Bijlage D Programma van eisen

Wmo woningaanpassingen 2027 | EU/2026.023 | gemeente Capelle aan den IJssel

Door in te schrijven verklaart Opdrachtnemer dat Opdrachtnemer onvoorwaardelijk voldoet aan alle eisen in deze bijlage die gelden voor het perceel of de percelen waarop Opdrachtnemer inschrijft. Elke eis is een knock-outcriterium. In de kolom ‘Geldt voor’ staat op welk perceel of welke percelen de eis van toepassing is.

Leeswijzer

Of een eis voor uw perceel geldt, ziet u in de kolom Geldt voor. Staat daar Alle percelen, dan geldt de eis voor elk perceel.

In de eisen heet de gemeente Opdrachtgever en heet u Opdrachtnemer. De Capellenaar is de inwoner voor wie u het werk doet. Woorden met een vaste betekenis staan in de tabel Begrippen.

De tabel hieronder laat per perceel zien welke hoofdstukken voor u gelden en waar u op moet letten.

Perceel	Hoofdstukken	Let op
Perceel 1 woningaanpassingen	Hoofdstuk 1 tot en met 22	Preventief onderhoud alleen voor plafondliften. U neemt het onderhoud over van de plafondliften die er al staan, en de reparaties van woningaanpassingen in bruikleen (eis 117).
Perceel 2 deuraandrijvingen	Hoofdstuk 1 tot en met 22	U onderhoudt ook de deuraandrijvingen die er al staan, en schouwt die in de eerste twaalf maanden (eis 117 en 118).
Perceel 3 trapliften en overige liften	Hoofdstuk 1 tot en met 24	Hoofdstuk 23 en 24 gelden alleen voor dit perceel. U neemt geen onderhoud over van liften die er al staan (eis 117).

Begrippen

Deze begrippen zijn leidend voor de uitvoering, voor de managementinformatie en voor de vraag of Opdrachtnemer de afspraken nakomt. Opdrachtgever stelt ze niet later in de implementatiefase alsnog vast.

Begrip	Betekenis
Werkdag	Een kalenderdag, behalve zaterdag, zondag en de algemeen erkende feestdagen uit artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.
woningaanpassing/woonvoorziening	Een woningaanpassing of woonvoorziening: de bouwkundige of woontechnische aanpassing die Opdrachtgever op grond van de Wmo 2015 verstrekt, inclusief alle onderdelen en toebehoren die nodig zijn om die te kunnen gebruiken. Opdrachtnemer levert die tegen een all-in tarief en werkend op. Opdrachtnemer biedt altijd de goedkoopst adequate woningaanpassing of woonvoorziening aan.
Opdracht	De opdracht die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt voor een individuele Capellenaar.
Cliëntnummer	Het nummer waaronder de Capellenaar in de administratie van Opdrachtgever bekend is. Opdrachtgever vermeldt het op elke opdracht (eis 207). Een eigen nummer van Opdrachtnemer is geen cliëntnummer in de zin van deze bijlage.
Opdrachtnummer	Het nummer dat Opdrachtgever aan de opdracht geeft en op de opdracht vermeldt (eis 207). Opdrachtnemer gebruikt dit nummer in alle stukken over die opdracht; een eigen nummer van Opdrachtnemer komt daar niet voor in de plaats.
Gebruiksklare oplevering	Het moment waarop de woningaanpassing/woonvoorziening is geïnstalleerd, is getest, werkt zoals bedoeld, de Capellenaar instructie heeft gekregen en het opleverbewijs is ondertekend. Al deze onderdelen moeten zijn afgerond.
Doorlooptijd	Het aantal werkdagen van de dag na de opdracht van Opdrachtgever tot en met de dag van de gebruiksklare oplevering. Vraagt Opdrachtgever eerst een offerte, dan start de doorlooptijd op de dag na de goedkeuring van die offerte door Opdrachtgever.
Bestaand bestand	De woningaanpassingen/woonvoorzieningen binnen een perceel die op 31 maart 2027 bij de inwoners van Opdrachtgever staan, ongeacht wie ze heeft geleverd of geplaatst en ongeacht merk of bouwjaar.

Begrip	Betekenis
Storing	Elk gebrek waardoor de woningaanpassing/woonvoorziening niet of niet volledig werkt zoals bedoeld.
Calamiteit	Een storing waardoor de Capellenaar de woning niet in of uit kan, of een woningaanpassing/woonvoorziening niet kan gebruiken waarvan hij afhankelijk is voor slapen, eten, drinken, toiletgang, medicijngebruik of medische verzorging.
Klacht	Elke uiting van ongenoegen van een Capellenaar of diens vertegenwoordiger over de dienstverlening van Opdrachtnemer en/of de verstrekte woningaanpassing/woonvoorziening. Een melding van een storing of een reparatieverzoek is geen klacht.
Herverstrekking	Het opnieuw verstrekken van een woningaanpassing/woonvoorziening die eerder bij een andere gebruiker in gebruik is geweest.
Depot	De ruimte waarin Opdrachtnemer woningaanpassingen/woonvoorzieningen opslaat die opnieuw kunnen worden verstrekt en die eigendom van Opdrachtgever blijven.
Klein en niet-constructief werk	Werk aan de woning dat nodig is om de woningaanpassing/woonvoorziening te kunnen plaatsen en gebruiken, waarbij de draagconstructie van de woning niet wordt gewijzigd. Denk aan het aanbrengen van elektra of een wandcontactdoos, het verplaatsen of vervangen van een trapleuning, het verwijderen van een tochtdeur of een drempel, en het aanpassen van een kozijn.
All-in	100% van de vergoeding voor de betreffende gebruiksklare woningaanpassing/woonvoorziening. Er volgt geen nacalculatie en er komen geen kosten bij.
Bruikleen	De Capellenaar krijgt het gebruiksrecht van de woningaanpassing/woonvoorziening. Opdrachtgever blijft eigenaar.
Opdrachtgever	De gemeente Capelle aan den IJssel als opdrachtgever.
Opdrachtnemer	De opdrachtnemer van het betreffende perceel.

1. Algemeen

Bij elke eis staat in de kolom Geldt voor op welk perceel die eis van toepassing is. Staat er ‘Alle percelen’, dan geldt de eis voor perceel 1, 2 en 3.

Nr.	Geldt voor	Eis
1	Alle percelen	Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen in dit programma van eisen die gelden voor het perceel waarop Opdrachtnemer inschrijft. Elke eis is een knock-outcriterium.
2	Alle percelen	Opdrachtnemer voert de opdracht uit volgens de Wmo 2015 en volgens alle andere geldende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, normen en branchevoorschriften.
3	Alle percelen	Opdrachtnemer is op 1 april 2027 operationeel. Dat betekent in ieder geval: 1. de telefonische bereikbaarheid en de storingsdienst werken; 2. Opdrachtnemer kan de opdrachten van Opdrachtgever ontvangen en verwerken; 3. op perceel 1 en 2 is het bestaande depot overgenomen of is de overname daarvan met Opdrachtgever ingepland; 4. de contactpersonen van Opdrachtnemer zijn bij Opdrachtgever bekend.
4	Alle percelen	Opdrachtnemer levert en factureert alleen na oplevering van de uitgevoerde opdracht van Opdrachtgever.
5	Alle percelen	Opdrachtnemer meldt binnen 5 werkdagen schriftelijk aan de contractmanager van Opdrachtgever: een overname of fusie, een wisseling in het bestuur en het aanvragen van surseance of faillissement. Voor het inzetten of wisselen van een onderaannemer geldt eis 218.
6	Alle percelen	Opdrachtnemer werkt mee aan controles op kwaliteit en rechtmatigheid, tijdens en na de uitvoering, ook steekproefsgewijs. Opdrachtnemer geeft daarbij inzage in de opdrachtdossiers voor zover dat voor de controle nodig is. Voor controles op de facturatie geldt eis 153.
7	Alle percelen	Opdrachtgever mag een woningaanpassing/woonvoorziening bij een andere leverancier kopen als die beter passend is en Opdrachtnemer die niet kan leveren. Dat geeft Opdrachtnemer geen recht op een vergoeding.
8	Alle percelen	Zet Opdrachtnemer een onderaannemer in, dan blijft Opdrachtnemer het enige aanspreekpunt voor Opdrachtgever en blijft Opdrachtnemer volledig verantwoordelijk voor het werk van die onderaannemer.

Nr.	Geldt voor	Eis
9	Alle percelen	Bij het perceel van Opdrachtnemer hoort het kleine en niet-constructieve werk dat nodig is om de woningaanpassing/woonvoorziening van Opdrachtnemer te kunnen plaatsen en gebruiken. Opdrachtnemer heeft daarvoor geen opdrachtnemer van een ander perceel nodig. In de standaardsituatie zit dit werk in de all-in prijs. Wijkt de situatie af, dan rekent Opdrachtnemer uitsluitend de toeslagen uit het prijzenblad, of maakt Opdrachtnemer een offerte als de toeslagen niet volstaan (eis 141).
10	Alle percelen	Blijkt dat er werk nodig is waarbij de draagconstructie van de woning wordt gewijzigd, dan meldt Opdrachtnemer dat bij Opdrachtgever voordat Opdrachtnemer begint. Dat geldt ook als blijkt dat er werk nodig is dat verder gaat dan wat bij het perceel van Opdrachtnemer hoort. Voor beide soorten werk geeft Opdrachtgever een aparte opdracht, zo nodig aan de opdrachtnemer van perceel 1.
11	Alle percelen	Komen bij een Capellenaar woningaanpassingen of woonvoorzieningen uit meer dan een (1) perceel samen, dan stemt Opdrachtnemer zijn planning af met de andere opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt er ook voor dat de Capellenaar daar geen last van heeft. Loopt de afstemming vast, dan meldt Opdrachtnemer dat binnen 2 werkdagen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer schort zijn eigen doorlooptijd niet op omdat hij op een andere opdrachtnemer wacht, tenzij Opdrachtgever daarmee schriftelijk heeft ingestemd.
12	Alle percelen	Opdrachtgever mag op elk moment een onafhankelijk bouwkundig adviseur inschakelen om een offerte, een uitgevoerde woningaanpassing of de staat van een woonvoorziening te beoordelen. Opdrachtnemer werkt daaraan actief mee en geeft die adviseur toegang tot de gegevens die hij daarvoor nodig heeft. De kosten van die adviseur zijn voor rekening van Opdrachtgever.

2. Veiligheid en normen

Nr.	Geldt voor	Eis
13	Alle percelen	De woningaanpassing/woonvoorziening heeft, waar van toepassing, een CE-markering en een conformiteitsverklaring.
14	Alle percelen	Veiligheidswaarschuwingen en aanduidingen zijn zichtbaar aangebracht en in het Nederlands gesteld.
15	Alle percelen	Opdrachtnemer houdt zich aan het Besluit bouwwerken leefomgeving (Bbl).
16	Alle percelen	Opdrachtnemer legt per woningaanpassing/woonvoorziening vast: adres, naam en cliëntnummer van de Capellenaar, type, merk, serienummer, plaatsingsdatum en de datum van de laatste onderhoudsbeurt. Bij een terugroepactie of een fabricagefout kan Opdrachtnemer daarmee binnen 2 werkdagen aangeven welke Capellenaren het betreft.
17	Perceel 3	Trapliften en plateauliften voldoen aan NEN-EN 81-40. Voor een hergebruikte lift geldt de versie van die norm die gold op het moment van fabricage. Een lift die door een notified body is gecertificeerd volgens NEN-EN 81-40, voldoet daarmee aan de veiligheidseisen van dit programma van eisen.
18	Perceel 3	Voor de beoordeling van beloopbaarheid en maatvoering op bestaande trappen toetst Opdrachtnemer aan het Bbl en aan het VWS-informatieblad Trapliften op bestaande trappen. Wordt dat informatieblad vervangen of geactualiseerd, dan geldt vanaf de publicatiedatum de nieuwe versie.
19	Perceel 3	Blijkt bij het inmeten dat plaatsing niet kan zonder in strijd te komen met het Bbl, dan plaatst Opdrachtnemer niet. Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever binnen 5 werkdagen na het inmeten een schriftelijke onderbouwing. Daarin staat op welke onderdelen van het Bbl plaatsing afketst en welke maatvoering Opdrachtnemer ter plaatse heeft gemeten. Opdrachtnemer voegt foto's of een tekening toe als die nodig zijn om de situatie te kunnen beoordelen. Voor deze situatie geldt de inmeetvergoeding uit het prijzenblad.
20	Perceel 2	De all-in prijs per automatische deuraandrijving dekt de standaardsituatie. Dat is: 1. een deur die door de Capellenaar noodzakelijk is te gebruiken; 2. de bedieningspunten die bij de regel op het prijzenblad horen; 3. een bestaande 230V-aansluiting binnen 5 meter van de deur, inclusief het aanbrengen van een wandcontactdoos en zo nodig een groep; 4. een draaideurbeveiliging als NEN-EN 16005 die voorschrijft. Die deur kan een deur van de woning zijn, maar ook een bergingsdeur, een tussendeur, een galerijdeur of de toegangsdeur van een wooncomplex. Een veiligheidsdeur is een deur die inbraakwerend of brandwerend moet zijn, zoals de voordeur en de terrasdeur van de woning, de toegangsdeur van een wooncomplex en een brandwerende deur in een gemeenschappelijke ruimte. Na de montage van de deuraandrijving behoudt de deur die functie. Alle andere deuren zijn niet-veiligheidsdeuren, zoals een deur binnen de woning en de deur van een inpandige berging, tenzij die deur een brandwerende functie heeft.

Nr.	Geldt voor	Eis
		Gebruiken ook andere bewoners de deur, dan blijft die voor hen op de gangbare manier te openen.
21	Perceel 2	Wijkt de situatie af van de standaardsituatie, dan rekent Opdrachtnemer uitsluitend de toeslagen uit het prijzenblad. Dat zijn elektra per strekkende meter boven de eerste 5 meter en een extra bedieningspunt naast de bedieningspunten die bij de regel op het prijzenblad horen. Is ander werk nodig, zoals het aanpassen of vervangen van het kozijn, het verwijderen van een drempel of tochtdeur of het verplaatsen van een deurbel of intercom, dan maakt Opdrachtnemer een offerte (eis 141).
22	Perceel 2	Deuraandrijvingen voldoen aan NEN-EN 16005. De verplichte servicebeurt of keuring en de bijbehorende administratie zitten in het onderhoudstarief.

3. De woningaanpassing/woonvoorziening

Nr.	Geldt voor	Eis
23	Alle percelen	De woningaanpassing/woonvoorziening voldoet aan de functionele eisen uit de opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt die eisen op. Opdrachtnemer zorgt voor de technische uitwerking. Wijkt de technische uitwerking af van wat Opdrachtgever heeft gevraagd, dan neemt Opdrachtnemer contact op met de Wmo-adviseur. Opdrachtnemer wacht dan op akkoord voordat hij de woningaanpassing/woonvoorziening realiseert.
24	Alle percelen	Opdrachtnemer levert woningaanpassingen/woonvoorzieningen die bij normaal gebruik en met het afgesproken onderhoud ten minste tien jaar meegaan. Een vaste vervangingstermijn in jaren is er niet: een woningaanpassing/woonvoorziening blijft in gebruik zolang die veilig is en reparatie verantwoord is. Opdrachtgever beslist over vervanging (onder meer eis 122 en eis 236) en weegt daarbij de leeftijd, de staat en de kosten van reparatie tegenover vervanging.
25	Alle percelen	Opdrachtnemer levert nieuwe en herverstrekte woningaanpassingen/woonvoorzieningen. Nieuw betekent dat alle onderdelen nieuw vanuit de fabriek komen. Opdrachtnemer herverstrekt alleen als: 1. de woningaanpassing/woonvoorziening in goede technische staat is, gereinigd en technisch gecontroleerd; 2. het onderhoud is bijgewerkt en het bouwjaar op het opleverbewijs staat; 3. de woningaanpassing/woonvoorziening er verzorgd uitziet (eis 128); 4. de fabrikant er nog onderdelen en service voor levert; 5. Opdrachtnemer op grond van de technische staat, de leeftijd en de beschikbaarheid van onderdelen verwacht dat de woningaanpassing/woonvoorziening na herverstrekking nog ten minste 24 maanden veilig en betrouwbaar werkt. Op een herverstrekte woningaanpassing/woonvoorziening geldt de garantie uit eis 71 en de omruilgarantie uit eis 73.
26	Alle percelen	Opdrachtnemer aanvaardt volledige productaansprakelijkheid voor wat Opdrachtnemer levert en installeert, inclusief de montage, tenzij sprake is van onzorgvuldig gebruik door de Capellenaar. Of daarvan sprake is, beslist Opdrachtgever, nadat Opdrachtnemer dat schriftelijk heeft onderbouwd en de Capellenaar is gehoord.
27	Perceel 1	Op dit perceel zit geen preventief onderhoud, behalve op de plafondliften (eis 103). Ook op woningaanpassingen/woonvoorzieningen die in eigendom zijn verstrekt, zit geen preventief onderhoud en na de garantieperiode geen reparatieverplichting (eis 105). Voor een woningaanpassing/woonvoorziening die Opdrachtnemer in bruikleen heeft geleverd, zijn reparaties binnen de garantieperiode kosteloos (eis 71 en 72). Na de garantieperiode voert Opdrachtnemer reparaties uit tegen de uurtarieven van het prijzenblad, met het materiaal tegen de inkoopprijs plus het opslagpercentage (eis 41). Voorrijkosten zitten in het uurtarief. Kost een reparatie naar verwachting meer dan 350 euro exclusief btw, dan maakt Opdrachtnemer eerst een offerte (eis 40) en begint Opdrachtnemer pas na goedkeuring van Opdrachtgever. Bij de jaarlijkse indexering van de prijzen (artikel 13 van de raamovereenkomst) besluit Opdrachtgever of dit grensbedrag met hetzelfde percentage wordt aangepast, afgerond op hele euro's, en laat Opdrachtnemer dat op hetzelfde moment weten. Daaronder mag Opdrachtnemer zonder voorafgaande opdracht repareren; Opdrachtnemer meldt de reparatie binnen 5 werkdagen bij Opdrachtgever, met het cliëntnummer, het serienummer, de datum en een korte omschrijving van de reparatie. Bij een storing uit categorie 1 of 2 geldt de uitzondering van eis 95. Is het de derde reparatie binnen twaalf maanden aan dezelfde woningaanpassing/woonvoorziening, dan meldt Opdrachtnemer dat met een advies over vervanging. De uitzondering voor aantoonbaar oneigenlijk gebruik en vandalisme uit hoofdstuk 9 geldt ook hier.
28	Perceel 1	Opdrachtnemer neemt op 1 april 2027 de reparaties over van de woningaanpassingen/woonvoorzieningen die op dat moment in bruikleen bij de inwoners

Nr.	Geldt voor	Eis
		van Opdrachtgever staan en die onder dit perceel vallen. Voor de plafondliften geldt in plaats daarvan het onderhoud uit eis 103 en eis 117; het vervangen van onderdelen aan plafondliften gaat volgens eis 95. Opdrachtgever vraagt voor dit perceel geen schouw en verstrekt geen lijst van dat bestand. Voor deze reparaties gelden dezelfde regels als in eis 27: de uurtarieven en het materiaal van het prijzenblad, zonder voorafgaande opdracht tot het grensbedrag van 350 euro exclusief btw en daarboven eerst een offerte, behalve bij een storing uit categorie 1 of 2 (eis 95), een melding binnen 5 werkdagen met cliëntnummer, serienummer, datum en een korte omschrijving, en bij de derde reparatie binnen twaalf maanden een advies over vervanging. Bij de jaarlijkse indexering van de prijzen (artikel 13 van de raamovereenkomst) besluit Opdrachtgever of dit grensbedrag met hetzelfde percentage wordt aangepast, afgerond op hele euro's, en laat Opdrachtnemer dat op hetzelfde moment weten. Is vervanging nodig of is de woningaanpassing/woonvoorziening niet meer te onderhouden, dan geldt eis 122.
29	Perceel 1	Douchezitjes aan de muur en douchezitjes op een statief zijn goedgekeurd tot een gebruikersgewicht van ten minste 125 kilo.
30	Perceel 3	Perceel 3 omvat trapliften, plateauliften, zweefliften en woonhuisliften. Trapliften staan met vaste all-in prijzen op het prijzenblad, behalve een traplift in een gemeenschappelijk trappenhuis of in de buitenruimte (eis 31) en een traplift over meer dan één verdieping (eis 230). Een plateaulift, zweeflift of woonhuislift komt zelden voor. Vraagt Opdrachtgever daarvoor een offerte, dan brengt Opdrachtnemer die uit (eis 45). Plafondliften horen bij perceel 1: de standaardplafondlift staat met een vaste prijs op het prijzenblad van perceel 1 en een afwijkende plafondlift levert de opdrachtnemer van perceel 1 op offertebasis. Plafondliften en zweefliften zijn voor Opdrachtgever verschillende producten; Opdrachtnemer vermeldt in offerte, factuur en managementinformatie steeds om welk van beide het gaat.
31	Perceel 3	Trapliften en plateauliften in een gemeenschappelijk trappenhuis of in de buitenruimte horen bij dit perceel, maar komen zelden voor. Opdrachtnemer levert die op offertebasis (eis 45). Opdrachtgever regelt de instemming van de VvE of de verhuurder.
32	Perceel 3	Standaardproducten zijn goedgekeurd tot een gebruikersgewicht van 125 kilo. Is voor een Capellenaar meer nodig, dan geldt voor een traplift eis 226. Een andere lift biedt Opdrachtnemer dan aan op offertebasis. Voor die offerte gelden dezelfde doorlooptijden als voor standaardproducten, tenzij Opdrachtnemer in de offerte een ruimere levertijd opgeeft en Opdrachtgever daarmee instemt.
33	Alle percelen	De aangeboden woningaanpassing/woonvoorziening is altijd de goedkoopst adequate voorziening. Die is afgestemd op de lichaamsafmetingen van de Capellenaar en op de beperkingen die de Wmo-adviseur bij de Capellenaar heeft vastgesteld.
34	Alle percelen	Een elektrische woningaanpassing/woonvoorziening is zo bedrijfszeker dat over de hele looptijd per jaar op niet meer dan tien procent van het geplaatste bestand een storing wordt gemeld die aan het product is toe te rekenen. Opdrachtnemer rapporteert dat percentage per kwartaal, zodat de Capellenaar de woningaanpassing/woonvoorziening zo ongestoord mogelijk kan gebruiken.
35	Alle percelen	De woningaanpassing/woonvoorziening voldoet aan de stand van de techniek. Opdrachtnemer levert geen uitlopend model waarvoor de fabrikant geen onderdelen en service meer levert.
36	Alle percelen	Beschikt Opdrachtnemer niet over een passende compenserende woningaanpassing/woonvoorziening, dan meldt hij dat direct aan Opdrachtgever, met de redenen daarvoor. Opdrachtgever mag de woningaanpassing/woonvoorziening in dat geval bij een andere leverancier afnemen.

4. Opdracht, inmeten en offerte

Nr.	Geldt voor	Eis
37	Alle percelen	Opdrachtnemer maakt binnen 5 werkdagen na de opdracht van Opdrachtgever een afspraak met de Capellenaar voor het inmeten.
38	Alle percelen	Opdrachtnemer voert het inmeten uit binnen 10 werkdagen na de opdracht van Opdrachtgever.
39	Alle percelen	Staat de woningaanpassing/woonvoorziening op het prijzenblad en past de situatie ter plaatse binnen de standaardsituatie of de toeslagen van het prijzenblad (eis 141), dan brengt Opdrachtnemer geen offerte uit. Opdrachtnemer bevestigt de opdracht, met de eventuele toeslagen, per beveiligde mail aan Opdrachtgever (eis 207) en voert uit.
40	Alle percelen	Opdrachtnemer maakt een offerte in twee gevallen: de woningaanpassing/woonvoorziening staat niet op het prijzenblad, of de situatie past niet

Nr.	Geldt voor	Eis
		binnen de standaardsituatie en de toeslagen van het prijzenblad (eis 141). Opdrachtnemer stuurt de offerte binnen 5 werkdagen na het inmeten. De offerte bevat: 1. een korte omschrijving van wat Opdrachtnemer levert en doet; 2. de prijs van de goedkoopst adequate oplossing; 3. de onderdelen die op het prijzenblad staan, tegen de prijs van het prijzenblad; 4. de onderdelen die niet op het prijzenblad staan, uitgesplitst in materiaal (inkoopprijs plus het opslagpercentage) en arbeid (uren per discipline maal het uurtarief van het prijzenblad), zoals eis 41 bepaalt; 5. kosten van derden, apart vermeld; 6. per onderdeel of het nieuw of herverstrekt is; 7. het totaal exclusief en inclusief btw, met het percentage btw; 8. het opdrachtnummer, de naam en het cliëntnummer van de Capellenaar en het installatieadres; 9. de voorgestelde opleverdatum.
41	Alle percelen	Opdrachtnemer gebruikt in zijn offerte de tarieven uit het prijzenblad voor alle onderdelen die daarop staan. Voor onderdelen die er niet op staan, vermeldt Opdrachtnemer in de offerte de inkoopprijs van het materiaal, verhoogd met het opslagpercentage dat Opdrachtnemer op het prijzenblad heeft aangeboden. Voor arbeid gelden de uurtarieven van het prijzenblad. Opdrachtnemer brengt geen andere opslagen, toeslagen of kortingen in rekening. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer de inkoopprijs aan, bijvoorbeeld met de inkoopfactuur of de prijslijst van de fabrikant. Opdrachtgever behandelt die gegevens vertrouwelijk.
42	Alle percelen	Een offerte van Opdrachtnemer is ten minste 30 kalenderdagen geldig. Opdrachtnemer start pas met werk uit een offerte nadat Opdrachtgever die schriftelijk heeft goedgekeurd. Voor die opdrachten start de doorlooptijd opnieuw, op de dag na de goedkeuring van Opdrachtgever.
43	Alle percelen	Het bedrag op de factuur van Opdrachtnemer is gelijk aan het bedrag op de goedgekeurde offerte. Na de goedkeuring door Opdrachtgever brengt Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening. Ontstaat tijdens de uitvoering een situatie die Opdrachtnemer vooraf niet kon voorzien, dan legt Opdrachtnemer die situatie aan Opdrachtgever voor, voordat Opdrachtnemer dat werk uitvoert.
44	Alle percelen	Vindt Opdrachtnemer de oplossing die Opdrachtgever of de onafhankelijk bouwkundig adviseur (eis 12) voorstelt niet reëel, niet doelmatig of niet uitvoerbaar, dan meldt Opdrachtnemer dat binnen 5 werkdagen bij Opdrachtgever, met de redenen daarvoor. Opdrachtnemer weigert een opdracht niet zelfstandig. Opdrachtgever beoordeelt en beslist.
45	Perceel 1 en 3	Voor een plateaulift, zweeflift of woonhuislift, voor een traplift in een gemeenschappelijk trappenhuis of in de buitenruimte, voor een traplift over meer dan één verdieping, en op perceel 1 voor een plafondlift die afwijkt van de standaardplafondlift op het prijzenblad, maakt Opdrachtnemer een offerte. Vraagt Opdrachtgever zo'n offerte, dan brengt Opdrachtnemer die uit binnen de termijn van eis 40; voor een plateaulift, zweeflift of woonhuislift geldt een termijn van 15 werkdagen na het inmeten. Opdrachtnemer bouwt de offerte op uit de uurtarieven per discipline en het opslagpercentage op materiaal uit het prijzenblad. Onderdelen die wel op het prijzenblad staan, rekent Opdrachtnemer tegen die tarieven. Opdrachtgever mag voor deze liften, in aanvulling op eis 7, ook een andere partij om een offerte vragen en daar inkopen; deze raamovereenkomst geeft Opdrachtnemer daarop geen exclusief recht.
46	Perceel 1 en 3	In een offerte voor een plateaulift, zweeflift of woonhuislift, voor een traplift in een gemeenschappelijk trappenhuis of in de buitenruimte, voor een traplift over meer dan één verdieping, of voor een afwijkende plafondlift, vermeldt Opdrachtnemer apart: 1. de arbeid in uren per discipline; 2. het materiaal met inkoopprijs en opslag; 3. de kosten van derden; 4. het jaarlijkse onderhoudstarief, inclusief de wettelijk voorgeschreven keuring; voor een traplift en een plafondlift geldt in plaats daarvan het jaartarief van het prijzenblad: P3E01 voor een traplift (eis 93) en P1H01 voor een plafondlift (eis 103); 5. bij een plateaulift, zweeflift of woonhuislift: de prijs voor het verwijderen, inclusief afvoer of transport naar het depot en het kleine herstelwerk, zonder het voorrijden; dat zit in het vaste bedrag per innameopdracht (eis 136). Opdrachtnemer geeft ook aan of een omgevingsvergunning nodig is en wie die aanvraagt.
47	Alle percelen	Heeft de Capellenaar wensen die buiten de opdracht van Opdrachtgever vallen, dan voert Opdrachtnemer die alleen uit bij een woningaanpassing/woonvoorziening die

Nr.	Geldt voor	Eis
		Opdrachtgever in eigendom verstrekt, en alleen als de wens geen nadelige invloed heeft op de levertijd, de gebruiksduur en de functionaliteit. Die wensen komen niet voor rekening van Opdrachtgever; Opdrachtnemer maakt daarover een schriftelijke afspraak met de Capellenaar en informeert Opdrachtgever vooraf. Bij een woningaanpassing/woonvoorziening in bruikleen voert Opdrachtnemer geen wensen buiten de opdracht uit en brengt Opdrachtnemer niets aan dat afwijkt van de opdracht. Wil de Capellenaar toch iets anders, dan verwijst Opdrachtnemer naar de Wmo adviseur van Opdrachtgever. Vraagt de Capellenaar om een valbeveiliging bij een trap of traplift, bijvoorbeeld een hekje, dan biedt Opdrachtnemer die aan en levert die rechtstreeks aan de Capellenaar, voor diens rekening; Opdrachtgever staat daarbuiten.
48	Alle percelen	De datum van de opdracht bepaalt welke tarieven gelden. Wijst Opdrachtgever een opdracht toe op 30 maart 2028 en voert Opdrachtnemer die uit na de indexering van 1 april 2028, dan gelden nog de tarieven van voor die indexering.
49	Alle percelen	Annuleert Opdrachtgever een opdracht na goedkeuring van de offerte, of na de opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer (eis 39), dan geldt het volgende. Werkdag 1 is de eerste werkdag na die goedkeuring of die opdrachtbevestiging. Annuleert Opdrachtgever uiterlijk op werkdag 5, dan vergoedt Opdrachtgever de inmeetvergoeding uit het prijzenblad. Annuleert Opdrachtgever later en heeft Opdrachtnemer al kosten gemaakt, dan vergoedt Opdrachtgever de kosten die Opdrachtnemer aantoont. Dat is ten minste de inmeetvergoeding en ten hoogste een deel van de opdrachtsom: 25% bij annulering op werkdag 6 tot en met 15, 50% op werkdag 16 tot en met 25 en 75% vanaf werkdag 26. Dat deel is het maximum, ook als Opdrachtnemer hogere kosten aantoont. Annuleert Opdrachtgever vanaf werkdag 6, dan vergoedt Opdrachtgever daarnaast volledig de materialen die Opdrachtnemer aantoonbaar heeft besteld, die op maat zijn gemaakt voor de Capellenaar en die niet elders kunnen worden ingezet. Opdrachtnemer toont de bestelling en de kosten aan en beperkt de schade waar dat redelijkerwijs kan. Opdrachtnemer onderbouwt de gemaakte kosten.

5. Doorlooptijden

De doorlooptijd loopt van de dag na de opdracht van Opdrachtgever tot en met de dag van de gebruiksklare oplevering. Dat is één doorlooptijd voor het hele traject, dus inclusief het inmeten. Opdrachtgever toetst de norm uit eis 50 tot en met 52 per kwartaal en per perceel, op basis van de managementinformatie (hoofdstuk 15). Haalt Opdrachtnemer de norm niet, dan bespreken Partijen dat in het contractoverleg en kan Opdrachtgever de escalatieladder uit hoofdstuk 15 toepassen.

Nr.	Geldt voor	Eis
50	Perceel 1	Opdrachtnemer levert minimaal 95% van de opdrachten per kwartaal gebruiksklaar op binnen 25 werkdagen.
51	Perceel 2	Opdrachtnemer levert minimaal 95% van de opdrachten per kwartaal gebruiksklaar op binnen 20 werkdagen.
52	Perceel 3	Opdrachtnemer levert minimaal 95% van de opdrachten per kwartaal gebruiksklaar op binnen 25 werkdagen.
53	Alle percelen	Heeft Opdrachtgever een offerte goedgekeurd, dan levert Opdrachtnemer het werk uit die offerte op binnen de doorlooptijd uit eis 50, 51 of 52. Die doorlooptijd telt vanaf de dag na de goedkeuring (eis 42). Staat in de goedgekeurde offerte een latere opleverdatum, dan geldt die datum.
54	Alle percelen	Spoedopdrachten voert Opdrachtnemer uit binnen 5 werkdagen na de opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt of een opdracht spoed is en vermeldt dat in de opdracht zelf. Voor een spoedopdracht brengt Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening. Voor werk op offertebasis geldt de opleverdatum uit de goedgekeurde offerte. De termijn van 5 werkdagen geldt voor spoedopdrachten die Opdrachtnemer uit voorraad of uit het depot kan leveren en zonder maatwerk kan plaatsen. Vraagt een spoedopdracht maatwerk met een productietijd of levertijd, zoals een keukenblok, een badkameraanpassing of een traplift met een op maat gemaakte rail, dan meet Opdrachtnemer zo snel mogelijk in en meldt hij Opdrachtgever uiterlijk 2 werkdagen na het inmeten de vroegst haalbare opleverdatum, met onderbouwing. Na akkoord van Opdrachtgever geldt die datum. Vraagt Opdrachtgever in zo'n geval om een tijdelijke voorziening die niet op het prijzenblad staat, dan maakt Opdrachtnemer daarvoor een offerte en voert hij die uit na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever (eis 40 en 141).
55	Alle percelen	Vertraging die aantoonbaar buiten de invloed van Opdrachtnemer ligt, telt niet mee in de 95%. Het gaat in ieder geval om: 1. een Capellenaar die niet bereikbaar of niet thuis is;

Nr.	Geldt voor	Eis
		2. het ontbreken van toestemming van een VvE of een verhuurder; 3. de aanwezigheid van asbest; 4. het wachten op een vergunning; 5. aantoonbare leveringsproblemen bij derden. Opdrachtnemer meldt de oorzaak schriftelijk en met onderbouwing bij Opdrachtgever, binnen 2 werkdagen nadat Opdrachtnemer die constateert. Meldt Opdrachtnemer niet binnen die termijn, dan telt de vertraging wel mee.
56	Alle percelen	Ziet Opdrachtnemer dat een termijn niet wordt gehaald, dan informeert Opdrachtnemer de Capellenaar en Opdrachtgever nog dezelfde werkdag waarop dat blijkt, en niet pas op de beoogde opleverdatum. Opdrachtnemer geeft de oorzaak, de gevolgen voor de Capellenaar en de nieuwe opleverdatum.
57	Alle percelen	Opdrachtnemer levert per kwartaal een overzicht waarin per opdracht staat: opdrachtnummer, cliëntnummer, code uit het prijzenblad, datum opdracht, datum inmeten, datum gebruiksklare oplevering, het aantal werkdagen en of de norm is gehaald. Bij overschrijding vermeldt het overzicht ook de oorzaak en of die binnen of buiten de invloed van Opdrachtnemer lag. Opdrachtgever moet met dit overzicht zelf kunnen narekenen of de norm is gehaald.
58	Alle percelen	Vermoedt Opdrachtnemer bij het inmeten of tijdens het werk asbest, dan stopt Opdrachtnemer het werk aan die woningaanpassing/woonvoorziening. Opdrachtnemer meldt dit dezelfde werkdag bij Opdrachtgever, bij de eigenaar van het object en bij de Capellenaar. Het verwijderen van asbest hoort niet bij de opdracht aan Opdrachtnemer en gebeurt door een gecertificeerd bedrijf. De doorlooptijd wordt verlengd met de duur van deze onderbreking.

6. Uitvoering bij de Capellenaar

Nr.	Geldt voor	Eis
59	Alle percelen	Opdrachtnemer werkt bij de Capellenaar op werkdagen tussen 08.00 en 17.30 uur. Spreekt Opdrachtnemer met de Capellenaar uitdrukkelijk een ander moment af, dan mag dat, mits het werk buiten die tijden geen overlast geeft voor omwonenden. Opdrachtnemer legt die afspraak vast in het opdrachtdossier.
60	Alle percelen	Opdrachtnemer maakt vooraf altijd een afspraak met de Capellenaar. Geeft Opdrachtnemer een tijdvak op, dan is dat maximaal vier uur. Vraagt de Capellenaar om een vast tijdstip, of moeten er meer mensen bij zijn, dan spreekt Opdrachtnemer een vast tijdstip af, mits dit niet van invloed is op de doorlooptijden.
61	Alle percelen	Opdrachtnemer geeft de Capellenaar bij de oplevering mondelinge uitleg over gebruik en onderhoud, zo nodig samen met een mantelzorger of hulpverlener. Bij een elektrische woningaanpassing/woonvoorziening hoort daar ook het handelen bij storingen bij. Heeft de woningaanpassing/woonvoorziening een gebruiksaanwijzing van de fabrikant, dan overhandigt Opdrachtnemer die in het Nederlands, samen met de garantievoorwaarden en de contactgegevens voor storingen en onderhoud, en licht Opdrachtnemer die toe. Voor een eenvoudige woningaanpassing/woonvoorziening zonder gebruiksaanwijzing, zoals een beugel, volstaan de mondelinge uitleg en de contactgegevens. Dit alles is voor rekening van Opdrachtnemer.
62	Alle percelen	Opdrachtnemer laat de plek bezemschoon achter en neemt verpakkingsmateriaal en afval mee. Opdrachtnemer verwerkt dat duurzaam.
63	Alle percelen	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade die ontstaat bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Opdrachtnemer herstelt die schade binnen 10 werkdagen en op eigen kosten. Dat geldt voor schade aan de woning, maar ook voor schade aan een ruimte of een roerende zaak van de Capellenaar.
64	Alle percelen	Opdrachtnemer neemt tussen 10 en 15 werkdagen na de gebruiksklare oplevering contact op met de Capellenaar om te toetsen of die tevreden is. Blijkt daaruit een probleem dat aan Opdrachtnemer is toe te rekenen, dan lost Opdrachtnemer dat binnen 5 werkdagen op zonder kosten. Opdrachtnemer rapporteert de uitkomst in de managementinformatie.
65	Alle percelen	Komt de Capellenaar een afspraak niet na, dan stemt Opdrachtnemer met de Capellenaar een nieuwe datum af en plant hij de plaatsing opnieuw in. Opdrachtnemer legt dit vast in het opdrachtdossier en levert het op verzoek aan Opdrachtgever.
66	Alle percelen	De medewerker is herkenbaar aan bedrijfskleding of een duidelijk zichtbare badge en is correct gekleed. Op verzoek van de Capellenaar of diens contactpersoon kan de medewerker zich legitimeren en aantonen dat hij namens Opdrachtnemer komt.

7. Oplevering, eigendom en garantie

Nr.	Geldt voor	Eis
67	Alle percelen	Opdrachtgever verstrekt een woningaanpassing/woonvoorziening in bruikleen of in eigendom. Welke vorm geldt, volgt uit de beschikking; Opdrachtgever vermeldt die in de opdracht. Voor de overgang van eigendom en risico geldt artikel 19 van de raamovereenkomst.
68	Alle percelen	Wordt een woningaanpassing/woonvoorziening in bruikleen verstrekt, dan laat Opdrachtnemer de Capellenaar twee exemplaren ondertekenen van de bruikleenovereenkomst volgens het model dat Opdrachtgever bij de start aan Opdrachtnemer geeft. Opdrachtnemer neemt de bruikleenovereenkomst mee naar de oplevering. Eén exemplaar blijft bij de Capellenaar. Opdrachtnemer levert het andere exemplaar digitaal bij Opdrachtgever aan.
69	Alle percelen	Opdrachtnemer laat het opleverbewijs door de Capellenaar ondertekenen zodra de woningaanpassing/woonvoorziening gebruiksklaar is. Zonder ondertekend opleverbewijs kan Opdrachtnemer niet factureren. Opdrachtnemer hoeft het opleverbewijs niet aan Opdrachtgever te sturen; hij bewaart het in het opdrachtdossier en levert het op verzoek van Opdrachtgever binnen 5 werkdagen aan.
70	Alle percelen	Weigert de Capellenaar te ondertekenen terwijl Opdrachtnemer aantoonbaar volgens de opdracht van Opdrachtgever en de eisen uit deze bijlage heeft geleverd, dan meldt Opdrachtnemer dat binnen 3 werkdagen bij Opdrachtgever, met beeldmateriaal van de opgeleverde woningaanpassing/woonvoorziening. Opdrachtgever neemt daarna contact op met de Capellenaar en beoordeelt de oplevering, zo nodig met een eindinspectie ter plaatse. Opdrachtgever bepaalt hoe en wanneer die beoordeling plaatsvindt en rondt haar zo snel als redelijkerwijs mogelijk af. Stelt Opdrachtgever vast dat correct is opgeleverd, dan geldt dat als goedkeuring en kan Opdrachtnemer factureren.
71	Alle percelen	Opdrachtnemer geeft 24 maanden garantie op een nieuw geleverde woningaanpassing/woonvoorziening en op een herverstrekte traplift of andere lift van perceel 3. Op een herverstrekte woningaanpassing/woonvoorziening van perceel 1 en perceel 2, ook een plafondlift, geeft Opdrachtnemer 12 maanden garantie. De garantie gaat in op de dag van de gebruiksklare oplevering en blijft ook na afloop van de raamovereenkomst gelden. De garantie blijft een verplichting van Opdrachtnemer, ook als een andere opdrachtnemer na afloop het onderhoud overneemt. Bij de overdracht geeft Opdrachtnemer een overzicht van de lopende garanties (eis 184); Opdrachtgever kan die garanties ook daarna bij Opdrachtnemer inroepen.
72	Alle percelen	Binnen de garantieperiode komen herstel, reparatie en vervanging volledig voor rekening van Opdrachtnemer. Een uitzondering zijn reparaties die het gevolg zijn van oneigenlijk gebruik door de Capellenaar. Opdrachtnemer meldt zulke reparaties vooraf bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer herstelt of vervangt binnen de termijnen van hoofdstuk 10, en anders binnen 5 werkdagen na de melding. Doet Opdrachtnemer dat niet, dan mag Opdrachtgever na één schriftelijke aanmaning het herstel door een ander laten uitvoeren op kosten van Opdrachtnemer, of de factuur van de woningaanpassing/woonvoorziening laten crediteren. Daarnaast geldt de escalatieladder uit hoofdstuk 15.
73	Alle percelen	Opdrachtnemer biedt een omruilgarantie van drie maanden na oplevering. Die termijn telt vanaf de datum van ondertekening van het opleverbewijs of de bruikleenovereenkomst. De omruilgarantie geldt als blijkt dat de geleverde woningaanpassing/woonvoorziening niet voldoet in het gebruik door de Capellenaar, of technisch niet voldoet. De omruilgarantie/geschiktheidsgarantie is kosteloos. Kan er voor de Capellenaar geen andere passende woningaanpassing/woonvoorziening worden getroffen, dan worden de eerder gedeclareerde kosten gecrediteerd. Verandert de situatie van de Capellenaar na ondertekening van de bruikleenovereenkomst of het opleverbewijs aantoonbaar en onvoorzien, dan geldt de omruilgarantie niet. Opdrachtgever beoordeelt dan opnieuw welke inzet vanuit de Wmo noodzakelijk is. De omruilgarantie geldt voor woningaanpassingen/woonvoorzieningen die zonder bouwkundige ingreep zijn te verwijderen, in bruikleen of in eigendom. Voor een bouwkundige aanpassing geldt in plaats daarvan de garantie uit eis 71, 76 en 77.
74	Alle percelen	Kosteloze vervanging geldt alleen als de tekortkoming aan Opdrachtnemer is toe te rekenen. Ligt de oorzaak elders, dan beslist Opdrachtgever over vervanging en komen de kosten voor rekening van Opdrachtgever.
75	Alle percelen	Opdrachtnemer draagt het risico voor schade aan de woningaanpassing/woonvoorziening zolang Opdrachtnemer er feitelijk over beschikt, dus tot aan de oplevering en tijdens transport en reparatie.
76	Alle percelen	De garantie uit eis 71 is één garantie van Opdrachtnemer op het product en op het werk. Zij houdt in dat de woningaanpassing/woonvoorziening gedurende de garantieperiode:

Nr.	Geldt voor	Eis
		1. voldoet aan de eisen uit deze bijlage en aan de functionele eisen in de opdracht van Opdrachtgever; 2. deugdelijk is geleverd en geplaatst; 3. geschikt is voor het doel waarvoor Opdrachtgever haar heeft verstrekt. Geeft de fabrikant een langere garantie op het product of op onderdelen, dan geldt die daarnaast. Opdrachtnemer regelt die fabrieksgarantie voor Opdrachtgever en de Capellenaar.
77	Alle percelen	Op de uitvoering van de werkzaamheden geeft Opdrachtnemer garantie volgens de branchevoorschriften voor bouw en installatie.
78	Alle percelen	Vraagt Opdrachtgever of de Capellenaar later om de instructie te herhalen, bijvoorbeeld voor een nieuwe mantelzorger of hulpverlener, dan doet Opdrachtnemer dat kosteloos, in overleg met de Capellenaar. Voor een elektrische woningaanpassing/woonvoorziening geeft Opdrachtnemer de instructie ook opnieuw na een herverstrekking en na een reparatie die de bediening verandert.
79	Alle percelen	De Capellenaar probeert de woningaanpassing/woonvoorziening uit voordat Opdrachtnemer oplevert. Blijkt de woningaanpassing/woonvoorziening niet te voldoen, dan meldt Opdrachtnemer dat bij Opdrachtgever voordat hij factureert.

8. Bejegening en eisen personeel

Nr.	Geldt voor	Eis
80	Alle percelen	Medewerkers van Opdrachtnemer geven geen oordeel over de toegekende woningaanpassing/woonvoorziening en doen geen toezeggingen aan de Capellenaar. Vragen over de indicatie verwijzen zij naar Opdrachtgever.
81	Alle percelen	Medewerkers van Opdrachtnemer die contact hebben met de Capellenaar, beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed genoeg om de Capellenaar uit te leggen wat zij komen doen en om de nodige instructie te geven. Ook kunnen zij omgaan met Capellenaren die kwetsbaar zijn of die de situatie moeilijk kunnen overzien.
82	Alle percelen	Opdrachtnemer garandeert continuïteit. Bij ziekte of verlof zet Opdrachtnemer gekwalificeerd en gelijkwaardig vervangend personeel in.
83	Alle percelen	Signaleert de medewerker van Opdrachtnemer iets dat aandacht van Opdrachtgever vraagt, dan meldt Opdrachtnemer dat binnen 2 werkdagen bij de contractmanager van Opdrachtgever. Het gaat in ieder geval om: 1. een woningaanpassing/woonvoorziening die niet of nauwelijks wordt gebruikt; 2. buitenproportionele slijtage; 3. aanwijzingen voor oneigenlijk gebruik; 4. een thuissituatie die zorgen oproept.
84	Alle percelen	Opdrachtnemer beschikt over een meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling, handelt daarnaar en bevordert de kennis daarvan onder de medewerkers die de werkzaamheden uitvoeren.
85	Alle percelen	De medewerkers van Opdrachtnemer en van zijn onderaannemers zijn vakbekwaam voor het werk dat zij doen. Voor perceel 2 en 3, en op perceel 1 voor de plafondliften, betekent dit dat zij door of namens de fabrikant zijn opgeleid voor de producten die zij installeren en onderhouden. Voor deuraandrijvingen zijn zij bovendien aantoonbaar bekwaam om de keuring volgens NEN-EN 16005 uit te voeren. De medewerkers van Opdrachtnemer en van zijn onderaannemers die op perceel 1 en perceel 3 bij de Capellenaar werken, hebben een geldig diploma Basisveiligheid VCA of Veiligheid voor Operationeel Leidinggevenden VCA, of een gelijkwaardig persoonlijk diploma, zoals een SCC diploma. Een nieuwe medewerker behaalt dat diploma binnen 3 maanden na indiensttreding en werkt tot dan bij de Capellenaar alleen samen met een medewerker die het diploma wel heeft. Opdrachtnemer toont dit op verzoek van Opdrachtgever binnen 5 werkdagen aan met opleidingsbewijzen of certificaten.
86	Alle percelen	Opdrachtnemer houdt een actueel overzicht bij van de medewerkers en onderaannemers die Opdrachtnemer bij Capellenaren inzet, met hun functie en hun kwalificaties. Opdrachtnemer levert dat overzicht op verzoek van Opdrachtgever binnen 5 werkdagen aan. Opdrachtnemer mag de medewerkers in het overzicht aanduiden met een uniek kenmerk in plaats van met hun naam, zolang Opdrachtgever per medewerker de functie en de kwalificaties kan zien. Bij een concrete controle, een klacht of een incident kan Opdrachtgever vragen om welke medewerker het gaat.

Nr.	Geldt voor	Eis
87	Alle percelen	De medewerker heeft aantoonbaar kennis van de omgang met de doelgroep. Die kennis heeft de medewerker opgedaan door ervaring of door een instructie die Opdrachtnemer verzorgt.
88	Alle percelen	De medewerker stemt zijn manier van werken af op de Capellenaar: hij kondigt aan wat hij gaat doen, geeft de Capellenaar de tijd om te reageren en past zijn uitleg aan op wat de Capellenaar begrijpt. Opdrachtnemer toont op verzoek aan hoe medewerkers hierop zijn getraind.
89	Alle percelen	De medewerker heeft een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag. Blijkt dat er zaken zijn die de uitoefening van het beroep in de weg staan, dan meldt Opdrachtnemer dat direct bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer zet de medewerker dan niet langer in.
90	Alle percelen	Opdrachtnemer past ten minste de cao toe die voor zijn onderneming geldt, en de wettelijke arbeidsvoorwaarden als er geen cao geldt.
91	Alle percelen	Opdrachtnemer heeft een ervaren adviseur met gedegen kennis van woningaanpassingen en woonvoorzieningen beschikbaar voor overleg met de Wmo-adviseurs van Opdrachtgever.

9. Onderhoud

Dit hoofdstuk gaat over preventief onderhoud (de jaarlijkse onderhoudsbeurt met keuring) en over het vervangen van onderdelen buiten die beurt (eis 95). Het preventief onderhoud geldt alleen voor deuraandrijvingen (perceel 2), liften (perceel 3) en plafondliften (perceel 1). De andere woningaanpassingen/woonvoorzieningen van perceel 1 krijgen geen onderhoudsbeurt; gaat er iets kapot, dan geldt eis 27 of eis 28. Voor die woningaanpassingen/woonvoorzieningen gelden uit dit hoofdstuk alleen eis 105 en, via eis 27, de uitzondering uit eis 96.

Nr.	Geldt voor	Eis
92	Perceel 2 en 3, en de plafondliften van perceel 1	Opdrachtnemer voert preventief onderhoud uit aan elke deuraandrijving (perceel 2) en elke lift (perceel 3 en de plafondliften van perceel 1). Dat gebeurt ten minste één keer per twaalf maanden, gerekend vanaf de vorige onderhoudsbeurt, en zo veel vaker als een wettelijke keuring vereist.
93	Perceel 2 en 3, en de plafondliften van perceel 1	Voor een deuraandrijving of lift die Opdrachtnemer zelf heeft geleverd of herverstrekt, start het onderhoudstarief op de dag na afloop van de garantieperiode. Verplichte keuringen tijdens de garantieperiode zitten in de all-in prijs of in het herverstrekkingstarief van de deuraandrijving of lift.
94	Perceel 2, en de plafondliften van perceel 1	Voor de deuraandrijvingen (perceel 2) en de plafondliften (perceel 1) uit het bestaande bestand start het onderhoudstarief op 1 april 2027. Voor die deuraandrijvingen en plafondliften geldt geen garantieperiode die Opdrachtnemer moet bieden; Opdrachtnemer bepaalt het onderhoudstarief daarom zonder garantiecomponent.
95	Perceel 2 en 3, en de plafondliften van perceel 1	Het onderhoudstarief dekt het preventief onderhoud, de keuringen en het verhelpen van storingen waarbij geen onderdelen worden vervangen (eis 106). Moet bij een deuraandrijving of lift in bruikleen een onderdeel worden vervangen, ook een slijtdeel zoals een accu of een tilband, dan voert Opdrachtnemer dat na de garantieperiode uit tegen de uurtarieven van het prijzenblad, met het materiaal tegen de inkoopprijs plus het opslagpercentage (eis 41). Voorrijkosten zitten in het uurtarief. Kost een reparatie naar verwachting meer dan 350 euro exclusief btw, dan maakt Opdrachtnemer eerst een offerte (eis 40) en begint Opdrachtnemer pas na goedkeuring van Opdrachtgever. Bij de jaarlijkse indexering van de prijzen (artikel 13 van de raamovereenkomst) besluit Opdrachtgever of dit grensbedrag met hetzelfde percentage wordt aangepast, afgerond op hele euro's, en laat Opdrachtnemer dat op hetzelfde moment weten. Daaronder mag Opdrachtnemer zonder voorafgaande opdracht repareren; Opdrachtnemer meldt de reparatie binnen 5 werkdagen bij Opdrachtgever, met het cliëntnummer, het serienummer, de datum en een korte omschrijving van de reparatie. Bij een storing uit categorie 1 of 2 mag Opdrachtnemer een reparatie die naar verwachting meer dan 350 euro exclusief btw kost direct uitvoeren, voor zover dat nodig is om de storing binnen de termijn van eis 111 of eis 112 te verhelpen. Opdrachtnemer dient de offerte uiterlijk de eerstvolgende werkdag in, met foto's van het defect en van het vervangen onderdeel en met een onderbouwing van de kosten. Opdrachtgever beoordeelt die achteraf; kosten die niet nodig waren om de storing te verhelpen, vergoedt Opdrachtgever niet. Voor reparaties door oneigenlijk gebruik of vandalisme blijft eis 96 gelden. Is het de derde reparatie binnen twaalf maanden aan dezelfde deuraandrijving of lift, dan meldt Opdrachtnemer dat met een advies over vervanging. Binnen de garantieperiode zijn herstel en vervanging kosteloos (eis 71 en 72). Andere of aanvullende kosten brengt Opdrachtnemer niet in rekening.

Nr.	Geldt voor	Eis
96	Perceel 2 en 3, en de plafondliften van perceel 1	Is een reparatie het gevolg van aantoonbaar oneigenlijk gebruik of vandalisme, dan meldt Opdrachtnemer dat vooraf schriftelijk en met onderbouwing bij Opdrachtgever en wacht Opdrachtnemer het akkoord van Opdrachtgever af, ook als de kosten onder het grensbedrag van eis 95 blijven. Voert Opdrachtnemer de reparatie uit zonder dat akkoord, dan vergoedt Opdrachtgever de kosten niet.
97	Perceel 2 en 3, en de plafondliften van perceel 1	Opdrachtnemer handelt preventief onderhoud in één bezoek af. De deuraandrijving of lift is daarbij maximaal vier uur buiten gebruik.
98	Perceel 2 en 3, en de plafondliften van perceel 1	Na het onderhoud is de deuraandrijving of lift veilig te gebruiken en voldoet die weer aan alle wettelijke eisen. Kan Opdrachtnemer dat niet bereiken, dan meldt Opdrachtnemer dat dezelfde werkdag bij Opdrachtgever.
99	Perceel 2 en 3, en de plafondliften van perceel 1	Opdrachtnemer werkt met een checklist preventief onderhoud. De monteur tekent die af en de Capellenaar accordeert. Opdrachtnemer bewaart de checklists tijdens de looptijd van deze raamovereenkomst en zolang dat wettelijk noodzakelijk is. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer de checklists binnen 5 werkdagen aan.
100	Perceel 2 en 3, en de plafondliften van perceel 1	Ook na het verhelpen van een storing blijft Opdrachtnemer verplicht om in dat jaar preventief onderhoud uit te voeren. Is de vorige onderhoudsbeurt langer dan tien maanden geleden, dan mag Opdrachtnemer het onderhoud in overleg met de Capellenaar combineren met het verhelpen van de storing.
101	Perceel 3, en de plafondliften van perceel 1	Voor een lift die Opdrachtnemer zelf onder deze raamovereenkomst heeft geleverd of herverstrekt, loopt de onderhoudsverplichting op verzoek van Opdrachtgever door tot de lift wordt verwijderd of vervangen, ook als de raamovereenkomst eerder eindigt. Opdrachtgever doet dat verzoek als de opvolgende opdrachtnemer die liften niet onderhoudt. Opdrachtnemer onderhoudt ze dan onder dezelfde voorwaarden en tegen dezelfde tarieven, inclusief de indexeringsafspraken uit de raamovereenkomst; na het einde van de raamovereenkomst geldt geen afwijkende tariefsystematiek. Opdrachtnemer houdt hiermee rekening in zijn prijsstelling. Zonder dat verzoek eindigt het onderhoud van deze liften bij het einde van de raamovereenkomst en gaat het over naar de opvolgende opdrachtnemer (eis 185).
102	Perceel 2 en 3, en de plafondliften van perceel 1	De onderhoudsverplichting stopt eerder op het moment dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opdracht geeft om de deuraandrijving of lift te verwijderen.
103	Perceel 1 en 3	Op een plafondlift zit preventief onderhoud met de wettelijk voorgeschreven keuring, tegen het jaartarief per plafondlift op het prijzenblad (P1H01). Dat tarief geldt voor nieuwe, herverstrekte en bestaande plafondliften; bij een nieuwe of herverstrekte plafondlift start het na de garantieperiode (eis 93), bij een bestaande plafondlift op 1 april 2027 (eis 94). Op een plateaulift, zweeflift of woonhuislift zit hetzelfde onderhoud; het tarief daarvoor staat in de goedgekeurde offerte (eis 46). Voor al deze liften gelden daarna dezelfde onderhoudsregels als in dit hoofdstuk, waaronder eis 92 tot en met 102. Dat geldt ook op perceel 1.
104	Perceel 1 en 3	Voor plafond- en zweefliften horen bij het onderhoudstarief: de jaarlijkse keuring volgens de geldende norm voor hijs- en tilhulpmiddelen en een eventuele herkeuring na afkeur. Opdrachtnemer brengt die niet apart in rekening. Het vervangen van slijtdelen zoals tilbanden en accu’s gaat volgens eis 95.
105	Alle percelen	Op woningaanpassingen/woonvoorzieningen die Opdrachtgever in eigendom aan de woningeigenaar verstrekt, rust na de garantieperiode geen onderhouds- of reparatieverplichting. Vraagt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om toch een reparatie aan zo’n woningaanpassing/woonvoorziening uit te voeren, dan offreert Opdrachtnemer die apart. Opdrachtnemer voert de reparatie pas uit na de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever.
106	Alle percelen	Voor het preventief onderhoud hanteert Opdrachtnemer een vaste all-in prijs per deuraandrijving of lift per jaar. Daarin zitten de onderhoudsbeurt, de wettelijk voorgeschreven keuringen, het verhelpen van storingen zonder vervanging van onderdelen, en de voorrijkosten, de arbeid en de materialen die daarbij horen, zoals smeermiddel en bevestigingsmateriaal. Het vervangen van onderdelen zit er niet in; daarvoor geldt eis 95.
107	Alle percelen	Opdrachtnemer factureert het all-in onderhoudstarief per maand achteraf. Opdrachtnemer berekent het maandbedrag naar rato van het jaartarief en van het aantal deuraandrijvingen en liften dat in die maand onder het onderhoud viel. Het tarief gaat in op het moment dat in eis 93 en eis 94 staat. Opdrachtnemer factureert het onderhoud niet vooruit.

Nr.	Geldt voor	Eis
108	Alle percelen	Opdrachtnemer stuurt het keuringsrapport na elke wettelijk voorgeschreven keuring binnen 5 werkdagen per beveiligde mail naar Opdrachtgever.

10. Storingen en calamiteiten

Opdrachtgever onderscheidt drie categorieën storingen, van zwaar naar licht. Hoe zwaarder de storing, hoe korter de termijn.

Nr.	Geldt voor	Eis
109	Alle percelen	Opdrachtnemer is op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur direct telefonisch bereikbaar voor Capellenaren en voor Opdrachtgever. Een keuzemenu is toegestaan; daarna krijgt de beller een medewerker aan de lijn. Opdrachtnemer werkt niet met een voice response systeem, een chatbot of een andere geautomatiseerde gesprekspartner, ook niet met kunstmatige intelligentie.
110	Alle percelen	Opdrachtnemer heeft een storingsdienst die 24 uur per dag en 7 dagen per week direct bereikbaar is, ook op feestdagen en buiten kantooruren. De storingsdienst heeft een gewoon telefoonnummer, geen 0900 nummer, tegen maximaal het lokale tarief. De wachttijd is gemiddeld niet langer dan 2 minuten.
111	Alle percelen	Categorie 1, in- of uitsluiting: de Capellenaar kan de woning niet in of uit, of kan de verdieping niet bereiken waar zijn slaapkamer of badkamer ligt. Op perceel 1 gaat het hierbij om de plafondliften. Opdrachtnemer is binnen vier uur na de melding ter plaatse, ook buiten kantooruren, en verhelpt de storing direct.
112	Alle percelen	Categorie 2, overige calamiteiten: de Capellenaar kan een woningaanpassing/woonvoorziening niet gebruiken waarvan hij afhankelijk is voor slapen, eten, drinken, toiletgang, medicijngebruik of medische verzorging, en er is geen hulp aanwezig die dat kan opvangen. Is die hulp er wel, dan geldt categorie 3 (eis 113). Opdrachtnemer is binnen 24 uur na de melding ter plaatse, ook buiten kantooruren, en verhelpt de storing direct.
113	Alle percelen	Categorie 3, overige storingen: Opdrachtnemer verhelpt de storing binnen 3 werkdagen na de melding.
114	Alle percelen	Lukt herstel bij categorie 1 of 2 niet binnen de gestelde termijn, dan zorgt Opdrachtnemer zonder kosten voor een passende noodoplossing voor zover die redelijkerwijs mogelijk is, bijvoorbeeld een tijdelijke voorziening uit het depot, zodat de Capellenaar kan blijven functioneren. Opdrachtnemer stemt de noodoplossing dezelfde dag af met Opdrachtgever. Ligt de oorzaak aantoonbaar buiten de invloed van Opdrachtnemer, bijvoorbeeld bij een leveringsprobleem van een essentieel onderdeel, dan meldt Opdrachtnemer dat direct bij Opdrachtgever. In dat geval geeft Opdrachtnemer ook advies over hoe de situatie op een andere manier kan worden opgelost. Partijen bepalen dan samen wie de kosten van die oplossing draagt.
115	Alle percelen	Opdrachtnemer beschikt gedurende de hele looptijd over de onderdelen en componenten voor de woningaanpassingen/woonvoorzieningen die Opdrachtnemer zelf heeft geleverd of herverstrekt, zodat onderhoud, reparaties en storingen snel en goed zijn uit te voeren. Voor het bestaande bestand dat Opdrachtnemer onderhoudt of repareert (eis 117) geldt dit voor zover de fabrikant de onderdelen nog levert. Zijn onderdelen niet meer leverbaar, dan meldt Opdrachtnemer dat binnen 5 werkdagen bij Opdrachtgever en geldt eis 122.
116	Alle percelen	Opdrachtnemer meldt elke storing uit categorie 1 en 2 uiterlijk de eerstvolgende werkdag voor 12.00 uur bij de contractmanager van Opdrachtgever. Opdrachtnemer vermeldt daarbij: 1. het cliëntnummer, en het opdrachtnummer als er een opdracht is, anders het registratienummer van de melding; 2. de datum en het tijdstip van de melding; 3. de aard van de storing en de categorie; 4. wat Opdrachtnemer heeft gedaan; 5. het tijdstip waarop de storing was verholpen; 6. of Opdrachtnemer een noodoplossing heeft geboden.

11. Bestaand bestand

Dit hoofdstuk geldt voor perceel 2 en voor de plafondliften uit perceel 1. Eis 121 tot en met 123 gelden ook voor het bestaande bestand van perceel 1 uit eis 28. Op perceel 3 neemt Opdrachtnemer geen bestaand bestand over (eis 117).

Nr.	Geldt voor	Eis
117	Alle percelen	Perceel 1: Opdrachtnemer neemt op 1 april 2027 het onderhoud over van de plafondliften uit het bestaande bestand, ongeacht merk, type, bouwjaar of wie ze heeft geplaatst. Voor de overige woningaanpassingen/woonvoorzieningen van perceel 1 neemt Opdrachtnemer de reparaties over (eis 28). Perceel 2: Opdrachtnemer neemt op 1 april 2027 het onderhoud over van alle deuraandrijvingen uit het bestaande bestand, ongeacht merk, type, bouwjaar of wie ze heeft geplaatst. Voor perceel 1 en 2 levert Opdrachtgever bij de start de gegevens van dat bestand aan, voor zover Opdrachtgever daarover beschikt, waaronder de adresgegevens die Opdrachtnemer voor het onderhoud nodig heeft. Perceel 3: Opdrachtnemer neemt geen onderhoud over. Het onderhoud van de liften die op 31 maart 2027 al bij Capellenaren staan, blijft bij de partij die dat nu uitvoert. Is reparatie van zo'n lift duurder dan een nieuwe lift, dan laat Opdrachtgever de lift door Opdrachtnemer vervangen: een traplift volgens eis 236, een andere lift via een offerte (eis 45). Het verwijderen van die liften doet de leverancier die ze heeft geplaatst (eis 234).
118	Perceel 2	Opdrachtgever laat vóór de start geen schouw uitvoeren. Opdrachtnemer voert binnen twaalf maanden na de start zelf een eerste schouw uit van de deuraandrijvingen uit het bestaande bestand. Opdrachtnemer doet dat gefaseerd en volgens een planning die Opdrachtnemer binnen vier weken na de start met Opdrachtgever afstemt.
119	Perceel 2	Van elke geschouwde woningaanpassing/woonvoorziening legt Opdrachtnemer vast: 1. adres, naam en cliëntnummer van de Capellenaar; 2. type, merk en serienummer; 3. bouwjaar of plaatsingsjaar; 4. de plaats van de woningaanpassing/woonvoorziening: in de woning, in een gemeenschappelijke ruimte of in de buitenruimte; 5. de technische staat en de geconstateerde gebreken; 6. de datum van de schouw. Binnen vier weken na afronding van de schouw levert Opdrachtnemer dit digitaal in Excel aan bij Opdrachtgever.
120	Perceel 2	Vervallen.
121	Perceel 1 en 2	De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor het bestaande bestand gaat over het correct en deskundig uitvoeren van het onderhoud en de reparaties. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verborgen gebreken in woningaanpassingen/woonvoorzieningen die door een ander zijn geleverd en geplaatst.
122	Perceel 1 en 2	Blijkt bij de schouw, bij het onderhoud of bij een reparatie dat een woningaanpassing/woonvoorziening technisch niet meer onderhoudbaar is of niet veilig kan worden gebruikt, dan meldt Opdrachtnemer dat binnen 5 werkdagen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer onderbouwt die melding en geeft aan welke onderdelen niet meer beschikbaar zijn. Kan de woningaanpassing/woonvoorziening niet veilig worden gebruikt, dan meldt Opdrachtnemer dat dezelfde werkdag. Daaronder valt ook de situatie waarin de fabrikant de nodige onderdelen niet aan Opdrachtnemer levert. Opdrachtgever beslist of vervanging of een andere maatregel nodig is. Vervanging vindt alleen plaats na een opdracht van Opdrachtgever en komt voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever keurt een woningaanpassing/woonvoorziening af, op basis van de onderbouwing van Opdrachtnemer; Opdrachtnemer stelt die niet zelf buiten gebruik. Alleen bij direct gevaar voor de Capellenaar mag Opdrachtnemer dat wel, en meldt Opdrachtnemer dat dezelfde werkdag.
123	Perceel 1 en 2	Voor perceel 1 en perceel 2 verstrekt Opdrachtgever bij de aanbesteding geen lijst van het bestaande bestand. De aantallen staan in paragraaf 2.1 van het aanbestedingsdocument; zij komen uit de registratie en een schatting van Opdrachtgever en kunnen afwijken van de werkelijkheid. Blijken er meer woningaanpassingen/woonvoorzieningen te zijn, dan onderhoudt of repareert Opdrachtnemer die ook, tegen de tarieven van het prijzenblad.

12. Herverstrekking en depot

Nr.	Geldt voor	Eis
124	Alle percelen	Opdrachtnemer stelt kosteloos een depot beschikbaar voor woningaanpassingen/woonvoorzieningen die Opdrachtgever in bruikleen heeft verstrekt en die opnieuw bruikbaar zijn. Opdrachtnemer verrekent de kosten voor het inrichten en beheren van het depot in de tarieven van de woningaanpassingen/woonvoorzieningen die voor herverstrekking in aanmerking komen. Opdrachtnemer dient hiervoor geen aparte factuur in. Opdrachtnemer mag bij herverstrekking ook een

Nr.	Geldt voor	Eis
		woningaanpassing/woonvoorziening uit een ander contract of uit een andere gemeente inzetten. Dat mag alleen als Opdrachtnemer de technische staat, de resterende garantie en zijn bevoegdheid om over de woningaanpassing/woonvoorziening te beschikken aantoont, en Opdrachtgever daarmee vooraf schriftelijk instemt. Opdrachtnemer rekent daarvoor het herverstrekkingstarief uit het prijzenblad. De woningaanpassing/woonvoorziening wordt daarmee eigendom van Opdrachtgever.
125	Alle percelen	De woningaanpassingen/woonvoorzieningen in het depot zijn en blijven eigendom van Opdrachtgever.
126	Alle percelen	Bij elke opdracht kijkt Opdrachtnemer eerst of herverstrekking uit het depot mogelijk is. Kan dat niet, of wordt herverstrekking duurder dan een nieuwe woningaanpassing/woonvoorziening, dan levert Opdrachtnemer nieuw. Opdrachtnemer vermeldt op de opdrachtbevestiging of de offerte waarom Opdrachtnemer niet herverstrekt.
127	Alle percelen	Opdrachtnemer houdt een actueel depotoverzicht bij. Per woningaanpassing/woonvoorziening staat erin: type, merk, serienummer, technische staat, datum van innemen en, als die bekend is, de datum van de eerste verstrekking. Opdrachtnemer verwerkt elke wijziging binnen 5 werkdagen en levert het overzicht aan zoals eis 208 beschrijft. Het actuele depotoverzicht is voor de adviseurs van Opdrachtgever op elk moment digitaal in te zien, bijvoorbeeld via een portaal of een Excel bestand in de SharePoint omgeving van Opdrachtnemer, zonder dat zij het hoeven op te vragen.
128	Alle percelen	Opdrachtnemer levert een herverstrekte woningaanpassing/woonvoorziening als volgt af: 1. technisch in goede staat en werkend; 2. gereinigd en gedesinfecteerd; 3. vrij van beschadigingen die het gebruik of het aanzien beïnvloeden; 4. voorzien van een Nederlandstalige gebruiksaanwijzing.
129	Alle percelen	Voor herverstrekking uit depot gaat Opdrachtnemer uit van de kosten voor opslag, beheer, reconditionering, montage en gebruiksklare oplevering. Het verwijderen valt daar niet onder; dat vergoedt Opdrachtgever apart (eis 136). Opdrachtnemer rekent geen productcomponent, want de woningaanpassing/woonvoorziening is al eigendom van Opdrachtgever.
130	Alle percelen	Op perceel 1 en perceel 2 haalt Opdrachtnemer bij de start het deel van het bestaande depot op dat onder het perceel van Opdrachtnemer valt. Opdrachtgever verstrekt daarvan bij de aanbesteding geen depotlijst en levert bij de start een sluitend overzicht van dat deel aan. Ligt een woningaanpassing/woonvoorziening op de grens van perceel 1 en perceel 2, dan wijst Opdrachtgever aan wie hem overneemt. Opdrachtnemer brengt voor het ophalen geen kosten in rekening en Opdrachtnemer regelt en betaalt het transport. Op perceel 3 neemt Opdrachtnemer geen bestaand depot over; Opdrachtnemer bouwt het depot op met de liften die Opdrachtnemer zelf onder deze raamovereenkomst heeft geplaatst en later weer verwijdert. Een lift van voor 1 april 2027 neemt Opdrachtnemer niet in het depot op; die gaat terug naar de leverancier die hem heeft geplaatst (eis 234).
131	Alle percelen	Bij het einde van de raamovereenkomst stelt Opdrachtnemer de woningaanpassingen/woonvoorzieningen uit het depot binnen 20 werkdagen aan Opdrachtgever beschikbaar, met een sluitend overzicht.

13. Verwijderen en innemen

Nr.	Geldt voor	Eis
132	Alle percelen	Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer schriftelijk opdracht als een woningaanpassing/woonvoorziening moet worden verwijderd. Zonder de opdracht van Opdrachtgever verwijdert Opdrachtnemer niets.
133	Alle percelen	Opdrachtnemer neemt binnen 5 werkdagen na de opdracht van Opdrachtgever contact op met de Capellenaar of diens nabestaanden. Opdrachtnemer haalt de woningaanpassing/woonvoorziening op binnen 5 werkdagen na de innameopdracht. In afstemming met de Capellenaar of diens nabestaanden kan een later tijdstip worden gekozen. Dat leidt niet tot hogere kosten voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer haalt de woningaanpassing/woonvoorziening in ieder geval op binnen 15 werkdagen na de opdracht van Opdrachtgever. Vragen de nabestaanden om uitstel, dan meldt Opdrachtnemer dat bij Opdrachtgever en spreekt Opdrachtgever een nieuwe datum af.
134	Alle percelen	Na het verwijderen van een woningaanpassing/woonvoorziening voert Opdrachtnemer alleen het noodzakelijke kleine herstelwerk uit, om de woning veilig en netjes achter te laten. Daaronder vallen bijvoorbeeld het dichten van boorgaten, het bijwerken van een muur en het veilig afwerken van achtergebleven elektra. Grote of bouwkundige

Nr.	Geldt voor	Eis
		herstelwerkzaamheden horen niet bij de opdracht. Vraagt Opdrachtgever daar toch om, dan offreert Opdrachtnemer die apart. Is na het verwijderen van een WC/föhnsysteem of toiletlift de oorspronkelijke toiletbril niet meer aanwezig, dan plaatst Opdrachtnemer een eenvoudige standaard toiletbril. Dat zit in het bedrag voor het verwijderen (P1H03).
135	Alle percelen	Opdrachtnemer laat de plek na het verwijderen of innemen bezemschoon achter en voert het vrijgekomen materiaal duurzaam af.
136	Alle percelen	Het verwijderen van een woningaanpassing/woonvoorziening die Opdrachtgever in bruikleen heeft verstrekt, vergoedt Opdrachtgever tegen het vaste bedrag per soort uit het prijzenblad, ook als de woningaanpassing/woonvoorziening naar het depot gaat. Voor een plateaulift, zweeflift of woonhuislift geldt in plaats daarvan de prijs voor het verwijderen uit de goedgekeurde offerte (eis 46). Het herverstrekkingstarief dekt daarna de reiniging, de opslag en de montage. Voor losse onderdelen zoals een handzender, een slagknop of een schakelaar rekent Opdrachtnemer geen verwijderkosten. Voor een woningaanpassing/woonvoorziening in eigendom vergoedt Opdrachtgever demontage, herstel en afvoer apart, en alleen na een opdracht van Opdrachtgever. Voor het verwijderen geldt verder: 1. Opdrachtgever geeft per adres één innameopdracht voor alle woningaanpassingen/woonvoorzieningen die daar worden verwijderd; 2. naast het vaste bedrag per soort rekent Opdrachtnemer per innameopdracht één keer het vaste bedrag per innameopdracht uit het prijzenblad; daarin zit het voorrijden, ongeacht het aantal en de soort, ook als Opdrachtnemer er meer bezoeken voor nodig heeft; 3. liggen er voor hetzelfde adres tegelijk meer innameopdrachten open, dan voert Opdrachtnemer die in één bezoek uit en rekent Opdrachtnemer het vaste bedrag per innameopdracht één keer; 4. verwijdert Opdrachtnemer iets tijdens een bezoek waarin Opdrachtnemer op hetzelfde adres ook levert, plaatst, herverstrekt, onderhoudt of repareert, dan rekent Opdrachtnemer het vaste bedrag per innameopdracht niet; het voorrijden zit dan al in de prijs of het tarief van dat werk.
137	Alle percelen	Opdrachtnemer meldt binnen 2 werkdagen aan Opdrachtgever op welke datum Opdrachtnemer een woningaanpassing/woonvoorziening heeft opgehaald, wat de staat ervan is en of die in het depot is opgenomen of is afgevoerd.
138	Perceel 3	Bij het verwijderen van een lift, ongeacht het type, maakt Opdrachtnemer de elektrische installatie weer veilig en vult Opdrachtnemer de bevestigingsgaten in muur of trap. Op verzoek levert Opdrachtnemer beeldmateriaal aan, zodat Opdrachtgever kan vaststellen dat de situatie is hersteld.
139	Alle percelen	Opdrachtgever bepaalt in de innameopdracht of het een spoedinname is, bijvoorbeeld bij overlijden, een verhuizing naar een instelling of een onveilige situatie. Voor een spoedinname geldt een termijn van 3 werkdagen na de opdracht. Een spoedinname geeft geen recht op een meerprijs.

14. Prijzen, indexering en facturatie

Nr.	Geldt voor	Eis
140	Alle percelen	Opdrachtnemer hanteert de vaste all-in prijzen uit het prijzenblad. Inbegrepen zijn in ieder geval: intake/passing, planning, montage, instructie, overhead, bevestigingsmiddelen, arbeid, voorrijkosten, alle toeslagen die niet op het prijzenblad staan, depotbeheer, het inmeten, de garantieperiode met het onderhoud en de reparaties in die periode, facturatie, administratie, risico-opslag, zoals in dit programma van eisen beschreven. Deze opsomming is niet uitputtend. Gaat een opdracht niet door voordat Opdrachtgever een offerte heeft goedgekeurd of Opdrachtnemer de opdracht heeft bevestigd (eis 39), dan vergoedt Opdrachtgever niets, ook niet als Opdrachtnemer al heeft ingemeten. Uitzonderingen zijn de inmeetvergoeding bij annulering (eis 49) en bij een traplift die vanwege het Bbl niet kan worden geplaatst (eis 19 en eis 225). Annuleert Opdrachtgever na de goedkeuring of de bevestiging, dan geldt eis 49.
141	Alle percelen	Het prijzenblad bevat per woningaanpassing/woonvoorziening een all-in prijs voor de standaardsituatie en een gesloten lijst met toeslagen voor situaties die daarvan afwijken. Past een situatie niet binnen de standaardsituatie en ook niet binnen de toeslagen, dan maakt Opdrachtnemer een offerte volgens hoofdstuk 4. Opdrachtnemer begint dan pas na de schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt niets in rekening wat niet op het prijzenblad staat en ook niet is opgenomen in een offerte die Opdrachtgever heeft goedgekeurd. Voor perceel 1 staat de standaardsituatie in de omschrijving van elke

Nr.	Geldt voor	Eis
		regel van het prijzenblad, aangevuld met eis 142. Voor deuraandrijvingen staat de standaardsituatie in eis 20 en staan de toeslagen in eis 21. Voor trapliften staan de standaardsituatie en de typen in eis 226 en 230.
142	Alle percelen	Bij het aanleggen van stroom, water en afvoer gaat Opdrachtgever uit van een lengte van maximaal 5 meter vanaf het bestaande aansluitpunt, tenzij in het prijzenblad iets anders staat. Is meer nodig, dan geldt de toeslag per strekkende meter uit het prijzenblad. Staat die toeslag niet op het prijzenblad, dan offreert Opdrachtnemer de extra lengte apart.
143	Alle percelen	Het herstel van stuc- en tegelwerk rond de montagepunten zit in de all-in prijs. Constructieve gebreken aan muren of vloeren en noodzakelijk grootschalig herstelwerk offreert Opdrachtnemer apart.
144	Alle percelen	Voorrijkosten zijn inbegrepen in de tarieven van Opdrachtnemer en staan niet als aparte post in het prijzenblad.
145	Alle percelen	Opdrachtgever indexeert de tarieven maximaal één keer per jaar. De indexering is volledig geregeld in artikel 13 van de concept raamovereenkomst in bijlage B. Kort gezegd: 1. de eerste indexering is per 1 april 2028; bij de start indexeert Opdrachtgever niet; 2. Opdrachtgever berekent de aanpassing zelf en bevestigt die schriftelijk aan Opdrachtnemer; Opdrachtnemer hoeft daar niet om te vragen en past geen indexering toe voordat Opdrachtgever die heeft bevestigd; 3. de aanpassing geldt alleen voor opdrachten die Opdrachtgever op of na de indexatiedatum verstrekt; voor opdrachten die al zijn verstrekt, blijft het tarief gelden dat gold op de datum van die opdracht. Punt 3 geldt niet voor de jaartarieven voor onderhoud. Die past Opdrachtgever per indexatiedatum aan voor alle deuraandrijvingen en liften die onder het onderhoud vallen.
146	Alle percelen	Inwoners met een persoonsgebonden budget kunnen dezelfde woningaanpassing/woonvoorziening bij Opdrachtnemer kopen tegen dezelfde voorwaarden en tarieven. Opdrachtnemer brengt geen kosten in rekening voor de offerte waarmee Opdrachtgever de hoogte van het budget bepaalt.
147	Alle percelen	Opdrachtnemer dient per maand een verzamelfactuur in, ook wel bulkfactuur genoemd. Dat gebeurt binnen 14 dagen na afloop van die maand en via e-facturatie. Opdrachtnemer dient per perceel een afzonderlijke verzamelfactuur in. Binnen een perceel dient Opdrachtnemer een afzonderlijke verzamelfactuur in voor de leveringen en een afzonderlijke verzamelfactuur voor het onderhoud en de reparaties. Leveringen staan nooit op dezelfde factuur als onderhoud en reparaties. Bij elke verzamelfactuur levert Opdrachtnemer de factuurspecificatie uit de volgende eis aan als controlebestand. Opdrachtnemer stuurt geen conceptfactuur vooraf. De wijze van aanleveren, de gegevens die de factuur ten minste bevat en de terugvaloptie als e-facturatie niet mogelijk is, staan in artikel 14 van de concept raamovereenkomst in bijlage B.
148	Alle percelen	De factuurspecificatie voor een levering bevat per regel minimaal: 1. het opdrachtnummer en het cliëntnummer uit de opdracht van Opdrachtgever, niet een eigen nummer van Opdrachtnemer; 2. de naam van de Capellenaar en het installatieadres; 3. de code en de categorie uit het prijzenblad; 4. of de woningaanpassing/woonvoorziening nieuw of herverstrekt is; 5. het serienummer als de woningaanpassing/woonvoorziening er een heeft; staan bij dezelfde Capellenaar meer woningaanpassingen/woonvoorzieningen met dezelfde code en categorie, dan ook de plaats, bijvoorbeeld voordeur of bergingsdeur; 6. de datum van de gebruiksklare oplevering; 7. het bedrag exclusief btw, het btw-bedrag en het bedrag inclusief btw. De factuurspecificatie voor onderhoud bevat per regel minimaal: 1. het cliëntnummer dat Opdrachtgever voor de Capellenaar gebruikt, niet een eigen nummer van Opdrachtnemer; 2. de naam van de Capellenaar en het installatieadres; 3. de code en de categorie uit het prijzenblad; 4. het serienummer; staan bij dezelfde Capellenaar meer woningaanpassingen/woonvoorzieningen met dezelfde code en categorie, dan ook de plaats; 5. de periode waarover het onderhoud wordt gefactureerd; 6. het bedrag exclusief btw, het btw-bedrag en het bedrag inclusief btw. De factuurspecificatie voor een reparatie bevat per regel minimaal:

Nr.	Geldt voor	Eis
		1. het cliëntnummer dat Opdrachtgever voor de Capellenaar gebruikt en, bij een reparatie op opdracht van Opdrachtgever, het opdrachtnummer; niet een eigen nummer van Opdrachtnemer; 2. de naam van de Capellenaar en het installatieadres; 3. het serienummer; staan bij dezelfde Capellenaar meer woningaanpassingen/woonvoorzieningen met dezelfde code en categorie, dan ook de plaats; 4. de datum van de reparatie en een korte omschrijving; bij een reparatie zonder voorafgaande opdracht (eis 27, 28 en 95) de datum en de omschrijving uit de melding; 5. de code van het uurtarief uit het prijzenblad en het aantal uren; 6. het materiaal met de inkoopprijs en het opslagpercentage (eis 41); 7. het bedrag exclusief btw, het btw-bedrag en het bedrag inclusief btw. Opdrachtnemer levert de specificatie aan als Excel-bestand en als inleesbaar csv-bestand. De specificatie sluit regel voor regel aan op het totaal van de verzamelfactuur en dient als controlebestand bij die factuur.
149	Alle percelen	Bij een creditfactuur vermeldt Opdrachtnemer het factuurnummer van de bijbehorende debetfactuur, het cliëntnummer, het opdrachtnummer en de code van de regel die wordt gecrediteerd, en de reden van de creditering. De creditfactuur bevat ten minste dezelfde gegevens als de debetfactuur, waaronder de Capellenaar en de woningaanpassing/woonvoorziening waarop de creditering betrekking heeft. Opdrachtnemer verwerkt een correctie altijd in een afzonderlijke creditfactuur. Opdrachtnemer verrekent een correctie niet in een debetfactuur en brengt geen gesaldeerd bedrag in rekening. Opdrachtnemer dient de creditfactuur in binnen 10 werkdagen nadat de correctie bekend is.
150	Alle percelen	Opdrachtgever betaalt binnen de termijn die in de Inkoopvoorwaarden 2023 staat. Die termijn wordt gerekend vanaf de dag waarop Opdrachtgever de verzamelfactuur met de bijbehorende specificatie heeft ontvangen. Opdrachtgever beoordeelt de factuur binnen die termijn. Is een factuur onjuist of onvolledig, dan meldt Opdrachtgever dat voor het einde van de betaaltermijn en noemt daarbij de reden. Gaat het om een of enkele regels, dan crediteert Opdrachtnemer alleen die regels met een creditfactuur volgens eis 149 en factureert ze zo nodig opnieuw met het juiste bedrag; dat houdt de betaling van de rest van de factuur niet op. Is de factuur als geheel onjuist of onvolledig, dan crediteert Opdrachtnemer de hele factuur volgens eis 149 en dient een nieuwe factuur in; de betaaltermijn begint dan opnieuw te lopen vanaf de ontvangst van die nieuwe factuur. Voor het opschorten van de betaling van een betwist deel van een factuur geldt artikel 22 van de Inkoopvoorwaarden 2023.
151	Alle percelen	Opdrachtnemer kan een factuur over een afgesloten maand nog indienen tot een kwartaal na afloop van die maand. Daarna neemt Opdrachtgever de factuur niet meer in behandeling.
152	Alle percelen	Minimaal 95% van de facturen die Opdrachtnemer indient, is in één keer correct en sluit aan op de opdrachten die Opdrachtgever heeft verstrekt en op de oplevering die Opdrachtgever heeft goedgekeurd. Opdrachtgever meet dit per perceel over een periode van een jaar en betrekt daarbij de correcties en nabetalingen die achteraf nodig waren.
153	Alle percelen	Opdrachtgever controleert de facturatie in stappen. Opdrachtgever zet daarbij geen zwaarder middel in dan nodig is en beëindigt de controle zodra Opdrachtgever voldoende zekerheid heeft dat de gefactureerde prestaties juist zijn gefactureerd en zijn geleverd. 1. Formele controle: Opdrachtgever controleert iedere verzamelfactuur met het controlebestand (eis 147 en 148) aan de hand van de opdrachten en het prijzenblad. 2. Steekproef: Opdrachtgever gaat op basis van een risicoanalyse steekproefsgewijs na of het gefactureerde werk is geleverd. Bij de risicoanalyse gebruikt Opdrachtgever de uitkomsten van de formele controle en van eerdere steekproeven, een eventuele verklaring van een registeraccountant (eis 154) en andere gegevens die Opdrachtgever al heeft. 3. Audit: geeft de steekproef onvoldoende zekerheid, dan mag Opdrachtgever een audit uitvoeren of laten uitvoeren op de facturatie en de onderliggende administratie. Bij stap 2 en 3 verstrekt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever kosteloos de onderliggende vastleggingen die Opdrachtgever voor de controle nodig heeft. Daaronder vallen de opdrachtadministratie, de opleverbewijzen, de onderhoudsregistratie, de keuringsrapporten en de depotadministratie.
154	Alle percelen	Opdrachtnemer laat jaarlijks door een registeraccountant een verklaring afgeven over de juistheid van de facturen en over een sluitende administratie. Dat gebeurt uiterlijk zes maanden na het einde van een kalenderjaar. De kosten daarvan komen voor rekening van

Nr.	Geldt voor	Eis
		Opdrachtnemer. De controle gaat alleen over de omzet onder deze raamovereenkomst. De accountant stelt daarbij vast: 1. dat de gegevens uit de maandfacturen in de administratie van Opdrachtnemer zijn geregistreerd met een betrouwbaarheid van 95%; 2. dat de maandelijkse specificaties en de managementinformatie op elkaar aansluiten; 3. dat de geleverde prestaties zijn verantwoord in de periode waarin zij zijn uitgevoerd; 4. dat Opdrachtnemer het tarief uit het prijzenblad heeft toegepast dat gold op de datum van de opdracht, en bij de jaartarieven voor onderhoud het tarief dat gold toen het onderhoud werd uitgevoerd; 5. dat geen facturatie heeft plaatsgevonden van woningaanpassingen/woonvoorzieningen, onderhoud of reparaties die niet zijn uitgevoerd; 6. dat de administratieve organisatie en de interne controle zo zijn ingericht dat alle vastleggingen en bewijsstukken die van belang zijn, zichtbaar en controleerbaar zijn. De accountant vermeldt structurele tekortkomingen in de verklaring. Opdrachtnemer lost die op. De accountant hanteert een goedkeuringstolerantie van 1% van de omzet onder deze raamovereenkomst voor fouten en van 3% voor onzekerheden. Is de verklaring niet goedkeurend, dan geldt dat als een tekortkoming als bedoeld in artikel 13 van de raamovereenkomst. Overschrijden de fouten de tolerantie van 1% of de onzekerheden de tolerantie van 3%, dan betaalt Opdrachtnemer een boete voor elk procentpunt daarboven. Op perceel 1 en perceel 3 is dat € 500 per procentpunt fouten en € 200 per procentpunt onzekerheden. Op perceel 2 is dat € 150 per procentpunt fouten en € 50 per procentpunt onzekerheden. Worden beide toleranties overschreden, dan gelden beide boetes. Een deel van een procentpunt telt naar verhouding mee. Is een boete verschuldigd, dan volgt voor dezelfde verklaring geen korting uit artikel 13. Op perceel 2 geldt in afwijking hiervan geen jaarlijkse verklaring. Op perceel 2 kan Opdrachtgever Opdrachtnemer vragen een verklaring van een registeraccountant te laten afgeven als: 1. een steekproef of een andere controle een afwijking in de facturatie laat zien; 2. minder dan 95% van de facturen in één keer correct is (eis 152); of 3. Opdrachtgever een ander concreet signaal heeft van een verhoogd risico, zoals klachten van Capellenaren of opvallende patronen in de facturen. Opdrachtnemer levert die verklaring binnen 8 weken na het verzoek aan, over de periode die Opdrachtgever in het verzoek noemt. Opdrachtgever noemt in het verzoek welke van de zes punten hierboven de accountant vaststelt. Blijkt uit de verklaring dat onterecht is gefactureerd of dat de administratie niet op orde is, dan komen de kosten van de verklaring voor rekening van Opdrachtnemer. Anders vergoedt Opdrachtgever de redelijke kosten van de verklaring. Ook voor die verklaring gelden de toleranties en de boetes hierboven.
155	Alle percelen	Opdrachtgever wil gedurende de looptijd van de overeenkomst overgaan op een verdergaande digitale en geautomatiseerde verwerking van factuurgegevens. Indien Opdrachtgever hiertoe overgaat, is Opdrachtnemer verplicht kosteloos de benodigde factuur- en opdrachtgegevens aan te leveren in het door Opdrachtgever voorgeschreven digitale bestandsformaat en volgens de door Opdrachtgever vastgestelde gegevensspecificaties. Opdrachtgever bepaalt welke gegevensvelden moeten worden aangeleverd en aan welke eisen het bestand ten aanzien van structuur, inhoud en technische verwerking moet voldoen. Het doel hiervan is dat de aangeleverde gegevens rechtstreeks of met minimale handmatige handelingen in de administratie van Opdrachtgever kunnen worden ingelezen. Opdrachtnemer dient binnen een door Opdrachtgever te stellen redelijke termijn aan een wijziging van de wijze van gegevensaanlevering mee te werken.
156	Alle percelen	Het prijzenblad ligt vast voor de hele looptijd. Opdrachtnemer wijzigt het prijzenblad niet zelf. Opdrachtgever berekent en bevestigt de indexering. Opdrachtnemer past die pas toe nadat Opdrachtgever die schriftelijk heeft bevestigd. Een product van het prijzenblad halen, een product toevoegen of een tarief anders opbouwen kan alleen nadat Opdrachtgever daarmee schriftelijk heeft ingestemd. Neemt de fabrikant een product uit productie, dan meldt Opdrachtnemer dat direct en stelt Opdrachtnemer een gelijkwaardig alternatief voor tegen hetzelfde tarief.

15. Managementinformatie en overleg

Nr.	Geldt voor	Eis
157	Alle percelen	Opdrachtnemer levert binnen drie weken na afloop van elk kwartaal de managementinformatie aan in een formaat dat Opdrachtgever in Excel kan bewerken. Daarvoor brengt Opdrachtnemer geen kosten in rekening.

Nr.	Geldt voor	Eis
158	Alle percelen	De managementinformatie bevat per perceel in ieder geval: 1. de geleverde woningaanpassingen/woonvoorzieningen, uitgesplitst naar nieuw en herverstrekt; 2. het doorlooptijdenoverzicht uit hoofdstuk 5; 3. het actuele bestand dat Opdrachtnemer onderhoudt, per soort woningaanpassing/woonvoorziening en met de opleverdatum voor zover die bekend is; 4. de stand van het preventief onderhoud; 5. de storingen per categorie, met meldtijdstip en hersteltijdstip; 6. de inhoud van het depot; 7. de uitkomst van de tevredenheidstoets; 8. de klachten, met termijn en resultaat van afhandeling.
159	Alle percelen	De managementinformatie bevat daarnaast drie cijfers die Opdrachtgever actief volgt. Ten eerste per opdracht met een offerte: het geoffreerde bedrag, het gefactureerde bedrag en het verschil daartussen, met een toelichting bij elk verschil. Ten tweede het aantal opdrachten met een toeslag en het aantal opdrachten met een offerte, afgezet tegen het totaal aantal opdrachten per perceel. Ten derde het aandeel herverstrekking: het aantal opdrachten waarbij Opdrachtnemer uit depot heeft verstrekt, afgezet tegen het totaal aantal opdrachten waarbij herverstrekking mogelijk was.
160	Alle percelen	De begrippen in dit programma van eisen zijn leidend voor de managementinformatie. Over de managementinformatie en het overleg leggen Partijen voor de start samen alleen nog het format en de overlegagenda vast in het werkafsprakenboek (eis 183). Opdrachtgever stelt dat boek en elke latere wijziging daarvan pas vast nadat Opdrachtgever en Opdrachtnemer allebei schriftelijk akkoord hebben gegeven.
161	Alle percelen	Opdrachtgever mag aanvullende indicatoren afspreken. Die gelden alleen na schriftelijke overeenstemming over de definitie, de norm, de meetfrequentie, de rekenregels en de bron. Opdrachtgever voert geen indicator eenzijdig in als grondslag voor contractsturing.
162	Alle percelen	In het eerste contractjaar kan Opdrachtgever maandelijks een operationeel overleg voeren over leveringen, afwijkingen en knelpunten. Na dat jaar kan Opdrachtgever overgaan op een kwartaaloverleg, tenzij een van beide Partijen vaker wil overleggen.
163	Alle percelen	Opdrachtgever voert ten minste een keer per jaar een strategisch overleg over contractvoortgang, ontwikkelingen in de branche, kwaliteit en verbeterpunten.
164	Alle percelen	Opdrachtnemer verzorgt van elk overleg een verslag met daarin verbeter- en ontwikkelpunten en consequenties. Opdrachtnemer levert het verslag binnen 10 werkdagen digitaal aan. Opdrachtgever mag het aanpassen. Na gezamenlijk akkoord staat het verslag vast.
165	Alle percelen	Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen allebei een vaste contractmanager aan als eerste aanspreekpunt. Wisselt die persoon, dan meldt Opdrachtnemer dat vooraf.
166	Alle percelen	Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever op verzoek binnen 3 werkdagen inzicht in het aantal openstaande opdrachten en de status daarvan.
167	Alle percelen	De contractmanager van Opdrachtgever zorgt voor monitoring, analyse, contracttoetsing en het stimuleren van verbeteringen bij beide partijen, en voor de informatievoorziening daarover.
168	Alle percelen	Het contractmanagement kent drie niveaus: 1. strategisch: richting geven aan beleid, kaders en bestuurlijke verantwoording, en het vaststellen van de contractmanagementstrategie; 2. tactisch: sturen op prestaties, kwaliteit en naleving van de afspraken; 3. operationeel: de dagelijkse uitvoering, afwijkingen en knelpunten.

15.1 Escalatieladder:

De escalatieladder geldt voor alle percelen. Voldoet Opdrachtnemer niet aan de absolute norm van een KPI, dan kan Opdrachtgever maatregelen nemen tegen Opdrachtnemer. Dat geldt niet als er aantoonbare externe oorzaken zijn die buiten de invloed van Opdrachtnemer liggen. Opdrachtgever legt maatregelen op volgens de escalatieladder. Opdrachtgever bepaalt per KPI wat als een ‘aanmerkelijke afwijking’ wordt gezien. Daarbij gelden de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

Bij de sturing, beheersing en handhaving van de contractafspraken wordt gezocht naar een balans tussen vertrouwen in Opdrachtnemer en controle door Opdrachtgever. Soms geven de resultaten van rapportages, analyses, gesprekken en

het geven (en opvolgen) van een aanwijzing echter geen vertrouwen meer in een gedragsverandering. Komen Opdrachtgever en Opdrachtnemer er in die situatie samen niet meer uit, dan kunnen maatregelen worden opgelegd zoals omschreven in de escalatieladder.

Opdrachtgever kan de escalatieladder toepassen als de bepalingen uit de overeenkomst en/of de eisen uit het programma van eisen niet of onvoldoende worden nagekomen. Dat geldt ook als niet wordt voldaan aan de absolute norm uit de KPI's. De escalatieladder kan afhankelijk van de situatie worden toegepast, zonder dat die per se in de beschreven volgorde moet worden doorlopen. Wel gaat de ingebrekestelling uit stap 3 vooraf aan het verzuim uit stap 4, tenzij het verzuim op grond van de wet zonder ingebrekestelling intreedt, zoals bij overschrijding van een fatale termijn.

Stappen		Toelichting
1.	**Analyse van gegevens**	Opdrachtgever verzamelt gegevens en rapportages over de dienstverlening van Opdrachtnemer. Dat doet Opdrachtgever in verband met de nakoming van de overeenkomst en van de eisen uit dit programma van eisen, en om verbetering te stimuleren. De gegevens kunnen worden vergeleken met beschikbare historische gegevens, gegevens van andere Opdrachtnemers, ontvangen signalen en de kennis en informatie binnen de organisatie van Opdrachtgever.
2.	**Gesprek en verbeterplan**	Naast de gebruikelijke periodieke gesprekken tussen Opdrachtgever (contract- en leveranciersmanagement) en Opdrachtnemer, spreekt Opdrachtgever Opdrachtnemer aan over: het niet nakomen van de contractuele bepalingen door Opdrachtnemer; afwijkende prestaties; of ontvangen signalen over tekortkomingen in de kwaliteit, doelmatigheid of rechtmatigheid, bijvoorbeeld op basis van onderzoek door de toezichthouders of andere deskundigen. Opdrachtgever kan Opdrachtnemer hiervoor om een nadere toelichting en informatie vragen. Afhankelijk van het onderwerp kan Opdrachtgever ook om een verbeterplan vragen. Opdrachtgever toetst of de toelichting van Opdrachtnemer voldoende verklaring en rechtvaardiging biedt voor het niet nakomen van de contractuele bepalingen of het afwijkende beeld. Is dat niet het geval, dan kan Opdrachtgever de (frequentie) controle uitbreiden, en mogelijk ook materiële controle door toezichthouders laten uitvoeren. Bij escalatie voert Opdrachtgever het gesprek hierover met Opdrachtnemer op management- of directieniveau. Bij onvoldoende resultaat volgt ingebrekestelling.
3.	**Ingebrekestelling**	Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke. In de ingebrekestelling staan de geconstateerde gebreken, de aanwijzingen om die te verhelpen en een redelijke termijn waarbinnen Opdrachtnemer dat doet, zo nodig op basis van een verbeterplan. Deze ingebrekestelling geldt ook als de schriftelijke waarschuwing met een termijn voor herstel uit artikel 13 van de concept raamovereenkomst.
4.	**Verzuim**	Heeft Opdrachtnemer de gebreken niet of niet volledig verholpen binnen de termijn uit de ingebrekestelling, dan is Opdrachtnemer in verzuim. Opdrachtgever is dan bevoegd om maatregelen te treffen. Opdrachtgever moet Opdrachtnemer hierover schriftelijk informeren. De maatregelen bij stap 5 doen niets af aan alle verdere rechten die Opdrachtgever heeft als de afspraken uit de overeenkomst niet of onvoldoende worden nagekomen.
5a.	**Maatregel: stop op nieuwe opdrachten en/of overdracht van Capellenaren**	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een (tijdelijke) stop van opdrachten en/of een verplichte overdracht van (een deel van) opdrachten naar een andere leverancier. Dat kan in elk geval bij de volgende onderwerpen: achterblijvende prestaties, een bedrijfsvoering die niet op orde is, calamiteiten en gebleken misbruik en/of oneigenlijk gebruik, en overschrijding van doorlooptijden.
5b.	**Maatregel: boetebeding levertijden en reparatietijden**	Zie artikel 13 van de concept raamovereenkomst: de korting bij te late oplevering en de korting van vijf procent bij een tekortkoming die na een waarschuwing niet is hersteld.
5c.	**Maatregel: terugvordering en verrekening**	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een terugvordering of een verrekening met toekomstige facturen van Opdrachtnemer, vermeerderd met de wettelijke rente en de kosten. Dit geldt in elk geval bij onrechtmatig facturatiegedrag, bij facturatie van niet

		geleverde prestaties en bij niet of ontoereikend geleverde dienstverlening.
5d.	**Maatregel: beëindiging of ontbinding**	Opdrachtgever kan als maatregel opleggen: een beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst, binnen de juridische mogelijkheden. Dat kan als de overtreding daartoe aanleiding geeft en/of als Opdrachtnemer in gebreke blijft na inzet van de maatregelen 5a tot en met 5c wat betreft de uitvoeringseisen.

Opdrachtgever beslist of de escalatieladder wordt ingeroepen. Opdrachtgever bepaalt ook de gevolgen van de niet-nakoming door Opdrachtnemer. Afhankelijk van de feiten en omstandigheden van het geval kunnen gevolgen en acties worden gecombineerd. Daarbij wordt onder meer rekening gehouden met: de omvang van de fout of afwijking; eventuele eerdere fouten of waarschuwingen; de opstelling van de opdrachtnemer/bereidheid tot medewerking aan onderzoek; een zorgvuldige afweging van gerechtvaardigde belangen; een zorgvuldige procedure; de belangen van Capellenaren; de vraag of het gevolg in verhouding staat tot de geconstateerde tekortkoming; en redelijkheid en billijkheid.

Opdrachtgever heeft het recht een onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtgever heeft ook het recht een onafhankelijk adviesbureau in te schakelen om tekortkomingen in de dienstverlening te onderzoeken. Opdrachtnemer moet meewerken aan het onderzoek van deze partij.

16. Klachten

Nr.	Geldt voor	Eis
169	Alle percelen	Opdrachtnemer is het eerste aanspreekpunt voor klachten van Capellenaren. Er geldt geen termijn waarbinnen een klacht moet worden ingediend.
170	Alle percelen	Opdrachtnemer registreert elke klacht, samen met de maatregelen die Opdrachtnemer neemt om de klacht af te handelen en om herhaling te voorkomen. Opdrachtnemer meldt de klacht binnen 2 werkdagen bij Opdrachtgever.
171	Alle percelen	De klager krijgt binnen 2 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging van Opdrachtnemer.
172	Alle percelen	Opdrachtnemer voert binnen 4 werkdagen na ontvangst een telefonisch of persoonlijk gesprek met de klager. In dat gesprek vindt hoor en wederhoor plaats.
173	Alle percelen	Opdrachtnemer handelt een klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst af. Lukt dat niet, dan meldt Opdrachtnemer dat schriftelijk aan de klager en aan Opdrachtgever, voordat die termijn afloopt. Opdrachtnemer noemt daarbij de reden en een nieuwe termijn van maximaal 10 werkdagen. Zonder instemming van Opdrachtgever kan de totale afhandelingstermijn niet nogmaals worden verlengd. Een overschrijding geldt als tekortkoming in de uitvoering. Opdrachtnemer registreert alle klachten en bewaart afhandelingsverslagen volgens de eisen van de AVG.
174	Alle percelen	Klachten kunnen schriftelijk, per e-mail en via internet worden ingediend. Telefonisch kan dat op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur. De eerste werkdag na ontvangst is de dag van registratie.
175	Alle percelen	Opdrachtnemer brengt de Capellenaar en Opdrachtgever geen kosten in rekening voor het behandelen van een klacht.
176	Alle percelen	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure waarin een onafhankelijke behandeling mogelijk is als de klager het niet eens is met de afhandeling door Opdrachtnemer.
177	Alle percelen	Opdrachtnemer stelt maandelijks een klachtenrapportage op en stelt die beschikbaar aan Opdrachtgever. Dat gebeurt ook als er geen klachten zijn te melden.
178	Alle percelen	De klachtenrapportage wordt besproken in het contractmanagementgesprek. Vindt Opdrachtgever dat klachten structureel terugkeren, dan stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op.
179	Alle percelen	Ontvangt Opdrachtgever een klacht, dan stuurt Opdrachtgever die voor behandeling door naar Opdrachtnemer. Opdrachtgever laat de klager weten dat de klacht is ontvangen en is doorgestuurd.
180	Alle percelen	Opdrachtnemer werkt mee aan een gesprek tussen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de Capellenaar als dat wenselijk is voor de afhandeling van een klacht.
181	Alle percelen	Vindt Opdrachtgever het nodig, dan werkt Opdrachtnemer direct en indirect mee aan overleg met de Adviesraad Sociaal Domein.
182	Alle percelen	Vindt Opdrachtgever de inzet van een geschillencommissie noodzakelijk, dan zet Opdrachtnemer die in. De leden van de geschillencommissie zijn in de voorafgaande drie jaar op geen enkele wijze betrokken geweest bij Opdrachtnemer of bij personen die invloed op Opdrachtnemer kunnen uitoefenen.

17. Start en einde van de overeenkomst

Nr.	Geldt voor	Eis
183	Alle percelen	Opdrachtgever vraagt bij de inschrijving geen implementatieplan. Binnen zes weken na gunning stellen Partijen samen het implementatieplan en het werkafsprakenboek vast.
184	Alle percelen	Bij het einde van de raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer kosteloos mee aan de overdracht aan een nieuwe opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt binnen 20 werkdagen na een verzoek van Opdrachtgever over: 1. het actuele bestandsoverzicht; 2. de onderhoudshistorie per woningaanpassing/woonvoorziening; 3. de technische documentatie; 4. de lopende restgaranties.
185	Alle percelen	Na het einde van de raamovereenkomst blijft de onderhoudsverplichting uit hoofdstuk 9 alleen gelden als Opdrachtgever daarom vraagt. De verplichting geldt dan alleen voor de liften die Opdrachtnemer zelf onder deze raamovereenkomst op perceel 3 heeft geleverd of herverstrekt, en voor de plafondliften die Opdrachtnemer zelf onder deze raamovereenkomst op perceel 1 heeft geleverd of herverstrekt. Die verplichting loopt tot de lift wordt verwijderd of vervangen (eis 101). Zonder dat verzoek gaat ook het onderhoud van die liften over naar de opvolgende opdrachtnemer. Het overige onderhoud en de reparaties eindigen op de dag waarop de raamovereenkomst eindigt, en gaan over naar de opvolgende opdrachtnemer. Het gaat onder meer om het onderhoud en de reparaties aan: 1. de deuraandrijvingen op perceel 2; 2. de overige plafondliften op perceel 1; 3. de woningaanpassingen/woonvoorzieningen uit eis 27 en eis 28; 4. het bestaande bestand dat Opdrachtnemer in 2027 heeft overgenomen. De garantie uit eis 71 blijft gelden.

18. Privacy

Nr.	Geldt voor	Eis
186	Alle percelen	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens volgens de Algemene verordening gegevensbescherming en de Uitvoeringswet AVG, en volgens de afspraken in bijlage E.
187	Alle percelen	Opdrachtnemer gebruikt de gegevens van Capellenaren alleen voor het uitvoeren van deze opdracht. Opdrachtnemer deelt ze niet met derden, tenzij dat nodig is voor de uitvoering en Opdrachtgever daarmee vooraf schriftelijk heeft ingestemd.
188	Alle percelen	Opdrachtnemer verwerkt niet meer gegevens dan nodig is voor de uitvoering.

19. Overdracht en vernietiging van persoonsgegevens

Nr.	Geldt voor	Eis
189	Alle percelen	Opdrachtnemer draagt aan Opdrachtgever of aan een opvolgende opdrachtnemer alle persoonsgegevens over die voor Opdrachtgever zijn verwerkt. Daaronder vallen ook kopieën en bewerkingen van die gegevens en de gegevensdragers waarop ze zijn vastgelegd. Opdrachtnemer doet dat binnen 4 weken na het einde van de raamovereenkomst, of eerder als Opdrachtgever daarom verzoekt. De overdracht gebeurt zo dat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. De overdracht kost Opdrachtgever en de opvolgende opdrachtnemer niets. Daarna vernietigt Opdrachtnemer alle achtergebleven kopieën. Dat geldt niet voor de gegevens die Opdrachtnemer nodig heeft voor het onderhoud na het einde van de raamovereenkomst (eis 185) of voor de garantie (eis 71). Het geldt ook niet voor gegevens die Opdrachtnemer wettelijk moet bewaren.
190	Alle percelen	Opdrachtnemer vernietigt de gegevens als Opdrachtgever aangeeft dat er geen overdracht plaatsvindt, of als ze niet langer nodig zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld.
191	Alle percelen	Opdrachtnemer geeft twee maanden voor de datum van vernietiging een signaal aan Opdrachtgever. Opdrachtgever kan dan besluiten dat een langere bewaartermijn noodzakelijk is.
192	Alle percelen	Opdrachtnemer maakt een verslag van de overdracht en van de vernietiging. Opdrachtgever kan een bewijs van vernietiging verlangen. De kosten daarvan komen voor rekening van Opdrachtnemer.

20. Software, informatievoorziening en informatiebeveiliging

Nr.	Geldt voor	Eis
193	Alle percelen	Opdrachtnemer beschikt over software die geschikt is om de taken uit te voeren die in dit programma van eisen zijn beschreven.
194	Alle percelen	De website van Opdrachtnemer is voor de doelgroep gebruiksvriendelijk en voldoet aan WCAG 2.1, niveau A en AA, onderdeel van de Europese norm EN 301 549.
195	Alle percelen	Opdrachtnemer heeft aandacht voor laaggeletterdheid en informeert de Capellenaar op een passende en begrijpelijke wijze, waar nodig mondeling.
196	Alle percelen	Belemmert een taalbarrière het contact, dan lost de Capellenaar dat zelf op, bijvoorbeeld door een familielid, kennis of professionele tolk mee te brengen. Dit geldt niet als van Opdrachtnemer op grond van wet- en regelgeving mag worden verwacht dat hij redelijke aanpassingen treft in de informatievoorziening. Voorbeelden van die wet- en regelgeving zijn de Wet gelijke behandeling en het VN-verdrag handicap.
197	Alle percelen	Opdrachtnemer beschikt over een geldig certificaat ISO 27001 of NEN 7510, of aantoonbaar gelijkwaardig, voor de gehele scope van de dienstverlening. Opdrachtnemer overlegt dit certificaat op verzoek.
198	Alle percelen	Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in systemen die binnen de scope vallen van het certificaat uit de vorige eis. Opdrachtnemer overlegt op verzoek van Opdrachtgever de onderliggende rapportages over de werking van de beveiligingsmaatregelen van die systemen.
199	Alle percelen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer wisselen gegevens alleen uit via versleutelde verbindingen, zoals TLS 1.2 of 1.3, of via API-koppelingen.
200	Alle percelen	Worden persoonsgegevens per e-mail uitgewisseld, dan gebeurt dat alleen via een beveiligde mailoplossing.
201	Alle percelen	Opdrachtnemer past dataminimalisatie strikt toe en verwerkt alleen de gegevens die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van deze opdracht. De systemen zijn ingericht volgens privacy en security by design. Opdrachtnemer toont op verzoek aan wie toegang heeft tot de gegevens van Capellenaren.
202	Alle percelen	De eis over de Verklaring Omtrent het Gedrag in hoofdstuk 8 geldt ook voor medewerkers die uitsluitend toegang hebben tot persoonsgegevens en niet bij de Capellenaar thuis komen.
203	Alle percelen	Opdrachtnemer heeft een continuïteitsplan waarin ook de continuïteit na een cyberincident is uitgewerkt. Opdrachtnemer overlegt dit plan op verzoek.
204	Alle percelen	Moet Opdrachtnemer een inbreuk in verband met persoonsgegevens melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dan meldt hij dat direct aan Opdrachtgever. Dat gebeurt in ieder geval binnen 24 uur na ontdekking.
205	Alle percelen	Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle schade en boetes die voortvloeien uit overtreding van de privacyregels.
206	Alle percelen	Alle gegevens die voor deze opdracht worden verwerkt, waaronder dossiers van Capellenaren en planningsgegevens, blijven altijd eigendom van Opdrachtgever. Ook bij een faillissement van Opdrachtnemer blijft gewaarborgd dat Opdrachtgever toegang heeft tot die gegevens.
207	Alle percelen	Opdrachtgever verstrekt de opdrachten per beveiligde mail. Elke opdracht vermeldt het opdrachtnummer dat Opdrachtgever aan de opdracht geeft, het cliëntnummer dat Opdrachtgever voor de Capellenaar gebruikt en de code uit het prijzenblad. Opdrachtnemer vermeldt die drie gegevens op de opdrachtbevestiging (eis 39), op het opleverbewijs, in de factuurspecificatie (eis 148) en in de overzichten (eis 208). De opdrachtbevestiging stuurt Opdrachtnemer per beveiligde mail. Zodra het berichtenverkeer via iWmo voor deze opdrachten beschikbaar is, gaan Partijen daarop over. Opdrachtgever meldt die overgang ten minste drie maanden vooraf; Opdrachtnemer werkt er kosteloos aan mee (eis 155).
208	Alle percelen	Opdrachtnemer levert elk kwartaal, samen met de managementinformatie (eis 157), een vast overzicht in Excel aan met drie onderdelen: 1. de status van elke opdracht die in dat kwartaal openstond, met de datum van iedere stap: ontvangen, ingemeten, offerte ingediend, offerte goedgekeurd of opdracht bevestigd, ingepland, uitgevoerd en opgeleverd; 2. het depotoverzicht uit eis 127; 3. het overzicht van de woningaanpassingen/woonvoorzieningen die Opdrachtnemer onderhoudt of heeft gerepareerd, waaronder het bestaande bestand, zoals artikel 22 van de concept raamovereenkomst dat beschrijft.

Nr.	Geldt voor	Eis
		Op verzoek levert Opdrachtnemer het depotoverzicht binnen 1 werkdag, de status van de openstaande opdrachten binnen 3 werkdagen (eis 166) en het derde onderdeel binnen 5 werkdagen. Waar de inhoud overlapt met de managementinformatie van eis 158, zoals bij het depot en het onderhoudsbestand, levert Opdrachtnemer de gegevens één keer aan; één bestand mag voor beide eisen dienen.
209	Alle percelen	Opdrachtnemer stuurt documenten per beveiligde mail naar Opdrachtgever (eis 200). Het gaat onder meer om de offerte, de keuringsrapporten, de onderhoudsrapportage, het opleverbewijs als Opdrachtgever daarom vraagt (eis 69) en het beeldmateriaal dat Opdrachtgever opvraagt.
210	Alle percelen	Partijen leggen de details van de werkwijze uit eis 207 tot en met 209 voor de start vast in het werkafsprakenboek (eis 183). Het gaat onder meer om de mailadressen, de beveiligde mailoplossing en de indeling van het overzicht uit eis 208.
211	Alle percelen	Opdrachtnemer heeft logging en monitoring op orde en toont op verzoek van Opdrachtgever aan wie toegang heeft tot de gegevens van Capellenaren.
212	Alle percelen	Zet Opdrachtnemer kunstmatige intelligentie (AI) in bij de uitvoering van deze opdracht, dan gelden drie regels. Het contact met Capellenaren blijft altijd mogelijk met een medewerker (eis 109). Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van Capellenaren alleen in AI toepassingen die voldoen aan de AVG, de Europese AI verordening en bijlage E, en niet voor het trainen van modellen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever vooraf over de inzet van AI in processen die de Capellenaar raken, zoals planning, beoordeling van meldingen of communicatie.

21. Kwaliteit, bedrijfsvoering en samenwerking

Nr.	Geldt voor	Eis
213	Alle percelen	Opdrachtgever heeft het recht onderzoek in te stellen naar de feitelijke kwaliteit van de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtgever kan daarvoor een onafhankelijk adviesbureau inschakelen. Opdrachtnemer werkt daar volledig aan mee.
214	Alle percelen	Opdrachtnemer houdt gedurende de hele looptijd het landelijk of internationaal erkende kwaliteitssysteem in stand waarmee Opdrachtnemer voldoet aan de geschiktheidseis uit paragraaf 3.1 van het aanbestedingsdocument. Opdrachtnemer laat dat kwaliteitssysteem extern toetsen. Verliest Opdrachtnemer de certificering of wordt die opgeschort, dan meldt Opdrachtnemer dat binnen 5 werkdagen bij Opdrachtgever, met het plan om dat te herstellen.
215	Alle percelen	Opdrachtnemer levert de meest actuele jaarrekening op verzoek aan Opdrachtgever, binnen een redelijke termijn en uiterlijk 1 juli van het volgende jaar.
216	Alle percelen	Opdrachtnemer meldt relevante ontwikkelingen in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer direct aan Opdrachtgever, en in ieder geval binnen de termijn van eis 5. Denk aan een overname of een wisseling van bestuurders. Hetzelfde geldt voor andere omstandigheden die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de dienstverlening aan Capellenaren.
217	Alle percelen	Opdrachtgever mag aangekondigde en onaangekondigde controles uitvoeren op de dienstverlening en de financiële administratie van Opdrachtnemer. Opdrachtgever mag die controles ook laten uitvoeren door een deskundige derde die Opdrachtgever aanwijst. De uitkomsten worden met Opdrachtnemer besproken. Opdrachtnemer werkt daar volledig aan mee. Voor controles op de facturatie geldt eis 153.
218	Alle percelen	Opdrachtnemer mag onderaannemers inzetten voor de uitvoering van delen van de opdracht. Voor onderaannemers en voor zelfstandigen zonder personeel gelden dezelfde kwaliteitseisen als voor Opdrachtnemer zelf. Opdrachtnemer zet een onderaannemer pas in na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, zoals artikel 20 van de concept raamovereenkomst regelt. Opdrachtnemer blijft voor Opdrachtgever en voor de Capellenaar het enige aanspreekpunt en blijft volledig verantwoordelijk voor het werk van de onderaannemer; alleen Opdrachtnemer factureert. De toestemming geldt per onderaannemer en hoeft niet per opdracht te worden gevraagd.
219	Alle percelen	De tarieven of vergoedingen die Opdrachtnemer aan onderaannemers betaalt, staan in verhouding tot de geleverde prestatie en voldoen aan het Uitvoeringsbesluit Wmo 2015 over reële prijzen.
220	Alle percelen	Opdrachtnemer zorgt voor goed werkgeverschap. Daaronder vallen in ieder geval een gezonde balans tussen werk en privé, opleidingsmogelijkheden en aandacht voor werkdruk.

Nr.	Geldt voor	Eis
221	Alle percelen	Opdrachtnemer beschikt over een agressieprotocol en handelt daarnaar. In dat protocol staat hoe wordt omgegaan met verbale en fysieke agressie tegen medewerkers en tegen Capellenaren. Is sprake van een strafbaar feit, dan doet Opdrachtnemer aangifte bij de politie.
222	Alle percelen	Opdrachtgever kan experimenten opzetten die gericht zijn op een andere toeleiding naar maatschappelijke ondersteuning of op een andere invulling van die ondersteuning. Opdrachtgever betrekt Opdrachtnemer bij de ontwikkeling daarvan en Opdrachtnemer werkt daaraan mee.
223	Alle percelen	Opdrachtnemer beperkt de milieubelasting van de uitvoering. Opdrachtnemer voert vrijkomende materialen gescheiden af, hergebruikt onderdelen waar dat verantwoord is, en beperkt het aantal ritten naar de Capellenaar door werkzaamheden zoveel mogelijk te combineren. Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over het aandeel herverstrekte woningaanpassingen/woonvoorzieningen en over de afvoer van vrijgekomen materialen.

22. Integriteit en toezicht

Nr.	Geldt voor	Eis
224	Alle percelen	Opdrachtnemer werkt volledig mee aan onderzoek door de gemeentelijke toezichthouder rechtmatigheid en kwaliteit, en levert de gevraagde informatie en documenten tijdig aan.

23. Aanvullende eisen trapliften

Nr.	Geldt voor	Eis
225	Perceel 3	Opdrachtnemer plaatst een traplift niet als daardoor niet langer kan worden voldaan aan het Besluit bouwwerken leefomgeving. Opdrachtnemer licht schriftelijk aan Opdrachtgever toe waarom plaatsing in strijd is met het Bbl. In dat geval vergoedt Opdrachtgever de inmeetvergoeding uit het prijzenblad (eis 19). Komt de traplift er later alsnog, dan brengt Opdrachtnemer de inmeetvergoeding niet in rekening; is die al gefactureerd, dan crediteert Opdrachtnemer die.
226	Perceel 3	De standaardtrapliften zijn getest en goedgekeurd tot een gebruikersgewicht van 125 kilogram. Voor Capellenaren boven 125 kilogram biedt Opdrachtnemer een zware uitvoering aan tegen de meerprijs van P3B01. Die uitvoering is getest en goedgekeurd tot een gebruikersgewicht van ten minste 150 kilogram. Opdrachtnemer vermeldt op het prijzenblad tot welk gebruikersgewicht die uitvoering is goedgekeurd. Is ook die uitvoering niet voldoende, dan vraagt Opdrachtgever een offerte op. Opdrachtgever heeft het recht andere typen trapliften buiten deze opdracht om in te kopen en te onderhouden.
227	Perceel 3	Opdrachtgever gaat uit van plaatsing aan de muurzijde; dat is de goedkoopst adequate oplossing. Plaatsing aan de spilzijde is alleen toegestaan als plaatsing aan de muurzijde in strijd is met het Besluit bouwwerken leefomgeving of technisch niet kan, en na akkoord van Opdrachtgever. Daarvoor geldt regel P3A04 van het prijzenblad.
228	Perceel 3	Moet de trapleuning om bouwkundige redenen worden verwijderd, dan zorgt Opdrachtnemer voor een alternatieve trapleuning. Opdrachtnemer geeft de verwijderde trapleuning aan de Capellenaar en legt uit dat die bewaard moet blijven voor het herstel na demontage van de traplift. Na demontage herstelt Opdrachtnemer de oorspronkelijke situatie, voor zover de Capellenaar de leuning heeft bewaard.
229	Perceel 3	De traplift is toepasbaar en functioneert in de specifieke situatie van de Capellenaar. Opdrachtnemer houdt bij plaatsing en bij aanpassingen rekening met het Besluit bouwwerken leefomgeving en met het VWS-informatieblad Trapliften op bestaande trappen.
230	Perceel 3	Opdrachtgever onderscheidt vier typen trapliften: type 1: een rechte traplift; type 2: een traplift met één bocht aan de muurzijde; type 3: een traplift met twee of meer bochten aan de muurzijde; type 4: een traplift met één of meer bochten aan de spilzijde. Elk type is zo nodig voorzien van een uitloop boven en/of beneden. De typen 1, 2 en 3 hebben de voorkeur; type 4 is alleen toegestaan onder de voorwaarden van eis 227. Het prijzenblad heeft vier prijzen: één voor elk type. In elke prijs zitten:

Nr.	Geldt voor	Eis
		1. een haal en brengknop boven en beneden, en de laadpunten; 2. een draaibare stoel met armleuningen en een opklapbare voetplaat; 3. waar nodig een opklapbare rail en een uitloop boven en/of beneden; 4. een bediening die past bij de doelgroep; 5. het aanbrengen van een wandcontactdoos als die nodig is; 6. het verwijderen, verplaatsen of aanpassen van de trapleuning en zo nodig een alternatieve trapleuning (eis 228). Als meerprijs geldt alleen de meerprijs voor de zware uitvoering uit eis 226. Een traplift over meer dan één verdieping vraagt Opdrachtgever met een offerte op. De toeslagen uit de gesloten lijst van het prijzenblad gelden daarnaast (eis 141).
231	Perceel 3	Door het ontwerp en de constructie is de traplift eenvoudig te gebruiken, vergelijkbaar met gangbare trapliften. De indicaties en markeringen op de traplift zijn duidelijk leesbaar en begrijpelijk.
232	Perceel 3	De Capellenaar gaat na plaatsing in het bijzijn van de monteur minimaal een keer naar boven en een keer naar beneden met de traplift. Pas daarna is sprake van een gebruiksklare oplevering.

24. Demontage en hergebruik trapliften

Nr.	Geldt voor	Eis
233	Perceel 3	Opdrachtgever verstrekt een aparte demontageopdracht. Die geldt als innameopdracht in de zin van eis 136. Zonder die opdracht demonteert Opdrachtnemer niets.
234	Perceel 3	De demontageregeling van dit hoofdstuk geldt voor de trapliften die Opdrachtnemer zelf onder deze raamovereenkomst heeft geplaatst of herverstrekt: 1. Opdrachtnemer verwijdert de traplift op opdracht van Opdrachtgever tegen het vaste bedrag uit het prijzenblad (eis 136); 2. is de traplift opnieuw bruikbaar, dan neemt Opdrachtnemer hem op in het depot; anders voert Opdrachtnemer hem af en wordt hij eigendom van Opdrachtnemer (eis 240); 3. wordt de traplift vervangen door een andere traplift van Opdrachtnemer, nieuw of herverstrekt, dan zit het verwijderen in de prijs van die traplift (eis 235). De trapliften die op 31 maart 2027 al bij Capellenaren staan, vallen hier niet onder (eis 117). Die gaan terug naar de leverancier die ze heeft geplaatst; die leverancier verwijdert ze in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt zo'n traplift niet in het depot op en voert hem niet af.
235	Perceel 3	Wordt een traplift die Opdrachtnemer zelf heeft geplaatst vervangen door een andere traplift van Opdrachtnemer, nieuw of herverstrekt, dan verwijdert Opdrachtnemer de oude traplift zonder extra kosten: is die opnieuw bruikbaar, dan gaat hij naar het depot, anders voert Opdrachtnemer hem af (eis 240). Wordt een traplift van voor 1 april 2027 vervangen door een traplift van Opdrachtnemer, dan verwijdert de leverancier die hem heeft geplaatst die oude traplift in opdracht van Opdrachtgever. Opdrachtnemer stemt de planning af met die leverancier en met de Capellenaar, zodat de Capellenaar niet zonder traplift komt te zitten.
236	Perceel 3	Opdrachtgever beslist of een traplift moet worden vervangen. Opdrachtnemer adviseert over een traplift die Opdrachtnemer onderhoudt. Voor een traplift van voor 1 april 2027 geldt eis 117: is reparatie duurder dan een nieuwe traplift, dan laat Opdrachtgever die traplift door Opdrachtnemer vervangen en geldt eis 235 voor de oude traplift.
237	Perceel 3	Demontage gebeurt binnen 5 werkdagen na de demontageopdracht. In overleg met de nabestaanden of de Capellenaar kan een later tijdstip worden afgesproken. Opdrachtgever stuurt waar mogelijk de contactgegevens van de nabestaanden mee met de demontageopdracht.
238	Perceel 3	Opdrachtnemer vult achterblijvende schroefgaten en andere montagepunten met een vulmiddel dat past bij de trap of muur. Schilderen is niet nodig.
239	Perceel 3	Na afloop van de demontagewerkzaamheden levert Opdrachtnemer de werkplek bezemschoon op.
240	Perceel 3	Na demontage van een traplift die Opdrachtnemer zelf heeft geplaatst en die niet naar het depot gaat, gaat het eigendom van de trapliftonderdelen over op Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verantwoord hergebruik of afvoer van de gedemonteerde materialen.