

Bijlage: Exitplan

Openbare Europese Aanbesteding

Inhoudsopgave

<u>1</u>	<u>Inleiding</u>	3
<u>2</u>	<u>Voorwaarden en uitgangspunten</u>	4
<u>3</u>	<u>Overdracht kennis, mensen en middelen</u>	5
<u>4</u>	<u>Plan en Planning</u>	7
<u>5</u>	<u>Transitie organisatie en resources</u>	7
<u>6</u>	<u>Gefaseerde Retourtransitie</u>	8
<u>7</u>	<u>Financiële aspecten</u>	9
<u>8</u>	<u>Verantwoordelijkheden en bevoegdheden</u>	9
<u>9</u>	<u>Escalaties en klachten</u>	9

Inleiding

Deze Bijlage beschrijft de vereisten voor het door Opdrachtnemer op te leveren Exitplan. Opdrachtnemer zal het Exitplan beheren en zal zorgen voor het actueel houden van het plan. In deze Bijlage wordt zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij de definities uit de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Doel van het Exitplan is om te beschrijven op welke wijze de dienstverlening van Opdrachtnemer of delen ervan kan worden beëindigd en de wijze waarop Opdrachtnemer na beëindiging samen met Opdrachtgever zal zorgen voor een continuering van deze dienstverlening bij Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen Nieuwe Leverancier. Met een Retourtransitie wordt een gehele, gedeeltelijke of gefaseerde beëindiging en overdracht van de verlening van de Diensten bedoeld.

Het primaire doel van deze Bijlage is de verwezenlijking van een Exitplan dat bewerkstelligt dat bij een eventuele beëindiging van de Raam- en/of Nadere Overeenkomsten met Opdrachtnemer een overdracht van de Diensten mogelijk en uitvoerbaar maakt.

Als er een einde komt aan de dienstverlening van Opdrachtnemer (of wezenlijke) delen ervan aan Opdrachtgever met betrekking tot de Diensten in het kader van een Nadere Overeenkomst, dan zullen op basis van een nader op te stellen Exitplan de betreffende Diensten worden overgedragen aan Opdrachtgever of aan een Nieuwe Leverancier.

Het einde van de dienstverlening kan zijn, het einde van de overeengekomen dienstverlening door Opdrachtnemer omdat na de contractperiode er geen verlenging van de Raam- en/of een Nadere Overeenkomst wordt overeengekomen. Het einde kan ook zijn dat gedurende de looptijd van de Raam en/of een Nadere Overeenkomst door omstandigheden van verdere dienstverlening door Opdrachtnemer wordt afgezien. Deze omstandigheden zijn in de Raamovereenkomst en de betreffende Nadere Overeenkomst benoemd.

Opdrachtnemer zal het Exitplan ter goedkeuring voorleggen aan Opdrachtgever, waarin de wederzijdse verplichtingen uiteen worden gezet om een geruisloze overgang terug naar Opdrachtgever of een Nieuwe Leverancier te faciliteren bij het einde van de betreffende dienstverlening. Opdrachtgever zal het voorgelegde plan beoordelen en Opdrachtnemer op de hoogte brengen van haar instemming of wensen ter verbetering, die Opdrachtnemer zal adresseren in een nieuw plan. Opdrachtnemer zal na overleg met Opdrachtgever zelf het plan aanpassen indien er dusdanige wijzigingen zijn in de dienstverlening dat het oude plan niet meer passend is. Opdrachtnemer is hier in pro-actief en zal Opdrachtgever om goedkeuring van de wijzigingen verzoeken.

Tenminste één maal per jaar of zo veel vaker als Opdrachtgever daar in redelijkheid om verzoekt, zal Opdrachtnemer het Exitplan aanpassen, zodat het de dan bestaande situatie als uitgangspunt heeft.

Het door Opdrachtnemer op te leveren Exitplan moet gedetailleerd ingaan op onderstaande onderwerpen:

- Voorwaarden en uitgangspunten;
- Overdracht kennis, mensen, middelen en contracten;
- Overdracht data en data dragers;
- Plan en planning;
- Transitie organisatie en resources;
- Informatiebeveiliging en afvoeren van vertrouwelijke informatie;
- Financiële aspecten;
- Verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- Escalaties en klachten.

Deze onderwerpen en de vereiste mate van detail zijn in dit document verder toegelicht.

Voorwaarden en uitgangspunten

- A) Opdrachtgever betreft een zorginstelling, derhalve staat de continuïteit van de dienstverlening voorop en moet te allen tijde voor Opdrachtgever ongestoord doorgang kunnen blijven vinden.
- B) Opdrachtgever en de Nieuwe Leverancier verlenen hun medewerking aan de uitvoering van het Exitplan, mits door Opdrachtnemer aan de gestelde voorwaarden is voldaan.

Opdrachtnemer en Opdrachtgever onderschrijven de gedragscode Retourtransitie als opgesteld in 2005 door de werkgroep Retourtransitie van het Platform Outsourcing Nederland. In deze gedragscode zijn de uitgangspunten en basisprincipes van een Retourtransitie vastgelegd.

De planning van de Retourtransitie kent drie cruciale datums: (1) de startdatum (SD) zijnde het begin van de voorbereiding op de uitvoering van het Retourtransitie project (= voorbereiding), (2) de implementatiedatum (ID), zijnde de datum waarop betrokken medewerkers, verantwoordelijkheden en middelen zijn overgedragen aan Opdrachtgever of Nieuwe Leverancier en (3) de einddatum (ED), zijnde de datum waarop de Retourtransitie succesvol is afgesloten. De Retourtransitie (SD) wordt minimaal drie maanden voor het einde van de contractueel overeengekomen dienstverlening gestart.

Gedurende de Retourtransitie zullen Opdrachtnemer en haar Opdrachtnemers, Opdrachtgever en een eventuele Nieuwe Leverancier, ondersteunen bij het uitvoeren van alle voor de Retourtransitie noodzakelijke werkzaamheden met de expliciete garantie dat de afgesproken dienstverlening niet wordt onderbroken of verstoord.

Gedurende de Retourtransitie zullen Opdrachtnemer en haar Opdrachtnemers, Opdrachtgever en een eventuele Nieuwe Leverancier, de noodzakelijke toegang verlenen tot de organisatie (incl. locaties) van Opdrachtnemer en haar Opdrachtnemers. Dit gedurende alle tijdstippen die nodig zijn voor de Retourtransitie.

Gedurende de Retourtransitie zullen Opdrachtnemer en haar Opdrachtnemers, Opdrachtgever en een eventuele Nieuwe Leverancier, de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Dit geldt zowel voor de relevante documentatie als bestanden en programmatuur, als relevante werkprocessen, instructies, tooling en methodieken, voor zover deze voor Opdrachtgever ingezet worden én noodzakelijk zijn voor levering van de Diensten, een en ander zoals nader zal worden beschreven in het Exitplan.

Gedurende de Retourtransitie zullen medewerkers van Opdrachtnemer, voldoende tijd ter beschikking zijn van Opdrachtgever en een eventuele Nieuwe Leverancier, om de noodzakelijke kennis over te dragen.

Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het door haar Opdrachtnemers, adequaat ondersteunen van Opdrachtgever en een eventuele Nieuwe Leverancier. Er worden geen andere bedragen in rekening gebracht dan de in de Raamovereenkomst of Nadere Overeenkomst afgesproken Vergoedingen.

Als Opdrachtgever of een eventuele Nieuwe Leverancier de systeem en/of servicemanagement omgeving (tooling, inrichting en methodiek), zoals geïmplementeerd door Opdrachtnemer, wil gebruiken, dan zal gedurende een beperkte periode Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen partij toegang tot deze omgeving krijgen. Opdrachtgever krijgt daarbij alle documenten en alle noodzakelijke ondersteuning (inclusief assistentie bij het overnemen van benodigde licenties) van Opdrachtnemer, met uitzondering van de tooling, inrichting en methodiek die generiek is en voor meerdere relaties wordt gebruikt. De inspanningen van Opdrachtgever of Nieuwe Leverancier zullen erop gericht zijn om de Exit

binnen 3 maanden te voltooien, tenzij schriftelijk met Opdrachtgever is overeengekomen. Hier zal dan een redelijke vergoeding tegenover staan.

Onder voorbehoud van goedkeuring door Opdrachtgever zal Opdrachtnemer, indien een toezichthouder nadere eisen stelt aan de Retourtransitie, alle daardoor noodzakelijke maatregelen treffen en de uitvoering hiervan borgen in het Exitplan.

Vanaf het moment (ID) dat de dienstverlening door Opdrachtnemer weer is overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen Nieuwe Leverancier, worden er over de periodes na ID geen facturen meer gezonden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever voor de reguliere dienstverlening.

Als de implementatiedatum (ID) door toedoen van één der Partijen toerekenbaar wordt vertraagd, dan zal de Partij aan wie de opgelopen vertraging toerekenbaar is de redelijke kosten die verband houden met de vertraging aan de andere Partij vergoeden.

Wijzigingen van het Exitplan, inclusief eventuele financiële consequenties worden geformaliseerd via de Wijzigingsprocedure.

Een belangrijk punt is dat tijdens de exit dienstverlening op hetzelfde niveau verwacht wordt als gedurende de contractperiode. Dit hangt in grote mate af van het belang van de uitbestede diensten en de rol die zij spelen in de bedrijfsprocessen van het de Opdrachtgever. De diensten die bij Opdrachtnemer zijn onder gebracht zijn zeer bedrijfskritisch, dus een ongestoorde overgang is uiteraard belangrijk.

Overdracht kennis, mensen en middelen

Het Exitplan bevat onder andere complete, actuele en overzichtelijke rapportages

- bestaande uit alle bij Opdrachtnemer beschikbare informatie - van alle hardware, software, licenties, databases en gegevens, documentatie en facilitaire zaken, contracten en documenten van Opdrachtnemers van Opdrachtnemer en personeel die benodigd zijn voor het leveren van de betreffende Diensten en overgedragen moeten zijn voor de implementatiedatum (ID). De volgende zaken worden daarbij in ieder geval opgenomen:

Hardware. Het Exitplan omvat een lijst van alle hardware die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende Diensten plus die attributen per configuratie item die relevant zijn voor het beheren van dat configuratie item. De lijst zal gebaseerd zijn op het vastgelegde in de CMDB (de Configuratie Management Database). Aangegeven zijn: de locatie, het eigenaarschap en een indicatie of het gaat om hardware die uitsluitend bedoeld is voor de dienstverlening aan Opdrachtgever, of dat het gaat om hardware die gezamenlijk gebruikt wordt voor Opdrachtgever en van Opdrachtnemer naast Opdrachtgever. Daar waar sprake is van generieke hardware of gedeeld gebruik van middelen door Opdrachtgever zorgt, indien gewenst, Opdrachtnemer voor het inzicht in deze diensten, middelen en eventuele door Opdrachtnemer opgelegde beperkingen ten aanzien van de omzetting naar een exclusief voor Opdrachtgever bedoelde omgeving. Het Exitplan omschrijft de overdracht van dedicated hardware (inclusief alle datadragers) inclusief de onderhoudscontracten en eventueel daarbij geldende beperkingen.

Software. Het Exitplan omvat een lijst van alle software en specifiek ontwikkelde scripts die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende Diensten. De lijst zal gebaseerd zijn op het vastgelegde in de CMDB (de Configuratie Management Database) inclusief software en versie aanduiding per apparaat en onderlinge relaties. Aangegeven zijn het eigenaarschap en de licentiesituatie waarbij Opdrachtgever het recht krijgt licenties te vervreemden (verwerven en aan een opvolgende dienstverlener ter beschikking

te stellen). Daar waar sprake is van maatwerkaanpassingen ten behoeve van Opdrachtgever zullen deze ter beschikking van Opdrachtgever gesteld worden zonder extra kosten. Het Exitplan omschrijft de overdracht van software inclusief de onderhoudscontracten, voor zover van toepassing, licenties en eventueel daarbij geldende beperkingen.

Tools. Het Exitplan omvat een lijst van alle tools die in gebruik zijn ten behoeve van de levering van de betreffende Diensten. Op de lijst is aangegeven waar het eigenaarschap ligt en wat de licentiesituatie is (informatie over licentie en licentie houder) waarbij Opdrachtgever het recht krijgt licenties te vervreemden. Het Exitplan voorziet in alternatieven voor alle maatwerktools respectievelijk voor gebruikte freeware.

Gegevens, metagegevens en databases. In het Exitplan zijn alle elektronisch vastgelegde of op papier vastgelegde gegevens en databases gespecificeerd. Aangegeven zijn het eigenaarschap, de locatie waar de betreffende gegevens en databases zijn opgeslagen en het eigenaarschap van de opslagfaciliteit. Opdrachtnemer geeft tevens inzicht in de veranderingen die zijn gerealiseerd met betrekking tot de gegevens en de databases.

Documentatie, gegevens, metagegevens en databases. In het Exitplan is een overzicht opgenomen van alle beschikbare documentatie, inclusief – voor zover aanwezig - een Producten Diensten Catalogus, procesbeschrijvingen en werkinstructies voor zover relevant voor het leveren van de betreffende Diensten. Opdrachtnemer garandeert dat alle documentatie compleet en actueel is op het moment van overdracht. De documentatie wordt in beginsel digitaal ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever of een door haar aangewezen Nieuwe Leverancier.

In het Exitplan is een overzicht opgenomen van de beschikbare (en ingerichte) gebouw gebonden faciliteiten inclusief informatie over de locatie en de inrichting van deze faciliteiten. Het plan omvat ook een overzicht van alle afspraken met betrekking tot deze faciliteiten dan wel inzicht in de veranderingen die noodzakelijk zijn bij een gewijzigde dienstverlening door Opdrachtnemer. In geval van gezamenlijk gebruik van locaties is aangegeven hoe de juiste faciliteiten exclusief ter beschikking van Opdrachtgever gesteld kunnen worden.

Contracten met derden. Opdrachtnemer doet al het mogelijke om te bewerkstelligen dat alle benodigde contracten en licenties met derden die dedicated ingezet worden ten behoeve van de dienstverlening aan Opdrachtgever overgedragen kunnen worden aan Opdrachtgever. Opdrachtgever zal de over te dragen contracten en eventuele licenties op dat moment daadwerkelijk overnemen onder de aanname dat de contractuele verplichtingen qua looptijd gangbaar zijn in de markt.

Gedurende de Retourtransitie zullen Opdrachtnemer en haar Opdrachtnemers, Opdrachtgever en een eventuele Nieuwe Leverancier, voor zover redelijkerwijs mogelijk de noodzakelijke kennis ter beschikking stellen. Er wordt voldoende tijd beschikbaar gesteld van betrokken medewerkers van Opdrachtnemer om tot een adequate kennisoverdracht te komen. De kennisoverdracht omvat zowel:

- Al die kennis redelijkerwijs noodzakelijk voor het kunnen voortzetten van de dienstverlening;
- Vragen die naar aanleiding van de Retourtransitie redelijkerwijs moeten worden beantwoord;
- De volgende - geactualiseerde - documenten (respectievelijk bestanden): procedures, handleidingen (inclusief, werkinstructies), rapportages, business continuity plan, security plan, lopende projecten, service improvement plan of jaarplan, onderhoudscontracten en licenties;

- Geregistreerde incidenten, problemen en wijzigingen zoals vastgelegd in de servicemanagement tools.

Bij beëindiging van de Raamovereenkomst of een Nadere Overeenkomst zal Opdrachtgever de activa die dedicated worden ingezet voor de levering van de Diensten aan Opdrachtgever, tegen de door Opdrachtnemer in redelijkheid gehanteerde boekwaarde, van Opdrachtnemer in eigendom (kunnen) verkrijgen. Opdrachtnemer zal 3 maanden voor startdatum (SD) zonder voorafgaande instemming van Opdrachtgever geen wijzigingen aanbrengen in (de samenstelling van) de betrokken systemen, goederen, rechten en bij de uitvoering van de Overeenkomst of de betreffende Nadere Overeenkomst betrokken werknemers, behoudens reguliere rechten conform CAO en/of arbeidsovereenkomst.

Opdrachtnemer zal, gedurende drie maanden voorafgaande aan de startdatum (SD), zonder voorafgaande instemming van Opdrachtgever geen wijzigingen aanbrengen in (de samenstelling van) de bij de Nadere Overeenkomst betrokken systemen, goederen en rechten.

Opdrachtgever zal Opdrachtnemer vrijwaren voor de overgenomen verplichtingen voor zover betrekking hebbend op de periode na de beëindiging van de Raamovereenkomst of de betreffende Nadere Overeenkomst. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vrijwaren voor de overgenomen verplichtingen voor zover betrekking hebbend op de periode vóór de beëindiging van de Raamovereenkomst of de betreffende Nadere Overeenkomst.

Plan en Planning

Het Exitplan omvat een weergave van alle uit te voeren taken en activiteiten om de Retourtransitie tot een succes te maken. In principe wordt uitgegaan van een periode van totaal zes maanden om na het besluit, tot een volledige afronding van de Retourtransitie te komen.

De werkzaamheden zullen via een work break-down structuur tot te managen taken en activiteiten worden onderverdeeld. Door duidelijke mijlpalen en SMART benoemde op te leveren resultaten moet een heldere en haalbare planning gerealiseerd worden. Voor elk van de in het vorige hoofdstuk benoemde deelgebieden worden aparte deelplanningen (werkstromen) gemaakt. Voor elke deelplanning worden acceptatiecriteria benoemd op basis waarvan vastgesteld kan worden dat een adequate Retourtransitie (voor dat onderwerp) is gerealiseerd.

In het plan wordt tevens aangegeven hoe de borging van de dienstverlening wordt geregeld tot Implementatiedatum (ID). Hierbij worden zowel een risico analyse als een continuity plan toegevoegd. Specifieke aandacht wordt gevraagd voor het in het plan opnemen van procedures en maatregelen om de overgang met zo min mogelijk storingen te faciliteren.

Transitie organisatie en resources

Het Exitplan beschrijft de projectorganisatie van de Retourtransitie, dit inclusief betrokken functionarissen, rapportage afspraken en communicatie afspraken. Opdrachtnemer zal zich houden aan de onderstaande aspecten waar het gaat om de Retourtransitie:

- a) Partijen (Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de Nieuwe Leverancier) vormen een gezamenlijk managementteam. Het team wordt geleid door een senior manager, die wordt benoemd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt deel aan dit team tot en met de datum van oplevering van de nieuwe situatie;
- b) Opdrachtnemer zal een contactpersoon aanstellen die dienstdoet als single point of contact. Deze contactpersoon of coördinator is verantwoordelijk voor een juiste en tijdige uitvoering van alle activiteiten binnen Opdrachtnemer, voor een gedegen

contact met Opdrachtgever of een door haar aangestelde Nieuwe Leverancier. De coördinator zorgt voor alle voorkomende vormen van ondersteuning van de Retourtransitie;

- c) Het exit managementteam zal direct rapporteren aan de stuurgroep. In de stuurgroep heeft in ieder geval een directeur van Opdrachtgever zitting evenals de verantwoordelijke voor de dienstverlening aan Opdrachtgever binnen Opdrachtnemer alsmede de verantwoordelijke van de Nieuwe Leverancier van de dienstverlening;
- d) Het exit managementteam rapporteert elke twee weken aan de stuurgroep. De stuurgroep volgt de voortgang per twee weken en zal decharge verlenen aan het exit managementteam zodra de Retourtransitie een feit is. De decharge wordt gebaseerd op de in het Exitplan opgenomen acceptatiecriteria;
- e) Zowel Opdrachtgever, Opdrachtnemer als de Nieuwe Leverancier zorgen voor voldoende medewerkers om de diverse taken resp. functies binnen de retour organisatie in te vullen zulks op een dusdanige wijze dat plan en planning van de Retourtransitie optimaal uitgevoerd kunnen worden. De continuïteit van de Diensten staat altijd voorop!

Gefaseerde Retourtransitie

Van een gefaseerde Retourtransitie is sprake wanneer een Dienst of onderdeel daarvan, in vooraf bepaalde, en in de planning van het Exitplan weergegeven, tranches en/ of fases zal worden beëindigd en conform deze fasering zal worden overgedragen aan Opdrachtgever of de Nieuwe Leverancier.

Alleen in het licht van een gedeeltelijke of gefaseerde Retourtransitie zal voor alle onderdelen van het Exitplan een helder onderscheid worden gemaakt tussen gegevens die betrekking hebben op het deel van de Diensten dat wordt beëindigd en tussen gegevens die betrekking hebben op het deel van de Diensten dat voorlopig wordt gecontinueerd. Het Exitplan zal, naast het gestelde in deze Bijlage, expliciet op onderstaande punten ingaan:

- a) De drie cruciale data, zoals bedoeld in hoofdstuk 2.3, zullen worden vermeld per fase dan wel tranche;
- b) De implicaties die de Retourtransitie heeft voor te definiëren gebruikers(groepen) bij het te beëindigen deel van de verlening van Diensten en de ondersteuning die van Opdrachtnemer tijdens de verschillende fasen van de Retourtransitie kan worden verwacht;
- c) De gevolgen die de gedeeltelijke en/of gefaseerde Retourtransitie heeft op de Vergoedingen zoals aangegeven in de Raamovereenkomst, Bijlage x DFA, maar dan per fase en/of tranche;
- d) De verantwoordelijkheden die Opdrachtnemer heeft tijdens de onderscheiden fasen en/of tranches;
- e) De benodigde werkinstructies voor Opdrachtgever en/ of de Nieuwe Leverancier tijdens één van de (tussenliggende) fasen in geval de Diensten deels door Opdrachtnemer en deels door Opdrachtgever en/of een Nieuwe Leverancier worden geleverd;
- f) De specificatie van de benodigde tijdelijke koppelingen tussen applicaties, systemen en/of databases voor een storingsvrije overdracht van de verlening van een gedeelte van de Diensten.

Opdrachtnemer zal aangeven wat de optimale grootte is van de tranches om ook in de laatste fase dan wel tranche van de Retourtransitie de verlening van de Diensten te kunnen waarborgen.

Financiële aspecten

Met uitzondering van de overeengekomen bedragen zoals vermeld in Bijlage x DFA ontstaan er voor Opdrachtnemer geen andere vorderingen op Opdrachtgever naar aanleiding van het

opstellen en actualiseren van het Exitplan. Overeengekomen bedragen worden na het bereiken van de einddatum (ED) in rekening gebracht.

De planning van de Retourtransitie kent drie cruciale datums: (1) de startdatum (SD) zijnde het begin van de voorbereiding op de uitvoering van het Retourtransitie project, (2) de implementatiedatum (ID), zijnde de datum waarop betrokken medewerkers, verantwoordelijkheden en middelen zijn overgedragen aan Opdrachtgever of Nieuwe Leverancier en (3) de einddatum (ED), zijnde de datum waarop de Retourtransitie project succesvol is afgesloten. De Retourtransitie wordt minimaal drie maanden voor het einde van de contractueel overeengekomen dienstverlening gestart..

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Opdrachtnemer zal in het Exitplan expliciet aangeven wie wanneer welke verantwoordelijkheden hebben. Dit om gedurende de uitvoering van het Exitplan volstrekte helderheid omtrent sturing en besluitvorming te hebben. Centraal staan de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer voor het aanleveren en overdragen van kennis, mensen en middelen en de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor het accepteren en operationaliseren van de dienstverlening op basis van de aangedragen kennis, mensen en middelen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een ongestoorde dienstverlening tot de implementatiedatum (ID).

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst heeft Opdrachtgever de bevoegdheid om de nakoming van de in dit document genoemde vereisten en het gestelde in het door Partijen geaccordeerde Exitplan te toetsen op basis van een audit.

Opdrachtnemer zal in het Exitplan expliciet aangeven hoe de nazorg tussen ID en ED wordt verzorgd met betrekking tot kennisborging, *fall-back* en inzet van medewerkers voor specifieke werkzaamheden.

Escalaties en klachten

Mochten er tijdens de uitvoering van het Exitplan escalaties voordoen of klachten worden ingediend dan worden deze behandeld conform hetgeen is overeengekomen in de Raamovereenkomst.