

BIJLAGE 10
CONCEPT RAAMOVEREENKOMST
KANSRIJKE BEMIDDELING

SENZER

-

XXX

INHOUDSOPGAVE

Pagina

artikel 1, begrippen	3
artikel 2, onderwerp van de raamovereenkomst	4
artikel 3, opdrachtverstrekking en aanvaarding.....	4
artikel 4, duur en beëindiging van de raamovereenkomst	5
artikel 5, algemene eisen.....	5
artikel 6, dienstverlening	6
artikel 7, doelgroep deelnemers.....	6
artikel 8, bemiddelingstraject	7
artikel 9, eisen aan personeel	8
artikel 10, communicatie.....	8
artikel 11, managementrapportage	9
artikel 12, evaluatie.....	9
artikel 13, dienstverleningsplan.....	9
artikel 14, sroi	10
artikel 15, overige verplichtingen	10
artikel 16, klachtenregeling	10
artikel 17, prijzen.....	11
artikel 18, facturering	11
artikel 19, betalingsvoorwaarden	12
artikel 20, controle.....	12
artikel 21, geheimhouding	12
artikel 22, aansprakelijkheid.....	13
artikel 23, toepasselijke voorwaarden en geschillen	14
bijlage 1 prijzen	16
bijlage 2 kwaliteit dienstverleningsplan	17
bijlage 3 sroi	18
bijlage 4 bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering	19
bijlage 5 inkoopvoorwaarden opdrachtgever	20

Senzer:

XXX:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer**, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, mevrouw A.E.W. van Limpt, hierna te noemen "**Opdrachtgever**";
2. **XXX**, gevestigd en kantoorhoudend te aan de, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar, de heer/mevrouw, hierna te noemen "**Opdrachtnemer**";

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen "**Partijen**".

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst Kansrijke bemiddeling in te kopen.
- B. In het kader van het project 'Kansrijke bemiddeling' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor de levering van de dienst Kansrijke bemiddeling aan Opdrachtgever.
- C. Op 14 mei 2021 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2021-102.
- D. Opdrachtnemer heeft op 2021 een Inschrijving ingediend.
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, de Opdrachtnemer.
- F. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Opdrachtnemer de dienst Kansrijke bemiddeling levert.
- G. Opdrachtnemer is bereid en gehouden de dienst Kansrijke bemiddeling te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

Senzer:	XXX:
---------	------

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedende dienst:	Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer, zijnde de Opdrachtgever;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bemiddelen:	het uitvoeren van activiteiten die gericht zijn op het komen tot een match tussen vraag en aanbod van werk;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Deelnemer(s):	de door Opdrachtgever ter bemiddeling voorgedragen (uitkeringsgerechtigde) werkzoekende(n) bij wie de werknemers- en vakvaardigheden voldoende zijn ontwikkeld om werk te aanvaarden en te behouden. Bij de (uitkeringsgerechtigde) werkzoekende(n) kan er wel of géén sprake zijn van een beperking c.q. kwetsbaarheid waarvoor nog geruime tijd (>1 jaar) ondersteuning vanuit Opdrachtgever nodig is om tot een duurzame en continue arbeidsprestatie te komen;
Direct bemiddelbaar:	Deelnemer(s) die over voldoende werknemers- en vakvaardigheden beschikken om een continue en duurzame arbeidsprestatie neer te zetten;
Duurzaam plaatsen:	het aanvaarden van (regulier) fulltime of parttime werk, waarbij minimaal zes maanden gedeeltelijk of geen beroep op een uitkering (meer) wordt gedaan;
Europese aanbesteding:	aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
NUG'er:	Niet UitkeringsGerechtigde, iemand die geen uitkering heeft of aanvraagt;
Opdracht:	het bemiddelen en plaatsen van Deelnemers zonder (of met beperkte) afstand tot de arbeidsmarkt naar (regulier) werk;
Opdrachtgever:	Werkbedrijf Atlant de Peel h.o.d.n. Senzer;
Opdrachtnemer:	..;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Plaatsingen:	de bemiddelingsactiviteiten leiden tot de realisatie van een arbeidsovereenkomst voor een Deelnemer;

Senzer:	XXX:
---------	------

Raamovereenkomst:	de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met één Opdrachtnemer zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen;
SROI:	Social Return On Investment;
WSP:	Werkgevers Service Punt.

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Kansrijke bemiddeling aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Aanbestedingsdocumenten Kansrijke bemiddeling Senzer, 2021-102;
 2. nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2021;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. inkoopvoorwaarden Senzer (Bijlage 5).
- 2.2 In geval van strijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende bescheiden geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst (inclusief Inkoopvoorwaarden Senzer);
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota van inlichtingen;
 4. Aanbestedingsdocumenten Kansrijke bemiddeling Senzer, 2021-102;
 5. Inschrijving van Opdrachtnemer van 2021.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Opdrachtnemer, dan gelden steeds die hogere eisen, tenzij in de hoger gerangschikte bescheiden expliciet is aangegeven dat, en ten aanzien van welk specifiek onderdeel, de lagere eisen gelden.
- 2.3 Opdrachtnemer verplicht zich deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Opdrachtnemer de Opdracht tot het leveren van de dienst Kansrijke bemiddeling, gelijk Opdrachtnemer deze Opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt, onder de in deze Raamovereenkomst neergelegde voorwaarden.

Senzer:	XXX:
---------	------

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 september 2021 en eindigt op 31 augustus 2023. De Raamovereenkomst kan door de Opdrachtgever ééenzijdig tegen gelijkblijvende voorwaarden tweemaal verlengd worden voor een duur van elke twaalf maanden.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.3 Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, deze Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang en zonder opzegtermijn te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven indien:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement geraakt;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd waardoor deze niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen
 6. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij waarin de betreffende Partij op de desbetreffende nalatigheid is gewezen en in gebreke is gesteld.
- 4.4 Indien een situatie zoals genoemd in artikel 4.3 sub 6 en/of 7 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voortvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

Artikel 5, Algemene eisen

- 5.1 Senzer heeft het voornemen om de bemiddeling en plaatsing van Deelnemers zonder (of met beperkte) afstand tot de arbeidsmarkt naar (regulier) werk in te kopen. De Opdracht wordt uitgevoerd in samenwerking met de Opdrachtgever.
- 5.2 De Opdrachtnemer zet 3.200 uren aan personele capaciteit in om deze Opdracht uit te voeren. Deze uren worden gecombineerd met 4.800 uren aan personele capaciteit die door de Opdrachtgever voor het uitvoeren van deze Opdracht beschikbaar worden gesteld.
- 5.3 De dienstverlening is gericht op het snel (binnen 6 maanden na aanmelding) en efficiënt bemiddelen en plaatsen van Deelnemers op (regulier) werk waarbij minimaal 6 maanden na plaatsing geen beroep wordt gedaan op een uitkering in het kader van de Participatiewet.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 5.4 Om de Deelnemers snel, efficiënt en duurzaam te plaatsen op (regulier) werk zet de Opdrachtnemer diverse instrumenten in, zoals het eigen netwerk aan werkgevers, vacatures, expertise, coaching, gecombineerd met een focus op de samenwerking met het netwerk en de instrumenten van de Opdrachtgever
- 5.5 Opdrachtnemer beschikt over inhoudelijke kennis op het gebied van de Participatiewet om de opdracht uit te kunnen voeren.

Artikel 6, Dienstverlening

- 6.1 De Dienstverlening is erop gericht Deelnemers binnen 6 maanden na kennismakingsgesprek zo snel, efficiënt en duurzaam mogelijk uit te laten stromen naar (regulier) werk. Hierbij wordt het doel nagestreefd een zo groot mogelijke besparing op de uitkeringslasten te realiseren doordat:
- een uitkeringsaanvraag wordt voorkómen (preventief);
 - de uitkeringsduur wordt verkort (curatief);
 - er na het aanvaarden van (regulier) werk minimaal 6 maanden geen beroep op de uitkering (meer) wordt gedaan.
- 6.2 Opdrachtnemer voldoet aan de volgende uitgangspunten in haar dienstverlening:
- de dienstverlening is gericht op het bemiddelen en duurzaam plaatsen van geselecteerde (bijstandsgerechtigde) Deelnemers, hierna ook te noemen Deelnemers, op (regulier) betaald werk;
 - om de Deelnemers op (regulier) betaald werk te kunnen plaatsen zet Opdrachtnemer eigen netwerk, vacatures, expertise en instrumenten in. Afhankelijk van de behoeften van de Deelnemers worden alle aanbodversterkende instrumenten ingezet die nodig zijn om het beoogde doel van de Opdracht te bereiken;
 - het belang van de Deelnemer prevaleert en niet (alleen) het belang voor de Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 6.3 Opdrachtnemer zorgt tevens voor:
- een sluitende aanpak met korte lijnen tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en (potentiële) Deelnemers;
 - een zo efficiënt en effectief mogelijk werkproces (bijvoorbeeld geen dubbelingen in het proces, geen extra administratieve en uitvoerende belasting voor Opdrachtgever);
 - het bieden van ondersteuning, daar waar nodig, wat bijdraagt aan het realiseren van het doel;
 - passen bij de cultuur van Opdrachtgever.
- 6.4 De uitvoerende medewerker(s) van Opdrachtnemer maken gebruik van een door Opdrachtgever gefaciliteerde werkplek binnen het pand van Opdrachtgever om structureel kortere lijnen te creëren tussen medewerkers van Opdrachtgever en de uitvoerende medewerker(s) van Opdrachtnemer.

Artikel 7, Doelgroep Deelnemers

- 7.1 De Deelnemers voor wie de dienstverlening wordt ingezet zijn:
- Direct bemiddelbaar;
 - 18 jaar of ouder en jonger dan de AOW-leeftijd;
 - bijstandsgerechtigd;
 - of zijn door de Opdrachtgever geselecteerd als Deelnemer.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 7.2 Opdrachtnemer krijgt voor een Duurzame plaatsing per Deelnemer een Resultaatfee voor alle Deelnemers met uitzondering van de NUG'ers.

Artikel 8, Bemiddelingstraject

- 8.1 Potentiële Deelnemers worden ingepland voor een kennismakingsgesprek.
- 8.2 Potentiële Deelnemers die bij nader inzien niet in aanmerking komen voor Bemiddeling worden via een sluitende aanpak teruggemeld aan de regievoerder van de Opdrachtgever. Voor alle overige potentiële Deelnemers worden de dienstverlening opgestart.
- 8.3 Wanneer door de Opdrachtgever wordt vastgesteld dat een werkzoekende past binnen de scope van de Opdracht, wordt de werkzoekende aangemeld als Deelnemer. Opdrachtgever verdeelt de caseload van Deelnemers over de eigen medewerkers van Opdrachtgever en de medewerkers van Opdrachtnemer. Deze verdeling geschiedt transparant, gelijkelijk en eerlijk. De Kansrijke Bemiddeling is een onderdeel binnen de klantstroom van de Opdrachtgever en daarom is deelname niet vrijblijvend.
- 8.4 Opdrachtnemer meldt altijd aan Opdrachtgever dat Opdrachtnemer de Deelnemer in traject heeft genomen. Tijdens de implementatiefase van de Raamovereenkomst zal Opdrachtgever samen met Opdrachtnemer de precieze werkwijze hiervoor invullen.
- 8.5 Wanneer gedurende de dienstverlening door voortschrijdend inzicht wordt geconstateerd dat de Deelnemer bij nader inzien (nog) niet Direct bemiddelbaar is, wordt de dienstverlening binnen de Opdracht beëindigd en wordt de Deelnemer aan de Opdrachtgever terug gemeld. Zolang de Deelnemer voldoet aan de definitie worden alle noodzakelijke activiteiten ondernomen om het doel van de Opdracht te realiseren.
- 8.6 Gedurende de looptijd van de dienstverlening vindt afstemming plaats met de Opdrachtgever (aanmelder c.q. regievoerder) via 1) het registreren van de voortgang conform de richtlijnen die gelden bij de Opdrachtgever en/of 2) via 'warme' contactmomenten.
- 8.7 Wanneer de Deelnemer na 6 maanden nog niet naar (regulier) werk is uitgestroomd, vindt afstemming met de Opdrachtgever plaats over het vervolg van de dienstverlening: voortzetten deelname aan het project of inzet andere dienstverlening binnen het dienstverleningspakket van de Opdrachtgever.
- 8.8 De duur van het bemiddelingstraject is maximaal 6 maanden vanaf het kennismakingsgesprek tot Plaatsing op (regulier) betaald werk.
- 8.9 Uitstroom naar (regulier) werk wordt vastgelegd in het systeem van de Opdrachtgever volgens de bij de Opdrachtgever geldende regels. Daarnaast worden de belanghebbenden binnen de organisatie van de Opdrachtgever over de uitstroom geïnformeerd, zodat een eventuele uitkering tijdig kan worden beëindigd en de totale dienstverlening Opdrachtgever kan worden afgesloten.
- 8.10 Na Plaatsing van de Deelnemer vindt gedurende de eerste 6 maanden na Plaatsing periodieke afstemming tussen Opdrachtnemer en de Deelnemer plaats.

Senzer:	XXX:
---------	------

Artikel 9, Eisen aan personeel

- 9.1 Opdrachtnemer stelt een vast team beschikbaar. Deze medewerkers zijn in dienst van Opdrachtnemer en beschikken over een HBO werk- en denkniveau, relevante werkervaring en voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 9.2 Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de continuïteit in de dienstverlening gewaarborgd is. Tijdens ziekte, verlof en vertrek van de medewerkers van Opdrachtnemer beschikt Opdrachtnemer over mogelijkheden om gekwalificeerd vervangende medewerkers in te zetten.
- 9.3 Tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst wordt Opdrachtgever zo spoedig mogelijk geïnformeerd over:
- het vertrek dan wel de uitval van medewerker(s), ingezet op onderhavige opdracht;
 - de wijze en termijn waarop de ontstane vacature zal worden ingevuld;
 - de wijze waarop de continuïteit voor Opdrachtgever wordt gewaarborgd met warme overdracht van de medewerker met eventuele tijdelijke waarneming.
- 9.4 Vervanging van medewerkers van Opdrachtnemer leidt niet tot hogere kosten voor Opdrachtgever.
- 9.5 Medewerkers van Opdrachtnemer die naar oordeel van Opdrachtgever niet het vereiste HBO werk- en denkniveau, deskundigheid en ervaring heeft om de Opdracht uit te voeren, is Opdrachtgever gerechtigd vervanging te eisen. Opdrachtgever heeft hiertoe een veto-recht.

Artikel 10, Communicatie

- 10.1 Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de Raamovereenkomst en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) dient tijdens werkuren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.
- 10.2 Het personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig identificatiebewijs. Bij het niet voldoen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te ontfangen en/of te (laten) verwijderen.
- 10.3 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Overleg	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Periodiciteit
Strategisch/ tactisch	Directeur		Bij implementatie en daarna eenmaal per halfjaar
Operationeel	Participatiecoach		Indien nodig

- 10.4 Op basis van de uitkomsten van het tactisch/strategisch overleg stelt Opdrachtnemer voor alle tekortkomingen en aandachtspunten en indien Opdrachtnemer en/of de Opdrachtgever dit wenselijk acht(en)

Senzer:	XXX:
---------	------

verbeterplannen c.q. maatregelen op met als doel het doorlopend verbeteren van de uitvoering van de opdracht door Opdrachtnemer.

- 10.5 Voor alle overlegvormen geldt dat Opdrachtnemer zorg draagt voor de verslaglegging en deze binnen vijf werkdagen, als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan de Opdrachtgever wordt verstrekt.

Artikel 11, Managementrapportage

- 11.1 Opdrachtnemer stelt binnen een maand na afloop van het kwartaal een digitale managementrapportage op. De managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- aantal ingezette uren Opdrachtnemer per half jaar en cumulatief;
 - aantal plaatsingen fulltime en parttime door Opdrachtnemer per half jaar en cumulatief;
 - aantal duurzame uitstroom naar werk fulltime en parttime door Opdrachtnemer per half jaar en cumulatief;
 - evaluatie van de dienstverlening;
 - overzicht klachten en klachtenafhandeling.
- 11.2 De managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

Artikel 12, Evaluatie

- 12.1 Opdrachtgever evalueert per kwartaal de dienstverlening met Opdrachtnemer. Bij dit gesprek zijn de centrale contactpersonen van Opdrachtnemer van deze Raamovereenkomst aanwezig en de verantwoordelijke medewerkers namens Opdrachtgever. Opdrachtnemer verklaart zich hierbij bereid constructief mee te denken over en mee te werken aan eventuele gewenste aanpassingen van de dienstverlening.
- 12.2 De gedurende evaluatie gemaakte afspraken tussen partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslag, heeft een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst of tenzij partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden dan wel de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 13, Dienstverleningsplan

- 13.1 Opdrachtnemer voert de opdracht uit met een meerwaarde in het kader van de levering en dienstverlening. In het dienstverleningsplan, zie Bijlage 2, heeft Opdrachtnemer vastgelegd hoe de dienstverlening geoptimaliseerd wordt, waarbij is vastgelegd de optimalisering van:
- beschrijving van eigen netwerk van bedrijven in de regio Helmond-de Peel dat qua vacatureaanbod matcht met het aanbod aan Deelnemer(s) en hun talenten;
 - beschrijving van eigen professionaliteit en hoe Inschrijver zich gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst richt op het continue verbeteren van haar eigen dienstverlening;
 - volgens welke methode worden de Deelnemers door Opdrachtnemer gecoacht zodat zo optimaal mogelijk gebruik gemaakt kan worden van hun talenten, motivatie en vaardigheden;

Senzer:	XXX:
---------	------

- beschrijving hoe Opdrachtnemer de verbinding gaat maken tussen het netwerk van Opdrachtgever, de Deelnemers en medewerkers van Opdrachtnemer;
- ervaring met de huidige applicaties van Opdrachtgever, te weten: Szeebra en Suite voor het Sociaal Domein (SSD);
- beschrijving van de visie op de basishouding van de medewerkers Inschrijver op de Deelnemers binnen de Opdracht;
- overige meerwaarde die Inschrijver biedt.

Artikel 14, SROI

- 14.1 Opdrachtnemer zet minimaal 2% van de opdrachtwaarde in als SROI. Opdrachtnemer heeft in Bijlage 3 vastgelegd op welke wijze vorm en inhoud gegeven zal worden aan SROI.

Artikel 15, Overige verplichtingen

- 15.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.

Artikel 16, Klachtenregeling

- 16.1 Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.
- 16.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten;
- 16.3 Van ieder klacht wordt door Opdrachtnemer geregistreerd:
- datum en tijd indiening klacht;
 - afhandelingsdatum klacht;
 - aard ingediende klacht;
 - wijze en resultaat afhandeling klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring.
- 16.4 Eenmaal per jaar vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de klachten en de door Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen.

Senzer:	XXX:
---------	------

Artikel 17, Prijzen

- 17.1 De prijzen, zie Bijlage 1, zijn gebaseerd op prijspeil 2021 en staan vast tot en met 31 december 2021.
- 17.2 De prijzen bestaan uit de inhuur van 3.200 uur personele capaciteit van Opdrachtnemer en staat vast tot en met einde looptijd van de Raamovereenkomst. Alleen gewerkte productieve uren van Opdrachtnemer worden gedeclareerd door Opdrachtnemer.
- 17.3 De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst. Voor de inhuur van de 3200 uren geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2022, op basis van het CBS indexcijfer "CPI 2015=100 " peildatum oktober.
- 17.3.1 De maximum indexering per jaar bedraagt 2%. Opdrachtnemer stuurt jaarlijks voor 1 januari, en voor het eerst voor 1 januari 2022 schriftelijk het indexeringscijfer. Enkel na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan indexering plaatsvinden.
- 17.4 De vermelde bedragen zijn met twee decimalen achter de komma, uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 17.5 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 17.6 Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie etc.
- 17.7 Opdrachtnemer kan naast de 3.200 uren personele capaciteit een Resultaatfee declareren per door Opdrachtnemer duurzaam geplaatste Deelnemer.
- 17.7.1 De Resultaatfee bedraagt:
- € 2.000,- per fulltime duurzaam geplaatste Deelnemer
 - € 1.000,- per parttime duurzaam geplaatste Deelnemer.
- 17.7.2 Uitzondering zijn de Niet Uitkerings Gerechtigden (Nug'ers) waarvoor geen Resultaatfee wordt vergoed.
- 17.7.3 De Resultaatfee wordt maandelijks achteraf bepaald, nadat de Deelnemers door Opdrachtnemer duurzaam zijn geplaatst voor de duur van minimaal zes maanden, waarbij de Opdrachtnemer een overzicht van de behaalde resultaten aanlevert die door Opdrachtgever wordt gecheckt.

Artikel 18, Facturering

- 18.1 Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer maandelijks achteraf na verrichting van de levering een verzamelfactuur per locatie.
- 18.2 Op de factuur vermeldt Opdrachtnemer ten minste de volgende informatie:

Senzer:	XXX:
---------	------

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
- de naam en het adres van Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- aantal uren en uurprijzen medewerkers Opdrachtnemer;
- aantal duurzame Plaatsingen met namen en cliëntnummers Deelnemers en fulltime of parttime uitstroom;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw.

18.3 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Opdrachtnemer gefactureerde bedrag en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

18.4 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: inkoopfacturen@senzer.nl.

Artikel 19, Betalingsvoorwaarden

19.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

19.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

19.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 20, Controle

20.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

20.2 Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 21, Geheimhouding

21.1 Partijen merken hierbij de in het kader van deze Raamovereenkomst aan elkaar verstrekte informatie aan als vertrouwelijk ('vertrouwelijke informatie'), tenzij beide Partijen bepaalde informatie expliciet als niet

Senzer:	XXX:
---------	------

vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.

- 21.2 Het is Partijen niet toegestaan vertrouwelijke informatie van de wederpartij aan derden beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 21.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle vertrouwelijke informatie die zij ontvangen, inclusief het bestaan en de inhoud van deze Raamovereenkomst, geheim houden en niet in enige vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 21.4 Partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend bekend maken aan hun personeel voor zover deze daarvan kennis dient te nemen voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Partijen zullen hun geheimhoudingsplicht ten aanzien van de vertrouwelijke informatie integraal opleggen aan hun personeel.
- 21.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de vertrouwelijke informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft ontvangen of indien een Partij daartoe, op grond van wet of regelgeving of een bindende beslissing van een bevoegde rechter of van een andere bevoegde overheidsinstantie is gehouden. In dergelijke gevallen zal de Partij die de vertrouwelijke informatie aan derden bekend wil maken, de andere Partij hieromtrent vooraf op de hoogte stellen en, waar mogelijk, de inhoud van de openbaarmaking met de andere Partij afstemmen.
- 21.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de vertrouwelijke informatie op geen enkele wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan voor de uitvoering van de opdracht, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de wederpartij. Indien het gebruik van de vertrouwelijke informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken zal de ontvanger van de betreffende vertrouwelijke informatie deze rechten en/of aanspraken om niet overdragen aan de Partij die de vertrouwelijke informatie heeft verstrekt.
- 21.7 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 22, Aansprakelijkheid

- 22.1 Indien Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit hoofde van de Raamovereenkomst, is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en dient hij de door Opdrachtgever geleden en te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, te vergoeden.
- 22.2 De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Opdrachtnemer verzekerd is, conform artikel 22.5.
- 22.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.

Senzer:	XXX:
---------	------

- 22.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 22.5 Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van minimaal € 1.000.000,- per gebeurtenis met een maximum van tenminste € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage 4 is bijgevoegd.
- 22.6 De in dit artikel 22 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 23, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 23.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 23.2 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door minnelijk overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant, locatie 's-Hertogenbosch.
- 23.3 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever van toepassing zoals bijgevoegd in Bijlage 5. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst gaat de inhoud van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden hogere eisen aan de Opdrachtnemer worden gesteld.
- 23.4 Wijzigingen op deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 23.5 Indien en voor zover één of meer van de bepalingen in deze Raamovereenkomst onverbindend zijn of worden, dan blijven de overige bepalingen in deze Raamovereenkomst onverkort van kracht. Partijen verbinden zich alsdan om de niet-verbindende bepalingen te vervangen door bepalingen die wel verbindend zijn en die zoveel mogelijk aansluiten bij het doel en de strekking van de niet-verbindende bepalingen.
- 23.6 Opdrachtnemer kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze Raamovereenkomst enkel aan derden overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Senzer:	XXX:
---------	------

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Helmond op 2021.

Senzer

XXX

A.E.W. van Limpt,
algemeen directeur

.....,
.....

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------

CONCEPT

Senzer:	XXX:
---------	------