

(Concept)Overeenkomst
‘Software reseller, gemeente Tilburg’
(referentie 2021/460/HB)

De Gemeente Tilburg gevestigd en kantoorhoudende te 5038 TC TILBURG, aan het Stadhuisplein 130, hierna te noemen "Opdrachtgever", rechtens vertegenwoordigd door het Hoofd van de Afdeling Informatietechnologie (INT) handelend krachtens verleend ondermandaat, zoals opgenomen in het mandaatregister van de gemeente Tilburg onder mandaatnummer 5138, de heer [naam Afdelingshoofd]

en

....., gevestigd en kantoorhoudende te aan de, hierna te noemen "Opdrachtnemer", rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar

Hierna gezamenlijk ook aan te duiden als “Partijen”

Overwegende dat:

1. Opdrachtgever een Openbare Europese aanbestedingsprocedure heeft gevolgd conform de Richtlijn 2014/24/EU welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012 (Aanbestedingswet, wet van 1 november 2012, laatstelijk gewijzigd 1 juli 2016);
2. Opdrachtgever voor de inkoop van deze Diensten een aanbestedingsdocument 2021/460/HB heeft opgesteld;
3. Opdrachtnemer in het kader van die aanbestedingsprocedure een aanbieding voor de uitvoering de Software reseller aan de Opdrachtgever heeft gedaan;
4. De Opdrachtgever gelet op de aanbieding van de Opdrachtnemer thans voornemens is de uitvoering op te dragen aan de Opdrachtnemer;
5. Opdrachtgever voornemens is de Opdracht inzake Software reseller te laten uitvoeren;
6. Het aanbestedingsdocument en de aanbieding deel uitmaken van deze Overeenkomst.

Definities:

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

Bijlagen bij de (concept)overeenkomst:	Bijlage 1 tot en met 6 bij de (concept)Overeenkomst maken integraal deel uit van deze Overeenkomst;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Medewerkers:	Het personeel van de Opdrachtnemer;
Overeenkomst:	Iedere Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van een Overeenkomst (waaronder mede begrepen een door de Opdrachtnemer uitgebrachte offerte);
Opdrachtgever:	De gemeente Tilburg;
Opdrachtnemer:	Iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever in onderhandeling is over Opdrachten of over het sluiten van een Overeenkomst, en/of met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst is aangegaan;
Partijen:	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afzonderlijk dan wel gezamenlijk;
Tarieven:	Vergoedingen voor de Diensten worden vastgesteld aan de hand van bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst.

Verklaren te zijn overeengekomen:

Artikel 1: Omschrijving en Tarieven van de uit te voeren Diensten

- 1.1 Opdrachtgever geeft hierbij aan Opdrachtnemer opdracht, gelijk Opdrachtnemer hierbij deze opdracht van Opdrachtgever aanvaardt, om voor de duur van de Overeenkomst, Diensten voor Opdrachtgever in het kader van de 'Software reseller, gemeente Tilburg' te verrichten.
- 1.2 De door Opdrachtnemer uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities worden vastgelegd in Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.3 Het door Opdrachtgever voor de Diensten te betalen opslagpercentage wordt vastgesteld in Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.4 De Diensten worden steeds verricht in overeenstemming met actuele Wet- en Regelgeving.
- 1.5 Partijen kunnen ook na ondertekening van de Overeenkomst nog Diensten overeenkomen. Deze worden dan in een separate Overeenkomst schriftelijk vastgelegd.
- 1.6 Opdrachtgever zal een aantal Medewerkers benoemen die enkel namens Opdrachtgever bevoegd zijn tot het inlenen van Diensten. Alleen indien een nader op te stellen opdrachtformulier is ondertekend door een bevoegde Medewerker van Opdrachtgever is facturatie toegestaan.

Artikel 2: Voorwaarden

- 2.1 Van deze Overeenkomst maken deel uit de Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente Tilburg, hierna te noemen Algemene Voorwaarden, zie Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst. De inhoud van deze Algemene Voorwaarden is Partijen bekend. De Opdrachtnemer heeft hiervan een exemplaar ontvangen. De Opdrachtgever wijst de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand.

Artikel 3: Overige verplichtingen Opdrachtnemer

- 3.1 De Opdrachtnemer verklaart dat hij en de door hem ingeschakelde derden in het bezit zijn van de noodzakelijke expertise voor het verrichten van de Diensten, zoals in deze Overeenkomst is vastgelegd.
- 3.2 De Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde derden voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, beschikt over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, terzake van de Diensten.
- 3.3 De Opdrachtnemer verplicht zich het kennisniveau van zijn Medewerkers op peil te houden.
- 3.4 De Opdrachtnemer streeft naar optimale samenwerking en overleg met de Opdrachtgever.
- 3.5 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling. Onder adequaat wordt verstaan een klachtenregeling van minimaal hetzelfde niveau als is opgenomen in Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst. Het is toegestaan deze klachtenregeling van toepassing te verklaren.
- 3.6 De Opdrachtnemer zal zich houden aan de in de Algemene Voorwaarden onder artikel 7 vermelde geheimhoudingsomschrijving.
- 3.7 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op

deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt **5%** van de aanneemsom/loonsom exclusief BTW steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

Voorbeeld : Stel dat de jaaromzet € 1.000.000,- is. In dit geval geldt een SROI-verplichting van vijf procent van de jaaromzet, dus € 50.000,-.

Zie voor verdere uitleg Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Invulling Social Return-verplichting.

Artikel 4: Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op [in te vullen na voorlopige gunning] en heeft een initiële looptijd van twee (2) jaar waarna de Overeenkomst van rechtswege eindigt.

Voor na de initiële looptijd kent de Overeenkomst twee (2) opties tot verlenging van één (1) jaar, beide eenzijdig door Aanbestedende Dienst in te roepen.

Opdrachtgever zal uiterlijk zes (6) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer berichten of zij de Overeenkomst wenst voort te zetten.

- 4.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond doen eindigen door schriftelijke opzegging zonder opzegtermijn indien:
- a. Een van beide Partijen in staat van faillissement komt te verkeren;
 - b. Een van beide Partijen surseance van betaling aanvraagt;
 - c. Een van beide Partijen anderszins de belangen van de wederpartij of de goede naam van haar dienstverlening ernstig schaadt;
 - d. Sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die ook nadat de wederpartij schriftelijk in gebreke is gesteld niet binnen een redelijke termijn is hersteld;
 - e. Op Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de overeenkomst (alsnog) een uitsluitingsgrond, zoals opgenomen in het oorspronkelijke aanbestedingsdocument, van toepassing is/wordt;
 - f. Er tijdens de looptijd van de Overeenkomst een Bibob-advies jegens de opdrachtnemer, of zijn onderaannemer(s), wordt afgegeven waarin geconcludeerd wordt dat er een ernstig gevaar op een a- en/of een b-grond bestaat.
- 4.3 De continuïteit van de uitvoering van de dienstverlening mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Overeenkomst. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de dienstverlening na formele contractbeëindiging zoals nodig voor het doorlopen van een nieuwe aanbestedingsprocedure en reële voorbereidingstijd voor een nieuwe of hernieuwde start. Deze bepaling is uitdrukkelijk niet van toepassing wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd om één van de redenen genoemd in 4.2 van dit artikel.

Artikel 5: Facturering, indexering en betalingsvoorwaarden

- 5.1 Alle Aanbestedende Diensten, waaronder gemeenten, moeten per 18 april 2019 voldoen aan de verplichting in de Aanbestedingswet om elektronische facturen (e-facturen in XML formaat) te kunnen ontvangen en verwerken conform de EU-richtlijn 2014/55/EU en op basis van een wijziging in de Aanbestedingswetgeving.

Sinds 1 januari 2017 is het voor leveranciers van de Rijksoverheid verplicht om bij nieuwe overeenkomsten e-facturen te sturen. Die verplichting tot e-facturatie is opgesteld in samenwerking met het bedrijfsleven.

In lijn hiermee kan deze verplichting door de gemeente Tilburg ook aan uw bedrijf opgelegd worden gedurende de looptijd van de Overeenkomst.

In het geval van e-facturatie zal hier nadere afstemming over plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer alvorens e-facturatie door te voeren met betrekking tot onderhavige Overeenkomst.

Indien Opdrachtnemer e-facturen wenst te sturen, dan dienen de e-facturen digitaal te worden aangeleverd via het PEPPOL netwerk in XML / UBL-format. Een toelichting hierop is te vinden: <https://www.tilburg.nl/ondernemers/e-facturen-naar-de-gemeente-sturen>.

PDF-factuur:

Gemeente Tilburg geeft sterk de voorkeur aan e-facturen. Wilt u toch liever facturen als PDF-bestand versturen? E-mail uw factuur dan naar facturen@tilburg.nl.

- 5.2 Facturen aan de gemeente Tilburg moeten voorzien zijn van:

- Uw IBAN rekeningnummer;
- Het factuuradres:

Gemeente Tilburg
Afdeling Planning & Control
Team Financiële Administratie
Postbus 90155
5000 LH TILBURG
- De naam van uw opdrachtgever binnen de gemeente;
- Ons inkoopordernummer;
- Een recente factuurdatum (niet ouder dan 5 dagen).

Let ook op de aanvullende factuureisen van de Belastingdienst (www.belastingdienst.nl). Als één van de gegevens ontbreekt, kan uw factuur geweigerd of geretourneerd worden. U herstelt de factuur en stuurt deze opnieuw in.

- 5.3 Facturatie per e-mail bestaat uit een e-mailbericht met in de Bijlage maximaal één (1) factuur en de daarbij behorende specificatie in PDF-format. Factuur en specificatie mogen twee (2) verschillende bestanden zijn, maar het heeft de voorkeur dat dit één bestand is. Tevens wordt ook aan de contractmanager van Opdrachtgever de factuur en -specificatie ter beschikking gesteld.
- 5.4 Per bestelling zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een inkooporder verstrekken, waarvan het kenmerk op de factuur vermeld dient te worden.
- 5.5 Facturatie door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever vindt per inkooporder achteraf plaats en conform de bepalingen zoals die hierover zijn opgenomen in Bijlage 1 van de (concept)Overeenkomst.
- 5.6 Alle bedragen zijn exclusief BTW.
- 5.7 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

- 5.8 De in Bijlage 4 bij de Overeenkomst neergelegde Tarieven gelden voor de gehele looptijd van de Overeenkomst, dus inclusief verlengingsopties.
- 5.9 Indexering is niet toegestaan tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 6: Overdracht van verplichtingen

- 6.1 De Opdrachtnemer zal slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever het recht hebben zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te cederen of over te dragen aan een derde.
- 6.2 De Opdrachtnemer is verplicht de gemeente tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van de Opdrachtnemer, ongeacht de vorm waarin die vervreemding gestalte krijgt, en/of van een voornemen om op aanmerkelijke wijze de zeggenschap over die onderneming te wijzigen. Bij zijn mededeling informeert de Opdrachtnemer de gemeente over de eventuele meerwaarde van een wijziging als bedoeld in de eerste volzin voor de cliënten.

Artikel 7: Vertrouwelijke behandeling van informatie

- 7.1 Partijen bij deze Overeenkomst zullen alle informatie, die zij van elkander ontvangen, inclusief deze Overeenkomst, vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 7.2 Na beëindiging van de Overeenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 8: Aansprakelijkheid en vrijwaring

- 8.1 Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, voortvloeiende uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen van deze Overeenkomst en zal Opdrachtgever vrijwaren tegen vorderingen van derden voortvloeiende uit het feit dat Opdrachtnemer, of door haar ingeschakelde personen deze Overeenkomst niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist uitvoert.
- 8.2 Indien Opdrachtnemer ter zake van enige schade, die voortvloeit uit haar Diensten en waarvoor zij krachtens deze Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is, door derden mocht worden aangesproken, dan vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer.
- 8.3 Opdrachtnemer is gehouden de door Opdrachtgever geleden schade te vergoeden indien Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan:
Volledige schadevergoeding, indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder begrepen gevolgschade zoals winstderving, bedrijfsschade en schade, hoe ook genaamd, die de Opdrachtgever aan derden moet betalen.
- De hoogte van de schade wordt met in achtname van artikel 8.4 van deze Overeenkomst gelimiteerd tot de bedragen zoals opgenomen in artikel 8.5.
- 8.4 De te vergoeden schade zal worden gematigd indien de omvang van de jaaromzet gering is in verhouding tot de omvang van de geleden schade.
- 8.5 Opdrachtnemer verplicht zich voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Overeenkomst, alsook voor schade door fouten van Medewerkers en door hem ingeschakelde derden een verzekering af te sluiten met dekkingen van minimaal €1.000.000,-- per gebeurtenis en €2.000.000,-- per jaar. De bijhorende verzekeringspolis is als Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst gevoegd.
- 8.6 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze

Overeenkomst indien en voor zover hij zich kan beroepen op overmacht. Tot overmacht wordt in dit kader in ieder geval niet gerekend ziekte van of gebrek aan Medewerkers. Een beroep op overmacht is slechts mogelijk indien de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan ten spoedigste, doch binnen vijf werkdagen, in kennis heeft gesteld. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet nakoming te wijten is aan een door hem ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtsituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 9: Contractbeheer Opdrachtgever / Opdrachtnemer

De communicatie met betrekking tot deze Overeenkomst zal volgens onderstaand schema verlopen:

Strategisch niveau:

Indien gewenst wordt de dienstverlening geëvalueerd door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Op dit niveau worden de diverse elementen van de relatie besproken en vindt besluitvorming plaats met betrekking tot de overkoepelende afspraken.

Operationeel niveau:

Eenmaal per jaar wordt de dienstverlening geëvalueerd door Opdrachtgever met de districtsmanager van Opdrachtnemer. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen.

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch
Tactisch
Operationeel
Contractbeheer	Contractbeheerder

Artikel 10: Algemeen

- 10.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van de Overeenkomst te controleren.
- 10.2 Op deze Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.3 Wijzigingen van en aanvullingen op deze Overeenkomst zijn alleen geldig voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 10.4 Bij geschillen over de uitleg van deze Overeenkomst gaat de inhoud van deze Overeenkomst boven de inhoud van de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de Algemene Voorwaarden buiten beschouwing gelaten.

Artikel 11: Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst

Bij deze (concept)Overeenkomst behoren de volgende Bijlagen*):

Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst:	Afkadering van de Opdracht: Omschrijving van de Opdracht, Programma van Eisen, Programma van Wensen, Nota('s) van Inlichtingen
Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst:	Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Tilburg
Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst:	Invulling Social Return-verplichting
Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst:	Inschrijving Opdrachtnemer: Uitwerking Gunningswensen 1 & 2 en Prijzenblad
Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst:	Polissen aansprakelijkheidsverzekeringen Opdrachtnemer
Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst:	Klachtenregeling

*) Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst dienen geparafeerd/getekend te worden.
Bij strijdigheid tussen documenten prevaleert het document wat hoger staat in deze rangorde.

Artikel 12: Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden gemeente Tilburg

1. [Eventuele afwijkingen]

Artikel 13: Geschillen

Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst en die niet door minnelijk overleg kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de Rechtbank te Zeeland-West-Brabant, zittingslocatie Breda.

Aldus overeengekomen, opgemaakt in tweevoud en ondertekend te Tilburg.

Voor Opdrachtgever:

Voor Opdrachtnemer:

.....

[naam]
Afdelingshoofd [...]

.....

[naam]
[functie]

.....

Datum ondertekening

.....

Datum ondertekening

**Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Afkadering van de Opdracht: Omschrijving van de Opdracht,
Programma van Eisen, Programma van Wensen, Nota('s) van
Inlichtingen**

De afzonderlijke documenten worden, conform publicatie, na voorlopige gunning ingevoegd.

**Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten
Gemeente Tilburg**

Wordt na voorlopige gunning ingevoegd, conform het PDF-document (zoals vastgesteld d.d. 3 december 2013 en laatstelijk gewijzigd d.d. 1 mei 2019) wat onderdeel uitmaakt van de publicatie.

Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Invulling Social Return-verplichting

Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt **5%** van de aanneemsom/loonsom exclusief BTW steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

Invulling Social Return verplichting

Kenmerkend voor de Tilburgse uitvoering van SROI is een structuur van maatwerk en bouwstenen. Hierbij worden de inspanningen van Opdrachtnemer op SROI transparant gewaardeerd op basis van onderstaande 'menukaart':

SROI-inspanning	Waardering
Inspanningen gericht op de inzet van werkzoekenden	
· Het in dienst nemen van een bijstandsgerechtigde of WW-er met een uitkeringsduur korter dan 1 jaar:	· € 15.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
· Het in dienst nemen van een bijstandsgerechtigde of WW-er met een uitkeringsduur langer dan 1 jaar:	· € 25.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
· Het in dienst nemen van een niet-uitkeringsgerechtigde (NUG-er):	· € 15.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
· Het in dienst nemen van een arbeidsgehandicapte (WIA/WAO/Wajong of WWB) met een vastgestelde structurele functionele beperking:	· € 30.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
Inspanningen gericht op de inzet van scholieren of studenten	
· Het invullen van een nieuwe leerwerkbaan in het kader van een beroepsbegeleidende leerweg (BBL):	· € 10.000,- (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
· Het invullen van een nieuwe stageplaats in het kader van een beroepsopleidende leerweg (BOL):	· € 5.000,- (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).

Door deze vorm van maatwerk aan te bieden kan Opdrachtnemer in overleg met een accountmanager van Werkgeversservicepunt Werkhart (samenwerking tussen UWV, Diamant-Groep en gemeente Tilburg) een pakket samenstellen dat het beste past in zijn bedrijfsvoering en uiteindelijk een waarde moet presenteren van minimaal de door de gemeente vastgestelde SROI-waarde.

Aantrekken van kandidaten

De accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart ondersteunt Opdrachtnemer vervolgens bij het realiseren van Social Return. Bijvoorbeeld door samen met Opdrachtnemer Social Return-vacatures concreet te maken en door Opdrachtnemer te ondersteunen bij werving en selectie. Opdrachtnemer en accountmanager maken daarbij ook afspraken over de inzet van werkgeversarrangementen zoals bijvoorbeeld loonkostensubsidie, het beschikbaar stellen van jobcoaching en/of scholing of een no-risk polis. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van de SROI-verplichting blijft evenwel bij Opdrachtnemer liggen.

Verantwoording

Opdrachtnemer maakt met de accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart afspraken over de wijze waarop nakoming van de SROI-verplichting wordt aangetoond. Indien Opdrachtnemer zijn SROI-verplichting niet (volledig) nakomt vindt een inhouding plaats op de facturatie naar rato van de niet-gerealiseerde SROI-verplichting. Deze inhouding komt ten goede aan het gemeentelijk arbeidsmarktbeleid en zal gebruikt worden om werkgelegenheidsprojecten tot stand te brengen. Inhouding vindt niet plaats indien Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat hem in redelijkheid en billijkheid geen verwijt treft voor het niet (volledig) realiseren van Social Return. Dit is ter beoordeling aan de accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart.

**Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Inschrijving Opdrachtnemer: Uitwerking Gunningswensen 1 & 2 en
Prijzenblad**

Na voorlopige gunning wordt hier de uitwerking van de Gunningswensen 1 & 2 en het Prijzenblad van voorlopig gegunde Inschrijver ingevoegd.

Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Polissen aansprakelijkheidsverzekeringen Opdrachtnemer

Na voorlopige gunning wordt hier de Polissen Beroeps- en Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van voorlopig gegunde Inschrijver ingevoegd.

Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst: Klachtenregeling

Na voorlopige gunning wordt hier de klachtenregeling van Opdrachtnemer ingevoegd.

Indien Opdrachtnemer hier niet over beschikt dan wordt onderstaande klachtenregeling voorgesteld:

Doel van de klachtenregeling:

1. Het op een zorgvuldige wijze omgaan met de klachten van klanten en cliënten. Een klacht is een uiting van ongenoegen over, haar diensten en haar producten, zoals onzorgvuldigheid en fouten in de uitvoering van de dienstverlening, het niet nakomen van gemaakte afspraken en onbeleefd optreden van-Medewerkers, welke niet na enige toelichting of onmiddellijke correctie kan worden verholpen.
2. Verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening.

Uitgangspunt van de klachtenregeling:

Het waarborgen van een evenwicht tussen een zorgvuldige klachtbehandeling enerzijds en het voorkomen van formalisering en bureaucratisering anderzijds. De regeling bevat daarom de minimumeisen waaraan een klachtbehandeling moet voldoen. Meer mag, minder mag niet. Met aanvullingen moet terughoudend worden omgesprongen.

Samenvatting van de klachtenregeling:

- Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk worden ingediend.
- De ontvangst van een schriftelijke klacht wordt altijd schriftelijk bevestigd door
- In een aantal omschreven gevallen hoeft de klacht niet behandeld te worden.
- De behandeling van een schriftelijke klacht vindt niet plaats door degene over wie een klacht is ingediend (aangeklaagde). Die persoon krijgt wel een afschrift van het klaagschrift met bijbehorende stukken.
- De klager en de aangeklaagde worden, wanneer de klacht over individuele begeleiding gaat, in de gelegenheid gesteld hun standpunt mondeling/schriftelijk toe te lichten, conform het principe van hoor en wederhoor. Telefonisch horen is toegestaan met instemming van de klager. Dit geldt ook voor het horen van de aangeklaagde. Van het horen kan de klager afzien.
- De klager wordt schriftelijk in kennis gesteld van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies.
- Indien de klager tevreden is (dit mag telefonisch worden geverifieerd) dan is de klacht afgedaan.

Uiteraard is het bovenstaande omkleed met afhandelingstermijnen.

Actoren en verantwoordelijkheden

Klager

Klager is de persoon die een klacht indient.

Aangeklaagde

Degene over wie de klacht is ingediend.

Medewerker

Degene die een dienstverband heeft bij of onder verantwoordelijkheid van zijn/haar diensten aanbiedt. De medewerker probeert de klacht direct op te lossen en af te handelen, communiceert de klacht zonodig in het werkoverleg en meldt de klacht door middel van het klachten- en verbeterformulier bij de klachtbehandelaar.

Leidinggevende

Degene die verantwoordelijk is voor het organisatieonderdeel bij Wordt in kennis gesteld van binnengekomen klachten betreffende zijn afdeling. Mondelinge klachten worden door medewerkers via het klachten- en verbeterformulier gemeld. De leidinggevende formuleert naar aanleiding van de mondelinge klachten eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator. De leidinggevende wordt door de klachtbehandelaar over schriftelijke klachten geïnformeerd.

Klachtbehandelaar

Een door de vestigingsmanager aangewezen medewerker voor de behandeling van klachten. De klachtbehandelaar adviseert de vestigingsmanager over de vraag of een klacht in behandeling moet worden genomen, behandelt klachten en bewaakt daarbij de termijnen. Rapportage over de (samenhang tussen verschillende) klachten en het doen van aanbevelingen ter verbetering van de kwaliteit aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator behoren tot het takenpakket.

Vestigingsmanager/hoofd stafafdeling

Degene die verantwoordelijk is voor de vestiging. Eindverantwoordelijke voor de behandeling van klachten in zijn regio/afdeling, met uitzondering van klachten die hemzelf betreffen. In dat geval is de naasthogere manager verantwoordelijk.

Ondertekent de ontvangstbevestiging en de brief die dient ter afhandeling van de klacht.

De procedure

1. Mondelinge klachten

- a. Mondelinge klachten worden zo snel mogelijk afgehandeld. De klachtontvanger is daarbij in situaties die direct opgelost kunnen worden veelal ook klachtbehandelaar. In dit stadium kan ook de aangeklaagde klachtbehandelaar zijn.
Geverifieerd wordt of de klager tevreden is over de afhandeling van de klacht en wordt, indien hij niet tevreden is, erop geattendeerd dat het mogelijk is een schriftelijke klacht in te dienen bij de vestigingsmanager.
- b. Mondeling afgehandelde klachten worden ten behoeve van de kwaliteitsverbetering middels het klachten- en verbeterformulier aan de direct leidinggevende gezonden.
- c. De direct leidinggevende formuleert eventuele corrigerende en preventieve maatregelen en zendt het ingevulde klachten- en verbeterformulier naar de kwaliteitscoördinator.

2. Schriftelijke klachten

Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:

- a. naam en het adres van de indiener;
 - b. dagtekening;
 - c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.
- Indien aan de vormvereisten niet is voldaan wordt de klager in de gelegenheid gesteld de ontbrekende zaken aan te vullen. Hiervoor staat een termijn van 2 weken. De vraag kan gecombineerd worden met

- het zenden van de ontvangstbevestiging;
- d. geboortedatum, wanneer de klacht over de individuele begeleiding gaat.

Schriftelijke klachten worden na ontvangst via de vestigingsmanager aan de klachtbehandelaar overhandigd. De klachtbehandelaar tekent de klacht aan op het klachten- en verbeterformulier, stuurt dit direct na de eerste reactie richting klager ter registratie aan de kwaliteitscoördinator en stelt de leidinggevende van de klacht in kennis.

3. Ontvangstbevestiging en niet in behandeling nemen van de klacht

De klachtbehandelaar gaat na of de klacht in behandeling moet worden genomen. Eventueel wordt hierbij de hulp van de jurist ingeroepen. Een klacht hoeft niet in behandeling te worden genomen indien zij betrekking heeft op een gedraging:

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. indien er sprake is van een medisch oordeel van de bedrijfsarts. Wanneer de klager het niet eens is met de conclusie van een bedrijfsarts kan hij/zij gebruik maken van een second opinion;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke of andere instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;
- e. die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van het desbetreffende feit een strafvervolging is ingesteld en het onderzoek ter terechtzitting is begonnen, dan wel onherroepelijk uitspraak is gedaan.

Indien het klaagschrift in behandeling wordt genomen, dan stelt de klachtbehandelaar een ontvangstbevestiging op.

Indien het klaagschrift niet in behandeling wordt genomen dan stelt de klachtbehandelaar (i.o.m. de vestigingsmanager) een brief 'niet in behandeling nemen klacht' op.

Zowel de ontvangstbevestiging als de brief "niet in behandeling nemen klacht" worden door de vestigingsmanager ondertekend en zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen 2 weken verstuurd na ontvangst van het klaagschrift.

4. Behandeling van de klacht

- a. Wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, stuurt de klachtbehandelaar een kopie van de klacht naar de aangeklaagde, met het verzoek om op de klacht te reageren. Termijn voor reactie bedraagt 2 weken. Mocht bijvoorbeeld in verband met vakantie hieraan niet voldaan kunnen worden, dan wordt de klachtbehandelaar hierover geïnformeerd en zal deze de klager op de hoogte stellen.
- b. De klager wordt, in ieder geval wanneer de klacht individuele begeleiding betreft, door de klachtbehandelaar in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling/schriftelijk (eventueel telefonisch) toe te lichten. Met klager wordt afgesproken hoe en wanneer deze toelichting zal plaatsvinden. Gestreefd wordt naar een toelichtend gesprek binnen 2 weken na de vraag om toelichting. Klager kan van het nader horen afzien.
- c. De klachtbehandelaar bepaalt hoe de klacht verder wordt behandeld en adviseert de vestigingsmanager over de afhandeling. De vestigingsmanager stelt klager en aangeklaagde binnen 6 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk in kennis van de resultaten van het horen en de eventueel daaraan verbonden conclusies. Indien blijkt dat de termijn van 6 weken ontoereikend is, kan deze worden verlengd met telkens twee weken. Klager en aangeklaagde worden hiervan in kennis gesteld.

5. Dossier

Het dossier van de klacht (brieven en andere voor de klachtafhandeling relevante documenten) wordt door de klachtbehandelaar gearchiveerd. Dossiers worden twee jaar bewaard.

6. Verslaggeving

De klachtbehandelaar doet elk kwartaal verslag over de behandelde klachten aan het vestigingsmanagement en de kwaliteitscoördinator aan de hand van kengetallen, die niet tot personen herleidbaar zijn. Gerapporteerd wordt over aantal klachten, aard en wijze van afhandeling. Ook kunnen aanbevelingen worden gedaan voor preventieve maatregelen om structureel verbeteringen aan te kunnen brengen.

7. Schema

In het onderstaande schema is in chronologische volgorde weergegeven wie verantwoordelijk is voor welke stappen in de procedure en welke termijnen er gelden.

No.	Procedurele stap	Uitvoering door	Termijn van afhandeling:
1.	Mondelinge klachten afhandelen, zo nodig communiceren in werkoverleg, en middels klachten- en verbeterformulier melden bij direct leidinggevende.	Mondeling	z.s.m.
2.	Toetsen bij mondelinge klachten of de klager tevreden is over de afhandeling en opperen van de mogelijkheid tot het indienen van een schriftelijke klacht.	Medewerker	z.s.m.
3.	Zo nodig formuleren van corrigerende en preventieve maatregelen naar aanleiding van mondelinge klacht en ingevuld klachten- en verbeterformulier zenden aan kwaliteitscoördinator.	Leidinggevende	z.s.m.
4.	Overhandigen schriftelijke klachten aan klachtbehandelaar.	Vestigingsmanager	z.s.m.
5.	Toetsen of klachten in behandeling worden genomen. Indien ja, dan opstellen ontvangstbevestiging. Indien nee, opstellen brief 'niet in behandeling nemen klacht'. Brief wordt getekend door de vestigingsmanager.	Vestigingsmanager + klachtbehandelaar, evt. ondersteund door jurist. Tekening door Vestigingsmanager.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht.
6.	Nalopen schriftelijke klachten op vormvereisten en klager eventueel in de gelegenheid stellen ontbrekende zaken aan te vullen.	Klachtbehandelaar.	Binnen 7 dagen na ontvangst klacht; kan gecombineerd worden met 5.
7.	Registratie schriftelijke klachten op klachten- en verbeterformulier en ter kennisneming zenden aan kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Direct na stap 5.
8.	Kopie klacht overhandigen aan aangeklaagde. Reactie aangeklaagde (schriftelijk/ mondeling).	Klachtbehandelaar. Aangeklaagde.	z.s.m. 2 weken
9.	Zo nodig horen klager (kan ook telefonisch). Klager mag van horen afzien.	Klachtbehandelaar.	Afspraak gemaakt binnen 2 weken.
10.	Informer en adviseren vestigingsmanager. Beslissing door vestigingsmanager.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
11.	Opstellen afhandelingbrief. Ondertekening afhandelingbrief.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
12.	Dossiervorming.	Klachtbehandelaar.	
13.	Verslaggeving aan vestigingsmanager en kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Per kwartaal.