

Bijlage 2 Conceptovereenkomst Leveringen gemeente Tilburg Servers, storage- en netwerkcomponenten

De Gemeente Tilburg gevestigd en kantoorhoudende te Tilburg, aan het Stadhuisplein 130 5038 TC, hierna te noemen "Opdrachtgever", rechtens vertegenwoordigd door het Hoofd van de afdeling Data, Informatie & Technologie, handelend krachtens verleend ondermandaat, zoals opgenomen in het mandaatregister van de gemeente Tilburg onder mandaatnummer 5138, de heer Michaël Geerlings,

en

[ondernemingsnaam] (KVK-nummer),, 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 verkorte 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 Leveringen een aanbestedingsdocument 2022/509/TS heeft opgesteld;
3. Opdrachtnemer in het kader van die aanbestedingsprocedure een aanbieding voor de uitvoering van servers, storage- en netwerkcomponenten 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 levering van servers, storage- en netwerkcomponenten, conform hetgeen in de aanbestedingsdocumenten is beschreven, 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 7 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;
Leveringen:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door de Opdrachtnemer uit te voeren Leveringen, 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 Leveringen 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 Leveringen

- 1.1 De Opdrachtgever geeft hierbij aan de Opdrachtnemer opdracht, gelijk de Opdrachtnemer hierbij deze opdracht van Opdrachtgever aanvaardt, om voor de duur van de Overeenkomst, Leveringen voor Opdrachtgever op het gebied van servers, storage- en netwerkcomponenten te verrichten.
- 1.2 De organisatie van de Opdrachtnemer alsmede de door de Opdrachtnemer uit te voeren Leveringen en kwalitatieve condities worden vastgelegd in Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.3 De door de Opdrachtgever voor de Leveringen te betalen Tarieven worden vastgesteld in Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.4 De Leveringen worden steeds verricht in overeenstemming met actuele Wet- en Regelgeving.
- 1.5 Partijen kunnen ook na ondertekening van de Overeenkomst nog Leveringen overeenkomen. Deze worden dan in een separate Overeenkomst schriftelijk vastgelegd.
- 1.6 Opdrachtgever zal een aantal Medewerkers benoemen die enkel namens de Opdrachtgever bevoegd zijn tot het bestellen van Leveringen. 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 Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT) hierna te noemen GIBIT 2020, zie Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst. De inhoud van deze GIBIT 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 Leveringen, 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 Leveringen.
- 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 GIBIT 2020 onder artikel 7 vermelde geheimhoudingsomschrijving.

Artikel 4: Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 01-12-2022 en is aangegaan voor een periode van twee (2) jaar die van rechtswege eindigt op 30-11-2024. De Overeenkomst kent daarna twee (2) optionele verlengingen van telkens één (1) jaar, ééenzijdig vanuit Opdrachtgever te bepalen. Opdrachtgever zal uiterlijk zes (6) maanden voor de einddatum van de Overeenkomst 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:
- een van beide Partijen in staat van faillissement komt te verkeren;
 - een van beide Partijen surseance van betaling aanvraagt;
 - een van beide Partijen anderszins de belangen van de wederpartij of de goede naam van haar dienstverlening ernstig schaadt;
 - 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.
- 4.3 De continuïteit van de uitvoering van de Leveringen mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Overeenkomst. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de Leveringen 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.

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 (zie 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 Per bestelling zal Opdrachtgever een inkooporder verstrekken, waarvan het kenmerk op de factuur vermeld dient te worden.
- 5.4 In het geval van een factuur per e-mail bestaat de factuur uit een e-mailbericht met in de Bijlage maximaal één (1) factuur en de daarbij behorende specificatie in PDF-formaat. Factuur en specificatie mogen twee (2) verschillende bestanden zijn, maar het heeft de voorkeur dat dit één bestand is, dat na definitieve gunning in overleg met de contractmanager specifiek wordt gemaakt. Tevens wordt aan de contractmanager van Opdrachtgever de factuurspecificatie in Excel-formaat ter beschikking gesteld. In het geval van een e-factuur zal hier nadere afstemming over plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer alvorens e-facturatie door te voeren met betrekking tot onderhavige Overeenkomst.
- 5.5 Op de specificatie van de factuur is minimaal de volgende informatie opgenomen:
- datum
 - besteller
 - inkoopordernummer
 - totaalbedrag bestelling
 - gebruiker
 - artikelnummer
 - omschrijving artikel
 - aantal artikelen
 - stuksprijs
 - van toepassing zijnde BTW-percentage
- 5.6 Alle bedragen zijn exclusief BTW. De financiële condities zoals vermeld in Bijlage 4 het Prijzenblad (kortings-/opslagpercentages, (uur-) tarieven) staan vast voor de duur van de Overeenkomst. Van indexering gedurende de Overeenkomst is geen sprake.
- 5.7 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

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 De Opdrachtnemer is jegens de 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 de Opdrachtgever vrijwaren tegen vorderingen van derden voortvloeiende uit het feit dat de Opdrachtnemer, of door haar ingeschakelde personen deze Overeenkomst niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist uitvoert.

- 8.2 Indien de Opdrachtnemer ter zake van enige schade, die voortvloeit uit haar Leveringen en/of Diensten en waarvoor zij krachtens deze Overeenkomst of de Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is, door derden mocht worden aangesproken, dan vrijwaart de Opdrachtgever de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is gehouden de door de Opdrachtgever geleden schade te vergoeden indien de 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.

- 8.3 De hoogte van de schade wordt gelimiteerd tot € 1.250.000,- per gebeurtenis.
- 8.4 De 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 een minimumdekking conform hetgeen bepaald is in artikel 13 en artikel 14 van de GIBIT. De verzekeringspolis danwel een gecertificeerde verklaring van de verzekeringsmaatschappij c.q. makelaar is als Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst bijgevoegd.
- 8.5 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:

Minimaal eenmaal per jaar wordt de dienstverlening geëvalueerd door de projectgroep van Opdrachtgever met de verantwoordelijk manager 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.
- 10.5 Rangorde van documenten. De rangorde betreft:
1. De definitieve overeenkomst;
 2. De Nota('s) van inlichtingen (latere boven eerdere);
 3. Het Aanbestedingsdocument inclusief bijlagen;
 4. De GIBIT;
 5. De Inschrijving.

Artikel 11: Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst

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

- Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst : Organisatie, omschrijving uit te voeren Leveringen en kwalitatieve condities
- Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst : Financiële voorwaarden Leveringen / Prijzenblad aanbesteding
- Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst : Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT 2020)
- Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst : Klachtenregeling
- Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst : Polis (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer
- Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst: Nota('s) van Inlichtingen
- Bijlage 7 bij de (concept)Overeenkomst: Huisregels

*) Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst dienen geparafeerd/getekend te worden.

Artikel 12: Afwijkingen van de Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT)

1. Aanvulling op artikel 11.2 Indien eindgebruikersdocumentatie niet beschikbaar is in het Nederlands, is Engels toegestaan;
2. Artikel 13.3 en 13.4 vervallen;
3. Artikel 20.11: De termijn genoemd in dit artikel wordt verkort tot een termijn van 3 maanden;
4. Artikel 22.9 laatste zinsnede vervalt, hierdoor eindigt artikel 22.9 met '....volledig kunnen worden doorbelast).'

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 de Opdrachtgever:

Voor de Opdrachtnemer:

.....
Michaël Geerlings
Afdelingshoofd Data, Informatie & Technologie

.....

.....
Datum ondertekening

.....
Datum ondertekening

Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Omschrijving uit te voeren Leveringen en kwalitatieve condities

De omschrijving van de uit te voeren Leveringen en overige kwalitatieve condities worden hier naar aanleiding van de offerte van de winnende Inschrijver(s) na gunning ingevoegd.

Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: Financiële voorwaarden Leveringen

Volgt na gunning en ziet toe op de geoffreerde tarieven van de Inschrijver.

Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Gemeentelijke inkoopvoorwaarden bij IT (GIBIT)

Zie separate bijlage: Bijlage bij Conceptovereenkomst GIBIT 2020

Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Klachtenregeling

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 bureaucratiesing 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 gearhiveerd. 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.	Informeren 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.

Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Polis (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst: Nota('s) van Inlichtingen

Bijlage 7 bij de (concept)Overeenkomst: Huisregels

Huisregels voor leveranciers stadskantoren Gemeente Tilburg

De gemeente Tilburg hanteert, aanvullend op de huisregels voor 'gewone gasten en bezoekers' aanvullende regels voor leveranciers, die noodzakelijk zijn voor een correcte uitvoering van opdrachten in- en rondom de gemeentelijke gebouwen. De opdrachtnemer conformeert zich aan deze regels bij het aangaan van elke opdracht en draagt daarbij zorg voor de informatieverstrekking naar haar medewerkers en/of eventuele onderaannemers. Voor het overzicht is in deze regels niet ingegaan op o.a. het werken met vluchtige stoffen, (brand-)gevaarlijke situaties en overige wettelijke bepalingen die van toepassing zijn.

1. Parkeren is, behoudens laden en lossen, alleen toegestaan in de daarvoor bestemde (betaalde) parkeervoorzieningen.
2. Elke opdrachtnemer dient voor aanvang van diens werkzaamheden zich te melden bij de receptie van de betreffende gemeentelijke locatie. Indien nodig worden daar een toegangspas of sleutels verstrekt. Hierbij moet de opdrachtnemer zich kunnen legitimeren. Dagelijks, direct na afloop van de werkzaamheden maar uiterlijk om 16.30 uur, moeten de verstrekte pas(sen) en sleutel(s) worden ingeleverd. Eventuele, noodzakelijke afwijkingen van deze regel kunnen alleen na uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgevende gemeentelijke partij worden toegestaan, waarvan de receptie alsdan in kennis wordt gesteld.
3. Openingstijden zijn op de gevels van de betreffende gebouwen aangegeven; in de regel geldt hiervoor van 07.30 uur tot 17.00 uur.
4. Indien reeds vooraf blijkt dat werkzaamheden buiten de reguliere openingsuren moeten plaatsvinden, kan de opdrachtnemer uiterlijk vijf werkdagen voor aanvang werkzaamheden een verzoek hiertoe indienen. De opdrachtnemer ontvangt dan een schriftelijke goedkeuring.
5. Diverse (beveiligde) ruimtes in de gemeentelijke gebouwen zijn alleen onder begeleiding van een geautoriseerde medewerker van de gemeente toegankelijk. De nooddeuren die zijn voorzien van permanent alarm, kunnen niet als toe- of uitgang worden gebruikt. Het is niet toegestaan om buiten- of nooddeuren middels 'klosjes' continu open te houden.
6. Werkzaamheden die overlast kunnen veroorzaken (op het gebied van stof en stank, geluid en afschakelen van installaties zoals liften, elektra, water, branddetectie e.d.) moeten voor aanvang van het werk bij de gemeentelijke opdrachtgever zijn gemeld. Na goedkeuring van de opdrachtgever mogen deze werkzaamheden alsdan worden gestart. Het uitgangspunt is dat gasten, bezoekers en medewerkers van de gemeente geen, of zo min mogelijk last of overlast ervaren door uitvoering van de werkzaamheden. Indien toch ernstige overlast wordt veroorzaakt, kan de gemeente het werk stil laten leggen, waarbij de opdrachtnemer geen mogelijkheid heeft tot het verrekenen van eventueel daardoor geleden schade. Alle werkzaamheden die ernstige geluidsoverlast veroorzaken, zoals hakken, breken en boren, dienen voor 09.00 uur plaats te vinden.
7. Afval wat bij werkzaamheden vrijkomt, dient de opdrachtnemer zelfstandig af te voeren. Vuilcontainers van de gemeente Tilburg mogen alleen na voorafgaande toestemming worden gebruikt. Open en gevulde containers op buitenterreinen dienen in verband met het risico van vandalisme te worden afgesloten of worden verwijderd voor 17.30 uur.
8. Het gebruik van drankenautomaten is toegestaan. Verkeersruimten in de gebouwen dienen niet als rust-of pauzeruimte; hiervoor mogen -indien in het betreffende gebouw aanwezig- kantines en/of bedrijfsrestaurant worden gebruikt.
9. Werkzaamheden welke brandgevaar kunnen opleveren, dienen uiterlijk 3 dagen voor aanvang van de werkzaamheden te worden aangemeld en worden niet eerder uitgevoerd dan na uitdrukkelijke toestemming van de gemeente. De werkzaamheden dienen ten minste een half uur voor het einde van de bedrijfstijd van het betreffende gemeentegebouw te zijn afgerond. Waar open vuur wordt gebruikt, is het verplicht om in de directe nabijheid toepasselijke blusmiddelen ter beschikking te hebben.
10. Bij het maken van sparingen of doorvoeren in brandscheidende vloeren of wanden, moeten deze door of namens de opdrachtgever gecertificeerd worden gedicht, direct na afronding van de werkzaamheden. Hierover vindt op initiatief van de opdrachtgever schriftelijke uitwisseling plaats met de gemeentelijke opdrachtgever.

Huisregels leveranciers stadskantoren Gemeente Tilburg v. 03-10-2013

Deze regels kunnen te allen tijde door de Gemeente worden aangepast