aanspreekpunt met betrekking tot de trapliften en het onderhoud ervan.
17. Opdrachtnemer dient bereid en in staat te zijn voor iedere mogelijke trapconstructie een traplift, met alle daarbij behorende onderdelen en/of aanpassingen, te leveren voor de ingeschreven prijs van de betreffende categorie.

Eisen aan personeel Opdrachtnemer

18. Identificatie & Legitimatie
 Medewerkers van Opdrachtnemer die bij de cliënt op huisbezoek komen (advies, aflevering, onderhoud):
 - Kunnen zich legitimeren met een geldig legitimatiebewijs.
 - Kunnen aantonen dat zij werkzaam zijn voor het bedrijf van Opdrachtnemer.
19. De door Opdrachtnemer in te zetten medewerkers beheersen de Nederlandse taal.
20. Verklaring Omtrent Gedrag (VOG); Personeel dat in contact is met de cliënt beschikt te allen tijde over een VOG welke niet ouder is dan 3 jaar.
21. Deskundigheid & Vakbekwaamheid
 Opdrachtnemer zet alleen ter zake deskundige, vakbekwame, klantgerichte medewerkers in. Dit betekent:
 - 21.1 Opleiding & Competenties*
 Beschikken over een functiegerichte opleiding of aantoonbaar benodigde competenties.
 - 21.2 Inhoudelijke & Technische Kennis*
 Medewerkers met direct contact met cliënten:
 - Hebben kennis van trapliften en het proces van:
 Inmeten, Passen, Installatie, Gebruiksklare (op)levering en Servicedienstverlening
 - Kunnen sociaal vaardig en begrijpelijk communiceren met cliënten.
 - Doen nooit toezeggingen over de toekenning van een traplift aan de cliënt anders dan reeds is aangegeven door Opdrachtgever. Dit geldt naast de medewerkers van Opdrachtnemer ook voor ergotherapeuten die werken in opdracht van Opdrachtgever.
 - 21.3 Inmeten & Passen*
 - Opdrachtgever zet een gekwalificeerde professional in met kennis van:
 Besluit bouwwerken leefomgeving (BBL);
 Technische (on)mogelijkheden van trapliftinstallatie;
 Toegankelijkheid voor medetrapgebruikers (minst belemmerende oplossing);
 Ergonomie en compensatie van beperkingen.
 - De gekwalificeerde professional kan:
 Uitleg geven in begrijpelijke taal;

Visualiseren hoe de traplift eruit komt te zien;
Informerend over installatie en aandachtspunten.

21.4 Installatie & (Op)levering

Er is minimaal één gekwalificeerde professional aanwezig:

Professional heeft minimaal kennis van:

- Besluit bouwwerken leefomgeving (BBL);
- Technische (on)mogelijkheden;
- Toegankelijkheid trap;
- Ergonomie.

De gekwalificeerde professional kan:

- Stoel afstellen op lichaamsmaten van cliënt met juiste gereedschappen;
- Cliënt volledig instrueren over gebruik, noodprocedures en storingsmeldingen.

21.5 Onderhoud, Service & Reparatie

De gekwalificeerde monteur:

- Is uitgerust met juiste materiaal
- Beschikt over technische kennis van betreffende trapliftinstallatie

22. Permanente Ontwikkeling & Veiligheid:

Bij ontwikkelingen, innovaties of kennisbeperkingen worden medewerkers aanvullend opgeleid en bijgeschoold.

Medewerkers zijn minimaal geïnstrueerd en getraind in:

- Signaleren van onveilige situaties en knelpunten;
- Sociaal vaardig, communiceren op B1-niveau indien nodig;
- Respect voor geloofsovertuiging en leefwijze;
- Weten waar bevoegdheden liggen en zich hieraan houden;
- Kunnen omgaan met diversiteit aan cliënten binnen Wmo:
 - Lichamelijke of verstandelijke beperking
 - Chronisch psychisch probleem
 - Psychosociaal probleem
- Respectvol omgaan met persoonlijke eigendommen en woningen;
- Medewerkers en ergotherapeuten doen geen toezeggingen over toekenning traplift.
- Adequaat handelen bij signalen van bedreiging veiligheid: Deze signalen worden door Opdrachtnemer onverwijld doorgeleid naar Opdrachtgever of door Opdrachtgever aan te wijzen derde(n). In overleg met Opdrachtgever worden deze signalen indien noodzakelijk omgezet in concrete acties door Opdrachtnemer dan wel door inschakeling van andere bij gebruiker betrokken dienstverlenende instanties en professionals op het gebied van wonen, welzijn en zorg.

23. Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor ingezette medewerkers.

Bij schade of gebrekkige dienstverlening door minder bekwame medewerkers:

Opdrachtnemer is direct en rechtstreeks aansprakelijk.

Alle kosten voor herstel en (gevolg)schade zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Privacy - AVG

24. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze overeenkomst gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijken in de zin van artikel 26 AVG. De afspraken over de verdeling van verantwoordelijkheden en verplichtingen worden vastgelegd in een overeenkomst inzake gezamenlijke verwerkingsverantwoordelijkheid. Opdrachtnemer handelt daarbij overeenkomstig de eisen van de AVG en overige toepasselijke privacywetgeving.

25. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilige, zorgvuldige en correcte omgang met betreffende persoonsgegevens. Hieronder valt onder andere het ontvangen, versturen, raadplegen, opslaan en muteren van gegevens.
26. Opdrachtnemer voldoet hierbij aan het volgende normenstelsel:
 - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG en UAVG) - NEN/ISO 27001
 - PCI/DSS: bij uitwisseling persoonsgegevens bij kaart- en transactiegegevens
 - NTA7516: bij uitwisseling persoonsgegevens binnen het zorgdomein Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat te voldoen aan de normen, zoals gesteld in de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Overheid (BIO). De toereikendheid van de informatieveiligheid blijkt uit: - Certificering óf
 - Periodieke externe controles zoals audits of TPM's óf
 - Een Assurance rapport van een gecertificeerd auditor óf
 - Eigen controles of eigen mededelingen
27. Opdrachtnemer heeft een eigen protocol over hoe om te gaan met privacy.
28. De persoonsgegevens mogen door Opdrachtnemer uitsluitend gebruikt worden voor het leveren, plaatsen en onderhouden van trapliften bij betrokkene. Daarbij worden alleen de noodzakelijke persoonsgegevens gebruikt (proportionaliteit).
29. Direct na beëindiging van het onderhoud worden de betreffende persoonsgegevens bij Opdrachtnemer vernietigd, tenzij vanuit wettelijke bepalingen een langere bewaartermijn vereist is.
30. Waar mogelijk worden persoonsgegevens gepseudonimiseerd of geanonimiseerd.
31. Persoonsgegevens tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden alleen beveiligd verzonden.
32. Personen in dienst van, dan wel werkzaam ten behoeve van de Leverancier, evenals de Opdrachtnemer zelf, zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot de persoonsgegevens waarvan zij kennis kunnen nemen, ook na beëindiging van de hoofdovereenkomst, behoudens voor zover een bij, of krachtens de wet gegeven voorschrift tot verstrekking verplicht.
33. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever bij een datalek, als dat kan leiden tot schending van privacy van betrokkenen. Leverancier meldt een dergelijk datalek zelf bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien zich bij Opdrachtgever een datalek voordoet dat gevolgen kan hebben voor Opdrachtnemer, dan wordt Opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.
34. Opdrachtnemer dient mee te werken aan controles door Opdrachtgever op de informatieveiligheid en waarborging van de privacybescherming. De redelijke kosten van deze controle worden gedragen door Opdrachtgever, tenzij uit de controle blijkt dat Opdrachtnemer bovenstaande bepalingen niet heeft nageleefd. In dat geval worden de kosten van de controle gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal de controle slechts (laten) uitvoeren bij een ernstig vermoeden dat Opdrachtnemer bovenstaande bepaling niet of gebrekkig naleeft. De Opdrachtgever zal de controle slechts (laten) uitvoeren na een voorafgaande schriftelijke melding aan de Opdrachtnemer.
35. Opdrachtgever erkent geen enkele aansprakelijkheid bij niet of niet volledig nakomen van bovenstaande verplichtingen door Opdrachtnemer, tenzij het niet (volledig) nakomen het gevolg is van een handelen of nalaten van Opdrachtgever.

Opdrachtverstrekking

36. De Opdrachtnemer ontvangt van de Opdrachtgever de opdracht tot levering van de traplift. Met uitgangspunt: de goedkoopste adequate oplossing.
37. Datum melding bij Opdrachtnemer is dag 0. Volgende werkdag is dag 1.
38. Daar waar het een standaardcategorie betreft (zie prijzenblad) hoeft hiervoor geen offerte uitgebracht te worden.

39. Opdrachtnemer maakt binnen twee (2) werkdagen, na leveringsopdracht van de Opdrachtgever, met de cliënt een afspraak voor het huisbezoek, voor de passing en het inmeten van de traplift. De afspraak vindt plaats binnen tien (10) werkdagen na het eerste contact met cliënt.
40. Cliënten worden nooit zonder afspraak door Opdrachtnemer bezocht.
41. Als tijdens of na de intake met de cliënt blijkt dat de cliënt geen veilig gebruik kan maken van de traplift meldt Opdrachtnemer dit direct telefonisch of per mail aan de Opdrachtgever en wordt het verdere proces tot levering vooralsnog stopgezet.
42. Cliënt die het betreft dient aanwezig te zijn bij de intake, indien dit door omstandigheden niet mogelijk is, dan treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever.

Levering, passing en inmeting

43. Wijze van passen en inmeten door Opdrachtnemer.
 Minimale eisen zijn hierbij:
 - Opdrachtnemer legt de bevindingen bij de passing en het inmeten vast (foto's van de actuele trap situatie voorzien van datum) en draagt zorg voor een goede communicatie richting de cliënt (en eventueel betrokken familie of gemachtigde derden, die de cliënt vertegenwoordigen) en de Opdrachtgever.
 - Opdrachtnemer levert een situatieschets aan bij cliënt en Opdrachtgever. Opdrachtgever ontvangt, via het portaal, ook afmetingen en onderbouwing waarom de traplift(oplossing) aan Besluit bouwwerken leefomgeving (BBL) voldoet.
 - Opdrachtnemer stelt vast of het installeren van de traplift in z'n geheel technisch haalbaar is. In het geval dat het installeren van de traplift technisch niet haalbaar is, wordt dit middels een onderbouwde rapportage teruggekoppeld naar de Opdrachtgever.
 - Opdrachtnemer stelt tijdens de passing vast of de voorgestelde traplift technisch passend en veilig is voor de cliënt. Opdrachtnemer mag hierbij uitgaan van de door de cliënt verstrekte gegevens. Indien objectieve aanwijzingen bestaan dat aanvullende verificatie noodzakelijk is voor de veiligheid of technische haalbaarheid van de voorziening, mag Opdrachtnemer aanvullende verificatie uitvoeren. Deze verificatie vindt uitsluitend plaats indien noodzakelijk, proportioneel en met respect voor de privacy van de cliënt.
 Opdrachtnemer licht de reden hiervan toe aan de cliënt.
44. Opdrachtnemer levert, plaatst en installeert de traplift gebruiksklaar op, binnen 25 werkdagen na Intake (standaard categorie) of akkoord door de Opdrachtgever (als een offerte benodigd is). Dit geldt ook voor later op de traplift aan te brengen (fabrieks-) opties, accessoires en (na)aanpassingen.
45. Opdrachtnemer kan in incidentele gevallen, op verzoek van de Opdrachtgever, een traplift met spoed leveren. Van een spoedlevering is sprake, wanneer cliënt naar oordeel van de Opdrachtgever, op basis van acute sociale en/of medische gronden op kortere termijn over een traplift dient te beschikken. Bij deze spoedprocedure (waar geen extra kosten aan verbonden zijn) levert, plaatst en installeert Opdrachtnemer de traplift binnen 15 werkdagen na leveringsopdracht van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is in staat incidentele spoedleveringen uit te voeren.
46. Bij overschrijding van afgesproken termijnen (zoals levertijd, plaatsing of installatie), is de Opdrachtnemer verplicht om:
 - Direct contact op te nemen met de cliënt om deze te informeren over de vertraging, de oorzaak ervan en de verwachte nieuwe planning;
 - De Opdrachtgever schriftelijk te informeren over de vertraging, inclusief een toelichting op de oorzaak, de genomen maatregelen en de verwachte impact op de dienstverlening;
 - Proactief te handelen, wat betekent dat de Opdrachtnemer zelf het initiatief neemt om te informeren, zonder dat de cliënt of Opdrachtgever hier eerst om hoeft te vragen.

47. Opdrachtnemer voorziet de traplift van een sticker en/of informatiekaart met daarop de relevante contactgegevens van de Opdrachtnemer met betrekking tot storingen, calamiteiten en onderhoud. De sticker moet goed leesbaar zijn en aangebracht op een voor de cliënt goed afleesbare plaats.
48. Opdrachtnemer voorziet de cliënt van een begrijpelijke Nederlandstalige handleiding (indien nodig in grootletter formaat).
49. Na plaatsing/ installatie verzorgt Opdrachtnemer instructie aan cliënt over de traplift, met betrekking tot beoogd/ veilig gebruik en onderhoud. Hieronder staat wat de instructie minimaal omvat:
 - Gebruik van de traplift;
 - Oefening met traplift;
 - Uit te voeren onderhoud door cliënt (reiniging);
 - Uitleg over de Nederlandstalige handleiding (indien nodig in grootletter formaat);
 - Tijdens de instructie wordt de cliënt gewezen op de sticker met de relevante contactgegevens van de Opdrachtnemer
50. Opdrachtnemer zorgt voor uitleg van de gebruikersovereenkomst en Opdrachtnemer zorgt ervoor dat cliënt de gebruiksovereenkomst tekent en voegt deze toe aan de factuur en in de portal.
51. Opdrachtnemer belt cliënt 14 kalenderdagen na installatie van de traplift op om het gebruik van de traplift te bespreken en geeft cliënt indien nodig aanvullende instructie.
52. **Maatwerk**
 Opdrachtnemer doet de Opdrachtgever een passend aanbod gebaseerd op een éénmalige meerprijs indien de traplift niet onder de reikwijdte valt van deze opdracht maar wel noodzakelijk is. Onder maatwerk wordt in ieder geval, maar niet limitatief, verstaan: een traplift voor een cliënt met een gewicht van meer dan 125 kg (heavy duty) of een aangepast stoeltje voor een kind.
53. Er zijn mogelijkheden voor de cliënt om tegen meerprijs of voor eigen rekening wijzigingen in kleuren, bekleding, buizenstelsel etc. aan te vragen/ brengen. Indien cliënt hier gebruik van maakt wordt de Opdrachtgever hier altijd van op de hoogte gesteld, binnen twee werkdagen. De aangebrachte wijzigingen zijn voor risico en rekening van de cliënt. Factuur van de meerprijs gaat rechtstreeks naar de cliënt voorafgegaan door een ondertekende offerte (door de cliënt) voor de meerprijs.

Bouwkundige aanpassingen van niet-constructieve aard

54. Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering van eventueel bouwkundige aanpassingen van niet constructieve aard.
55. Als er bouwkundige aanpassingen (van niet constructieve aard) nodig zijn die niet binnen het all-in tarief vallen en hoger liggen dan € 1.000,00 (excl. BTW) dan draagt Opdrachtnemer, binnen tien (10) werkdagen na selectie en inmeten, zorg voor een volledig gespecificeerde offerte met onderbouwing voor deze noodzakelijke aanpassingen en stuurt deze naar de Opdrachtgever.
56. Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voor eventuele bouwkundige aanpassingen van niet-constructieve aard* een tweede offerte op te vragen. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de prijs van de voordeligste offerte de maximale vergoeding is. Opdrachtgever keurt de (eventueel tweede) offerte schriftelijk of per mail goed. Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering hiervan.
 *Aanpassingen aan een gebouw die géén invloed hebben op de dragende constructie van het bouwwerk zijn aanpassingen van niet-constructieve aard. Denk bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend aan; aanpassen van vloerbedekking of drempels, verplaatsen stopcontacten, verwijderen plinten of plaatsen van wandbeugels.

Bouwkundige aanpassingen constructieve aard

57. Als Opdrachtnemer van mening is dat er een bouwkundige aanpassing nodig is, dan dient Opdrachtnemer dit ter accordering eerst gemotiveerd voor te leggen aan Opdrachtgever. Deze motivering dient ook te omvatten waarom een ander traplifttype en/of uitvoering (van Opdrachtnemer) waarmee bouwkundige aanpassingen voorkomen zouden kunnen worden, niet mogelijk is.
58. Opdrachtnemer treedt, binnen vijf (5) werkdagen na het inmeten van de traplift, in overleg met de Opdrachtgever in het geval er bouwkundige werkzaamheden van constructieve aard noodzakelijk zijn. Het betreft hier werkzaamheden zoals (niet limitatief):
 - Verplaatsen kozijn/deur;
 - Verhogen onderdoorgang trap;
 - Plaatsen nieuwe trap;
 - (Ver)plaatsen van muren;
 - Wegbreken van vloeren;
 - Verplaatsen van meterkast.
59. Opdrachtnemer draagt binnen tien (10) werkdagen na het inmeten en selectie zorg voor een volledig gespecificeerde + onderbouwde offerte van de uit te voeren noodzakelijke constructieve bouwkundige werkzaamheden.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om voor de constructieve bouwkundige aanpassingen een tweede offerte op te vragen, bij een andere aannemer. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de prijs van de voordeligste offerte de maximale vergoeding is. Opdrachtgever keurt de (eventueel tweede) offerte schriftelijk of per mail goed. Opdrachtnemer draagt zorg voor de uitvoering hiervan.

Aanpassingen aan- en of vervanging van een reeds geïnstalleerde traplift

60. Het aanbrengen van benodigde (fabrieks-)opties, accessoires en aanpassingen op de reeds geïnstalleerde voorziening zijn inbegrepen in de all-in categorieprijs servicedienstverlening en worden direct na constatering door Opdrachtnemer uitgevoerd. Hiervoor is geen specifieke opdracht van Opdrachtgever noodzakelijk.
61. Bij aanpassingen aan of vervanging van een reeds geïnstalleerde voorziening zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de gebruiker de traplift dezelfde werkdag weer kan gebruiken.
62. Opdrachtnemer draagt, indien vervanging van de traplift noodzakelijk is zorg voor aansluitende en adequate vervanging.
63. 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.
64. Wanneer er sprake is van een situatie anders dan benoemd in het voorgaande lid, bijvoorbeeld levering in een nieuwe categorie is een nieuwe dienstverleningsopdracht van Opdrachtgever vereist inclusief de ondertekening van een nieuwe gebruikersovereenkomst.
65. 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.

Verwijderen traplift

66. Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de verwijderingsopdracht tot verwijdering van de traplift, maakt Opdrachtnemer een afspraak met de cliënt of de nabestaanden, nieuwe bewoner of woningbouwcorporatie voor het demonteren en afvoeren van de aanwezige traplift.

67. Tenzij anders overeengekomen, wordt de traplift binnen maximaal tien (10) werkdagen, na opdracht van de Opdrachtgever, gedemonteerd en afgevoerd.
68. Wanneer er geen sprake is van een vervangende traplift demonteert de opdrachtnemer die de traplift destijds geplaatst heeft de traplift. Wanneer er sprake is van een vervangende traplift demonteert opdrachtnemer kosteloos de traplift en plaatst de nieuwe traplift. Dit om de belastbaarheid voor de cliënt zoveel mogelijk te beperken en deze niet te belasten met 2 leveranciers.
69. Demontage wordt zorgvuldig uitgevoerd met daarvoor bestemd gereedschap.
70. Opdrachtnemer legt de bevindingen na verwijdering van traplift vast (foto's van de nieuwe situatie voorzien van datum).
71. Opdrachtnemer voert herstelwerkzaamheden uit, die samenhangen met de installatie en het demonteren van de traplift. Voorbeelden van deze herstelwerkzaamheden, niet limitatief, zijn; leuning terugplaatsen, gaatjes dichtsmen. Bouwkundige aanpassingen zijn hiervan uitgesloten.
72. Onder geen enkele voorwaarde mag de woning worden achtergelaten wanneer er zich door toedoen van het demonteren van de traplift onveilige situaties kunnen voordoen aan de elektrische installatie in de woning en/of de gezondheid van de bewoners.
73. Opdrachtnemer draagt zorg voor het afvoeren van de gedemonteerde traplift, bijbehorende goederen, afval en (rest)materialen, alles volgens geldende milieueisen en op een verantwoorde wijze. De locatie wordt bezemschoon achtergelaten.
74. Opdrachtnemer meldt binnen vijf (5) werkdagen na demonteren aan de Opdrachtgever de realisatie hiervan.
75. Na demonteren en afvoeren gaat het eigendomsrecht van de traplift over naar Opdrachtnemer.
76. Schade die ontstaat als direct gevolg van het verwijderen van de traplift valt onder de verantwoordelijkheid en rekening van Opdrachtnemer.

Facturatie

77. Opdrachtnemer verzendt een factuur per geplaatste traplift. En onderhoudsfacturatie vindt plaats middels een verzamelfactuur. Iedere maand worden de in de maand daarvoor geplaatste trapliften gefactureerd. De verzamelfactuur wordt uiterlijk de laatste dag van de maand volgend op de maand van plaatsing aan de gemeente verstrekt. Bijvoorbeeld: trapliften geleverd in juli 2026 worden uiterlijk op 31 augustus 2026 gefactureerd. De verzamelfactuur bevat een bijlage (in .xlsx) met hierin op detailniveau de gegevens per verstrekte traplift.
78. De gemeente zal de factuur na ontvangst binnen maximaal 30 dagen voldoen. Overschrijding van de betalingstermijn door de gemeente, of niet betaling door de gemeente van facturen op grond van vermoedelijke inhoudelijke onjuistheid of ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestatie geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten of te beëindigen.
79. De volgende gegevens dienen op de factuur vermeld te worden:
 - Naam van de cliënt
 - Adresgegevens van de cliënt
 - Categorie traplift (1 bocht, 2 of meer bochten of rechte trap zonder bochten)
 - Merk/type traplift
 - Is de traplift nieuw of een herverstreking? (Mogelijk worden aanvullende gegevens gevraagd deze worden nog nader overeengekomen)
 - Geleverde opties, aanpassingen en accessoires
 - Gerealiseerde bouwkundige aanpassingen indien van toepassing
 - Kosten bouwkundige aanpassingen die niet vallen onder de All-in categorieprijs koop
 - Fabricagedatum traplift
 - Datum levering traplift;
 - Productcode i.v.m. aanleveren in .CSV (nog nader overeen te komen);

Totaalprijs traplift (inclusief en exclusief BTW).

Alle facturen moeten voldoen aan de eisen die de Belastingdienst aan een factuur stelt (denk hierbij ook aan de BTW-margeregeling).

80. De factuur voor de traplift is altijd voorzien van de gebruikersovereenkomst. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een factuur voor levering zonder gebruikersovereenkomst niet betaalbaar gesteld wordt.
81. Opdrachtnemer stuurt de factuur beveiligd.
82. Aanvullende facturen worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever niet betaald.
83. Opdrachtnemer is voornemens iWmo te implementeren zodra de landelijke standaard hiervoor gereed is en Opdrachtgever ook. De administratie dient dan te worden uitgevoerd conform de landelijke standaarden (iStandaarden). Opdrachtnemer conformeert zich om facturatie via elektronisch berichtenverkeer (iWmo) mogelijk te maken wanneer Opdrachtgever hiertoe opdracht geeft.
84. All-in servicedienstverlening
 Eens per kwartaal factureert Opdrachtnemer het all-in onderhoud op basis van het totaal aantal door Opdrachtnemer (binnen deze raamovereenkomst) geleverde trapliften (buiten garantie) X geoffreerde jaarprijs/4.
 Bij de factuur stuurt Opdrachtnemer een MS-office compatibel overzicht met het "uitstaande bestand" op basis waarvan de factuur is opgemaakt. Het overzicht bevat in ieder geval:
 Naam van de cliënt;
 Adresgegevens van de cliënt;
 Categorie traplift (1 bocht of 2 of meer bochten);
 Merk/type traplift
 Is de traplift nieuw of een herverstreking? (Mogelijk worden aanvullende gegevens gevraagd, deze worden nog nader overeengekomen);
 Fabricagedatum traplift;
 Datum levering traplift.

Het all-in tarief voor servicedienstverlening voor al het onderhoud, keuringen en reparatie mag de Opdrachtnemer één (1) keer per kwartaal factureren in de maand volgende in die waarin het kwartaal beëindigd is.

Facturatie van het All-in tarief voor servicedienstverlening vindt na afloop van de garantieperiode eens per kwartaal plaats. Dit is op zijn vroegst in het kwartaal 24 maanden na installatie van de traplift. (Voorbeeld: levering oktober 2027, eerste maal facturatie All-in tarief in het eerste kwartaal van 2030).

85. Na inname/verwijdering van de traplift, stopt de overeenkomst voor het All-in onderhoudscontract per de eerste van de maand volgende op die waarin de opdracht tot inname is gegeven. (Voorbeeld: innameverzoek 21 april 2029, de overeenkomst voor onderhoud eindigt op 30 april 2029).
86. Opdrachtnemer beschikt over een overzichtelijke en juiste (financiële) administratie, waarbij maandelijks elektronische bestandsvergelijking met de gemeente mogelijk is. De Opdrachtnemer neemt hiervoor het unieke cliëntnummer van de Opdrachtgever op in zijn administratie.

Gebruikersovereenkomst (zie hiervoor bijlage 08a)

87. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat het eigendom van de traplift berust bij Opdrachtnemer, totdat de cliënt de gebruikersovereenkomst heeft ondertekend. Na ondertekening wordt Opdrachtgever eigenaar van de traplift.
88. Opdrachtnemer zorgt bij aflevering voor een door de gebruiker ondertekende gebruikersovereenkomst. Het format voor deze gebruikersovereenkomsten ontvangt Opdrachtnemer van de Opdrachtgever.

89. Opdrachtnemer stuurt bij de factuur een kopie van de ondertekende gebruikersovereenkomsten mee. Gemeente voegt deze toe aan het dossier. Als dit niet mogelijk is, bijvoorbeeld door invoering iWmo-berichtenverkeer, dan worden de ondertekende gebruikersovereenkomsten iedere maand via beveiligde mail aan de gemeente verstrekt. Hiervoor worden afspraken vastgelegd in het werkafsprakenboek.
90. Als de cliënt de gebruikersovereenkomst weigert te ondertekenen neemt Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen contact op met Opdrachtgever. Opdrachtgever legt hierna het contact met de cliënt.
91. Bij vervanging van een traplift dient een nieuwe gebruikersovereenkomst te worden ondertekend en vervalt de voorliggende gebruikersovereenkomst.

Service en reparatie

92. De beschikbaarheid van Opdrachtnemer voor storingsmeldingen en uitvoering van reparatiewerkzaamheden dient te worden gegarandeerd voor 24 uur per dag en 7 dagen per week. Bij het contacteren van de Opdrachtnemer, wordt de cliënt te woord gestaan door een natuurlijk persoon. Beschikbaarheid in vorm van een voicemailbericht, chatbot of vergelijkbaar is niet voldoende.
93. Storingen/benodigde reparaties, waardoor de Traplift niet meer gebruikt kan worden, die voor 12:00 uur worden gemeld, dienen dezelfde dag voor 18:00 uur verholpen te worden. In geval van meldingen na 12:00 uur dienen deze meldingen voor 12:00 uur van de eerstvolgende dag verholpen te worden.
94. Storingen/benodigde reparaties, die het gebruik van de traplift niet of nauwelijks beperken (bijvoorbeeld loslatende bekleding), dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na storingsmelding te worden verholpen.
95. Opdrachtnemer overlegt met cliënt over de spoedeisendheid van de storing. Wanneer sprake is van spoed, is Opdrachtnemer binnen twee (2) uur na melding van de storing ter plekke om de storing te verhelpen. Incidentele spoedstoringen of acute technische defecten vallen onder reguliere uitvoering en vereisen directe opvolging conform de afgesproken responstijden. Deze leiden niet automatisch tot toepassing van het escalatiemodel, tenzij sprake is van structurele tekortkomingen.
96. Een storing wordt als verholpen beschouwd, wanneer de cliënt weer kan beschikken over een volledig functionerende traplift.
97. Opdrachtnemer is voor de cliënt het eerste contactpunt met betrekking tot de trapliften en het onderhoud ervan.
98. Opdrachtnemer vervult een proactieve signaalfunctie richting de gemeente wanneer blijkt dat de traplift onderhevig is aan buiten proportionele slijtage, oneigenlijk gebruikt wordt of onveilig gebruikt wordt. Deze proactieve signaalfunctie wordt opgenomen in de gebruikersovereenkomst, zodat cliënt van deze mogelijkheid op de hoogte is. Voordat contact met gemeente hierover opgenomen wordt, is cliënt van de melding op de hoogte gesteld.
99. Bij onjuist of oneigenlijk gebruik van de traplift worden gesprekken gevoerd tussen Opdrachtnemer en eindgebruiker. Bij problematische situaties kan de consulent van Opdrachtgever betrokken worden. De Opdrachtnemer moet dan bewijs overleggen aan de Opdrachtgever bijvoorbeeld middels verslaglegging van gevoerde gesprekken en foto's. Er vindt dan overleg plaats of het hulpmiddel bij de eindgebruiker moet blijven, de eindgebruiker een waarschuwing moet krijgen (voordat kosten in rekening worden gebracht) of dat het hulpmiddel ingenomen moet worden. Deze beoordeling ligt bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
100. Opdrachtnemer is slechts gerechtigd om kosten voor correctief onderhoud door te belasten aan de cliënt nadat de cliënt schriftelijk op de hoogte is gesteld en, als er aantoonbaar sprake is van oneigenlijk gebruik, opzet dan wel grove nalatigheid. Indien deze situatie zich voordoet, informeert Opdrachtnemer eerst de gemeente en de cliënt hier schriftelijk over, vergezeld van foto's van de situatie. Van Opdrachtnemer wordt in eerste instantie verwacht dat Opdrachtnemer aantoonbare

actieve inzet pleegt om de kosten op cliënt te verhalen. Pas wanneer dit aantoonbaar niet is gelukt kan dit worden doorbelast aan Opdrachtgever.

101. De Opdrachtgever kan de opdracht tot levering ten alle tijde annuleren indien alle voorbereiding tot levering zijn getroffen en op dat moment de situatie nog gewijzigd is door onder andere verhuizing of overlijden. De Opdrachtnemer mag de gemaakte kosten voor de annulering (voor levering plaats heeft gevonden) in rekening brengen bij de gemeente. De in rekening te brengen kosten worden voorzien van een reële kostenopgave en bedragen nooit meer dan 50% van de kosten voor een nieuwe levering.

Garantie

102. In het All-in tarief voor servicedienstverlening (in te vullen in het prijzenblad) zijn alle kosten in verband met de uitvoering van het onderhoud inbegrepen. Buiten de aangeboden prijzen, mogen geen extra kosten in rekening worden gebracht.
103. Opdrachtnemer biedt een volledige productieggarantie van 24 maanden (conform de wettelijke garantietermijn) vanaf de dag van plaatsing op geleverde trapliften (nieuw en her-verstrekt). Hierin begrepen zijn alle kosten voor storing, keuring, inspectie en periodiek onderhoud. Binnen deze garantieperiode mag Opdrachtnemer geen kosten voor de All-in Servicedienstverlening in rekening brengen. Het All-in servicedienstverleningstarief gaat in op de 1e dag van de volgende kalendermaand na de service – en garantieperiode van 24 maanden.
 Voorbeeld: levering maart 2027, eerste maal facturatie All-in Servicedienstverlening over de maand april 2029) en eindigt op de laatste dag van de maand waarin de gemeente de opdracht heeft gegeven om de traplift in te nemen
104. De All-in servicedienstverlening blijft van kracht, zolang de traplift bij de cliënt blijft uitstaan, ook in het geval bij toekomstige aanbestedingen de opdracht voor de Levering, Servicedienstverlening en verwijdering van trapliften gegund wordt aan een andere partij, niet zijnde de "huidige" Opdrachtnemer.

Onderhoud

105. Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks de inspectie en periodiek (preventief) onderhoud van de traplift gedurende de gehele gebruiksperiode. De Opdrachtnemer is vrij het onderhoudsinterval, binnen dit jaar, zelf te bepalen, het onderhoudsinterval dient zodanig te zijn dat het functioneren en veiligheid van de trapliften gewaarborgd is. En te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, voorschriften, NEN-normen en uitvoeringsbesluiten.
 Tot de inspectie behoort ook het uitvoeren van een veiligheidstoets, met inachtneming van genoemde voorschriften, NEN-normen en uitvoeringsbesluiten.
106. Het periodieke onderhoud, inspectie en keuring vindt plaats aan de hand van een door de Opdrachtnemer gebruikte checklist, de cliënt tekent voor het uitgevoerde periodieke onderhoud. De ondertekende checklist wordt opgenomen in het cliëntdossier/portal.
107. Het periodieke onderhoud mag uitgevoerd worden tijdens het uitvoeren van een reparatie, om onnodig extra voorrijden te voorkomen. Dit dient zodanig te gebeuren dat het functioneren en veiligheid van de trapliften gewaarborgd is. De cliënt dient vooraf op de hoogte te worden gesteld dat dit gecombineerd wordt uitgevoerd.
108. Het plannen van de afspraak voor het uitvoeren van periodiek onderhoud vindt plaats in overleg met cliënt. De afspraak wordt bevestigd aan de cliënt en er komt een reminder richting de cliënt maximaal 48 uur voorafgaand aan de afspraak.
109. Na uitvoering van het periodieke onderhoud en keuring wordt de traplift voorzien met een sticker waarop de datum van het periodieke onderhoud en keuring staat aangegeven.
110. Bestaande onderhoudsovereenkomsten:
 Bestaande servicecontracten van diverse leveranciers uit de voorgaande overeenkomst worden niet toegevoegd aan de nieuwe overeenkomst.

- 111. Qua onderhoud mag de client alleen huishoudelijk reinigen van de buitenzijde van de traplift.
- 112. Onderhoudsovereenkomst blijft doorlopen ook na beëindiging van de looptijd van de Raamovereenkomst, zolang de lift is geplaatst bij de cliënt.

Klachtenregeling

- 113. Opdrachtnemer verklaart, door middel van het invullen van het UEA (Deel IV), over een klachtenprocedure te beschikken.
- 114. Onder een klacht verstaat Opdrachtgever een schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van de cliënt omtrent alle door Opdrachtnemer uitgevoerde of uit te voeren diensten, werkzaamheden, activiteiten, zaken en contacten evenals een uiting van ongenoegen omtrent de geleverde en de geïnstalleerde of de te installeren traplift en de houding, gedrag van personeel.
- 115. Opdrachtnemer draagt zorg voor een kwalitatief goedwerkende adequate klachtenregistratie en klachtenafhandelingsprocedure en communiceert deze met de cliënt. Middels het toepassen van een klachtenprocedure wordt een systematische ontvangst en afwikkeling van klachten gegarandeerd. Op verzoek van de gemeente levert Opdrachtnemer deze klachtenprocedure aan en deze wordt in de werkafspraken opgenomen.
- 116. Opdrachtnemer heeft een centraal meldpunt waar klachten door de cliënt en Opdrachtgever zowel telefonisch als digitaal kunnen worden gedeponereerd. Het centraal meldpunt is minimaal op werkdagen (maandag t/m vrijdag) tijdens kantooruren (minimaal 09:00-17:00 uur) telefonisch bereikbaar tegen lokaal tarief.
- 117. Opdrachtnemer informeert de cliënt binnen twee (2) werkdagen betreffende de ontvangst en in behandeling name van de klacht, de termijn waarop is te voorzien dat de klacht adequaat is opgelost en op welke wijze.
- 118. Als bij de afhandeling van de klacht Opdrachtnemer er met de cliënt niet uitkomt, treedt de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever. Opdrachtgever beoordeelt of er een onafhankelijke klachtencommissie dient te worden ingeschakeld. De kosten voor de inschakeling van deze onafhankelijke klachtencommissie komen voor rekening van de Opdrachtnemer.

Klachtenprocedure

- 119. Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenprocedure, waarin elke klacht wordt geregistreerd en de wijze van afhandeling wordt vastgelegd. Data uit deze (klachten) procedure nemen we mee bij de kwaliteitsbeoordeling.
- 120. Uitleg van de klachtenprocedure aan de cliënt is onderdeel van de afleverinstructie.
- 121. De klachtenprocedure dient laagdrempelig te zijn ingericht. Klachten kunnen zowel telefonisch, via de website, via e-mail of per post worden gemeld.
- 122. Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt wanneer de cliënt of diens vertegenwoordiger ontevreden is. Opdrachtnemer richt hiervoor in haar organisatie een cliënt service in die dit als primaire taak en dienst heeft. Deze verantwoordelijkheid mag niet liggen bij personen, medewerkers, afdelingen en leidinggevendenden die dagelijks verantwoordelijk zijn voor de operationele uitvoering van deze opdracht.
- 123. Opdrachtnemer gebruikt voor de telefoon geen (betaald) servicenummer en voor de post een antwoordnummer. De kosten voor het in stand houden van het telefoonnummer, de telefoonkosten, het antwoordnummer en alle andere bijkomende kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 124. Na ontvangst van een klacht wordt de cliënt binnen 1 werkdag gehoord. Opdrachtnemer overlegt binnen drie werkdagen na het horen met de cliënt hoe de klacht opgelost kan worden (waar mogelijk direct). De gemaakte afspraken worden vervolgens schriftelijk bevestigd aan de cliënt. In geval een klacht gerelateerd is aan het veilig kunnen gebruiken van het hulpmiddel onderneemt de Opdrachtnemer direct preventieve maatregelen.
- 125. Opdrachtnemer dient in de protocollen actief rekening te houden met eventuele beperkingen (zintuiglijk, verstandelijk, psychisch, lichamelijk). Zodat iedere cliënt zelf een klacht kan indienen.

126. Opdrachtnemer bevestigt direct de ontvangst van een klacht. Opdrachtnemer registreert alle binnengekomen klachten en meldt de klacht bij de Opdrachtgever.
127. Opdrachtnemer registreert alle klachten, mondeling en schriftelijk, onderscheidend naar processen van inmeten en passen, levering, preventief en correctief onderhoud, demonteren en inname, attitude van personeel en bereikbaarheid. Van iedere klacht dient daarnaast het volgende te worden geregistreerd:
- de datum van indiening;
 - de datum van afhandeling van de klacht;
 - de aard van de ingediende klacht;
 - of de klacht wel of niet gegrond is (en de motivering indien niet gegrond);
 - op welke wijze en met welk resultaat de ingediende klacht is afgehandeld;
 - welke klachten wel en niet tot tevredenheid van de cliënt zijn afgehandeld en de reden waarom de klachten niet tot tevredenheid van de cliënt zijn afgehandeld.

Cliënttevredenheid

128. Opdrachtnemer en Opdrachtgever monitoren, aan de hand van een stoplichtsysteem of een na overleg met Opdrachtnemer nader te bepalen eenvoudige en vergelijkbare methodiek, de mening van cliënten doorlopend met simpele vraagstellingen over tevredenheid en ervaringen. Deze vragen worden achtergelaten bij de cliënt door medewerkers van Opdrachtnemer of de medewerker van Opdrachtnemer geeft bij de cliënt aan waar deze de betreffende vragen kan vinden of kan invullen. Hierbij dienen in ieder geval de volgende onderwerpen onderzocht te worden:
- Passing, levering en gebruikersinstructie;
 - Telefonische bereikbaarheid tijdens en buiten kantooruren;
 - Kwaliteit onderhoud;
 - Responstijden na melding schade en/of reparatie;
 - Service en dienstverlening in algemene zin;
 - Omgang cliënt door personeel van Opdrachtnemer;
 - Tevredenheid hulpmiddel;
 - Tevredenheid levertijd van het hulpmiddel;
 - Tevredenheid afhandeling klachtenprocedure
 - Voor de Opdrachtgever zijn geen (extra) kosten aan het klanttevredenheidsonderzoek verbonden.
 - Na gunning van de opdracht zullen nadere werkafspraken gemaakt worden met betrekking tot het klanttevredenheidsonderzoek.

Toezicht

129. Zoals bedoeld in hoofdstuk 6 van de Wmo-2015 valt de levering van trapliften onder het "Toezicht op de Wmo". Opdrachtnemers hebben daartoe een (actieve) meldplicht bij calamiteiten en (gewelds)incidenten. Het protocol onderzoek calamiteiten en meldingen van geweld incidenten Wmo (<https://lokaleregelgeving.overheid.nl/CVDR763408/1#>) maakt onderdeel uit van de te sluiten overeenkomst. Naast het inzetten van toezicht op de Wmo bij calamiteiten en geweldsincidenten bestaat de mogelijkheid om preventief kwaliteitsonderzoek uit te voeren op de trapliften.
130. Opdrachtnemer dient hier te allen tijde haar volledige en kosteloze medewerking aan te verlenen.

Implementatie

131. Na de gunning neemt Opdrachtnemer het initiatief voor het samenstellen van een werkafsprakenboek. In dat handboek staan naast de relevante contactgegevens en contactpersonen, de gemaakte afspraken weergegeven en zijn de operationele processen in kaart gebracht. Het handboek betreft een 'dynamisch' document en kan gedurende de gebruiksperiode aangepast worden. Het up-to-date houden van het handboek is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer treedt met een afvaardiging van de gemeenten in contact, met als doel het vastleggen van werkafspraken en het maken van afspraken voor de implementatie van de raamovereenkomst.
132. Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een implementatieplan aan. In het implementatieplan komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde:
- Aanvraagprocedure;
 - Wijze van aanvragen door gemeente;
 - iWmo berichtenverkeer;
 - Werking cliëntdossier;
 - Checklist onderhoud, inspectie en keuring;
 - Soorten reparaties, bijzonderheden, cliëntcontacten;
 - Cliënt dossier bevat alle relevante gegevens die gekoppeld zijn aan de verstrekte traplift;
 - Opdrachten, inname, voortgang, levertijden;
 - Werkwijze t.b.v. afstemming met consultants.

Minimumeisen rapportage en inzicht, kwaliteit en verantwoording

Opdrachtgevers houden voortdurend de vinger aan de pols met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening door Opdrachtnemer. Dit vindt plaats door middel van gebruikerstevredenheids- en gebruikerservaringsonderzoeken en steekproeven. Opdrachtnemer verleent hiertoe kosteloos zijn/haar medewerking.

133. Algemeen: Opdrachtnemer geeft, voor elke 5e werkdag van de tweede maand, in een tweemaandelijks korte memo (ook wel "two monthly" genoemd) aan de verantwoordelijk contractbeheerder van Opdrachtnemer aan tegen welke zaken zij zijn aangelopen in het eigen handelen en de eigen uitvoering (dit kan gaan over bijvoorbeeld productie, levering, administratie en facturatie) of juist waar ze tegenaan lopen in het handelen en de uitvoering van Opdrachtgever (dit kan gaan over communicatie, opdrachtverstrekking, administratie en facturatie) die invloed kunnen hebben op de nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels. Deze informatie dient ertoe om processen te optimaliseren, elkaar scherp te houden en (mogelijke) afwijkingen van contractafspraken, KPI's en servicelevels vroegtijdig te signaleren zodat hiernaar vroegtijdig door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer gehandeld kan worden en problemen kunnen worden voorkomen.
134. Opdrachtgever controleert en reageert en vult waar mogelijk de onder 1 genoemde memo aan. Hierbij geeft ze tevens aan of ze eventuele niet verwijtbare afwijkingen en de gevolgen hiervan voor nakoming van overeengekomen contractafspraken, KPI's en servicelevels accepteert. Het format voor de memo wordt na samenspraak met Opdrachtnemer door Opdrachtgever opgesteld.
135. Opdrachtnemer en Opdrachtgever monitoren, aan de hand van een stoplichtsysteem, ervaringswijzer of een na overleg met Opdrachtnemer nader te bepalen eenvoudige en vergelijkbare methodiek, de mening van gebruikers doorlopend met simpele vraagstellingen over tevredenheid en ervaringen ten aanzien van de in de paragrafen 4 t/m 8 omschreven zaken. Deze vragen worden achtergelaten bij de gebruiker door medewerkers van Opdrachtnemer of de medewerker van Opdrachtnemer geeft bij de gebruiker aan waar deze de betreffende vragen kan vinden of kan invullen.

136. 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 indien door Opdrachtgever gewenst een SMART aanpak opgesteld met concrete maatregelen om afwijking of overschrijding voortaan te voorkomen. Zie hiervoor ook Bijlage 08b Contractmanagement en Escalatiemodel Wmo Trapliften.
137. Opdrachtnemer voldoet aan de omschreven eisen/(contact)voorwaarden en behaalt de in de overeenkomst omschreven KPI's ieder kalenderjaar, door Opdrachtgever geaccepteerde niet verwijtbare afwijkingen ten aanzien van de nakoming indien deze gegrond zijn gemotiveerd daarvan uitgezonderd.
138. Opdrachtgever heeft op ieder moment inzicht in alle uitstaande trapliften, daaraan gepleegd of nog te plegen onderhoud. Ieder door Opdrachtnemer geleverd en ieder uitstaande traplift inclusief opties, accessoires en aanpassingen is volledig herleidbaar.
139. Uitkomsten van onderzoeken naar oorsprong worden, desgewenst door Opdrachtgever, gepubliceerd of bekend gemaakt aan burgers en gebruikers (benchmarking) met inachtneming van privacywetgeving.
140. Het Contractmanagement en Escalatiemodel Wmo Trapliften escalatiemodel, zie bijlage 08b, treedt in werking wanneer niet wordt voldaan aan de opgestelde contractuele afspraken en/of KPI's in de raamovereenkomst 'Wmo trapliften'. Ook kan het Contractmanagement en Escalatiemodel Wmo Trapliften in werking treden wanneer er signalen zijn dat de veiligheid van cliënten, de continuïteit of de kwaliteit van de dienstverlening onder druk staat, of wanneer Opdrachtnemer niet (voldoende) meewerkt aan de uitvoering van het PvE en het plan van aanpak.

Managementinformatie en verantwoording Wmo

141. Registratie van de gegevens van de gebruiker met een traplift, dient door Opdrachtnemer op zulke wijze te geschieden dat in geval van calamiteiten (bijvoorbeeld fabricagefouten die de veiligheid van de gebruiker in gevaar is) onmiddellijk terug te herleiden is.
142. Ten behoeve van de managementinformatie en rapportages, houdt Opdrachtnemer uitgesplitst per categorie (nr. en omschrijving) een up to date digitaal register bij met inachtneming van het onderstaand weergegeven overzicht:

A. Uitstaande trapliften	B. Overige informatie
Uniek registratienummer traplift	Alle bij gebruikers uitstaande trapliften
Merk en type traplift	Alle geleverde trapliften totaal en op gebruiker niveau
Bouwjaar (datum eerste verstrekking ooit)	Alle ingenomen trapliften totaal en op gebruiker niveau
Catalogusprijs eerste levering ooit	Gefactureerde bedragen
Datum installatie traplift bij huidige gebruiker	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;
All-in categorieprijs koop en all-in categorieprijs servicedienstverlening	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	Het percentage dat Opdrachtnemer binnen 6 maanden na levering (na-)aanpassingen of opties en accessoires op een traplift heeft aangebracht;
Gebruikersgegevens	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.

143. Vanuit het register "a en b" rapporteert Opdrachtnemer binnen 15 werkdagen na afloop van elk kwartaal in een overzichtelijk Excel-bestand de voor dat kwartaal de onder 2 opgenomen gegevens waarbij voor de bij de gebruikers uitstaande trapliften de aantallen per eerste en laatste datum zijn opgenomen. Dit bestand kan, indien gewenst door Opdrachtgever, per gemeente door Opdrachtnemer worden aangeleverd.
144. Er is steeds sprake van een zichtbare en controleerbare aansluiting tussen het gebruikersdossier van de Opdrachtgever, en de gegevens zoals deze zijn vermeld in facturen en rapportages aan Opdrachtgever.
145. 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 indien er twijfels bestaan over één of meerdere facturen/declaraties of andere reeds aangeleverde informatie."
146. 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.

Evaluatie en overleg

147. Vier keer per jaar houden Opdrachtgever en Opdrachtnemer een evaluatie overleg waarbij in ieder geval de managementinformatie en kwartaalrapportage van het voorliggende kwartaal worden besproken.
148. Opdrachtgever maakt een verslag van het overleg.

KPI's

149. 95 % van de gebruikers scoort in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. communicatie per kalenderjaar een voldoende op basis van een nader door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer te bepalen methodiek.
150. Het klachtenpercentage bedraagt maximaal 3% van alle (aanstaande) gebruikers waar een traplift is geïnstalleerd en de aanstaande gebruikers waar een traplift wordt geïnstalleerd en de mogelijke aanstaande gebruikers waarvoor Opdrachtnemer een opdracht tot inmeten en passen heeft ontvangen.
151. Inmeten en passen wordt per kalenderjaar in minimaal 95% van de gevallen binnen de maximaal gestelde termijnen gerealiseerd.

152. De passende traplift wordt per kalenderjaar in minimaal 95% van de gevallen binnen de maximaal gestelde termijnen geïnstalleerd en gebruiksklaar opgeleverd.
153. Maximaal 2% van de geïnstalleerde trapliften behoeft binnen 6 maanden naar installatie te worden aangepast.
154. Minimaal 95% van de gebruikers scoort in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. inmeten, passen en levering en installatie per kalenderjaar een voldoende op basis van een nader door Opdrachtgever te bepalen methodiek.
155. Opdrachtnemer is bij storings bij iedere individuele Opdrachtgever in 97% van de gevallen binnen de vereiste reactietermijn ter plaatse en heeft de storing binnen de vereiste termijnen opgelost en de traplift gerepareerd.
156. Minimaal 95% van de gebruikers scoort in het tevredenheidsonderzoek t.a.v. het resultaat van storingsmelding en reparatie en passend onderhoud per kalenderjaar minimaal een voldoende op basis van een nader door Opdrachtgever te bepalen methodiek.

Wet Bibob

157. De aanbestedende dienst wil bij deze overheidsopdracht gebruik kunnen maken van de Wet bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (hierna: Wet Bibob). De Wet Bibob beoogt te voorkomen dat de overheid ongewild criminele activiteiten faciliteert.

De aanbestedende dienst behoudt zich daarom zowel gedurende de aanbesteding als tijdens de looptijd van de overeenkomst het recht voor om gegadigde te screenen. Bij de screening maakt de aanbestedende dienst gebruik van de (wettelijke) middelen die hem ter beschikking staan.

Deze middelen bestaan in ieder geval uit:

- het door gegadigde laten indienen van een Gedragsverklaring Aanbesteden (GVA);
- het door gegadigde laten invullen van een Bibob-vragenformulier;
- het doen van eigen onderzoek in open bronnen (op grond van de wet Bibob);
- het doen van eigen onderzoek in gesloten bronnen op grond van de Wet Bibob;
- het vragen van een Bibob-advies aan het Landelijk Bureau Bibob (LBB).

Gegadigden zijn gehouden hun medewerking aan een screening te verlenen. Indien een gegadigde geen of onvoldoende medewerking verleent aan een screening, is de aanbestedende dienst gerechtigd de gegadigde uit te sluiten van deelname aan de aanbesteding, dan wel tot wijziging, opschorting of beëindiging van de overeenkomst voor zover de screening plaatsvindt gedurende de looptijd van de overeenkomst.

De aanbestedende dienst stelt gegadigde op de hoogte indien een Bibob-advies aan het LBB wordt gevraagd. Het advies van het LBB geeft de aanbestedende dienst ondersteuning bij zijn eigen inhoudelijke afweging om:

- een overheidsopdracht wel of niet aan gegadigde te gunnen;
- een overeenkomst inzake een overheidsopdracht te ontbinden; of
- wel of niet toestemming te verlenen tot inschakeling van een (beoogde) onderopdrachtnemer.

Het bovenstaande is eveneens van toepassing op inschrijvers, de combinanten in een combinatie, Opdrachtnemers en (beoogde) onderopdrachtnemers.

158. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat zij alleen personeel aannemen dat betrouwbaar is. Dit betekent dat het personeel moet voldoen aan de integriteitstoets, waaronder een relevante Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en een mogelijk Bibob-onderzoek. Deze regel geldt ook voor alle mensen die:
 - o Zitting hebben in het bestuur, de leiding of het toezicht van het bedrijf.
 - o Beslissingen mogen nemen, het bedrijf vertegenwoordigen of controle over het bedrijf hebben.

159. Opdrachtnemer c.q. onderopdrachtnemer dient hier te allen tijde haar volledige medewerking aan te verlenen. Alle kosten voor een Bibob-onderzoek, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Social Return On Investment (SROI)

160. De deelnemen de gemeenten hechten waarde aan een inclusieve arbeidsmarkt, waarbij iedereen naar vermogen participeert. De deelnemende gemeenten hebben besloten om in deze aanbesteding Social Return On Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde op te nemen. De Opdrachtnemer verplicht zich om bij gunning 5 % van de gefactureerde opdrachtsom aan te wenden voor SROI-activiteiten. In bijlage 08c vindt u de toelichting van de werkwijze.

Tarieven en indexatie

161. De all-in categorieprijzen koop en servicedienstverlening zoals opgenomen de raamovereenkomst, vermeerderd met de wettelijk verplichte BTW, zijn van toepassing. De tarieven zijn all-in. Naast de all-in tarieven zijn geen extra kosten in rekening te brengen.
162. De all-in categorieprijzen worden jaarlijks op 1 januari geïndexeerd met 1,5%. De tarieven worden voor het eerst geïndexeerd per 1 januari 2028.
163. Naast de indexering, als genoemd in eis 167, treden partijen met elkaar in overleg indien de CBS-dienstenprijzen; prijsindex (2021 = 100), alle bestedingen, van het tweede kwartaal in het voorgaande jaar meer dan 2,5% ten opzichte van het voorgaande jaar bedraagt. Het is uiteindelijk aan Opdrachtgever om naar redelijkheid en billijkheid te bepalen of aanvullende indexering wordt toegepast en zo ja welk percentage wordt gehanteerd. Andere vormen van prijsaanpassing, zoals tussentijdse verhogingen of afwijkende indexeringsmethoden, zijn niet toegestaan.
164. Art. 7:405 lid 2 en 7:406 BW zijn niet van toepassing op deze raamovereenkomst en evenmin op hieruit voortvloeiende of hiermee in verband staande overeenkomsten.