

BIJLAGE 10c
CONCEPT RAAMOVEREENKOMST
INHUUR PERSONEEL (PERCEEL 5)

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	4
artikel 5, nadere opdrachten.....	5
artikel 6, dienstverlening inleenkrachten	5
artikel 7, selectie inleenkrachten	7
artikel 8, plaatsing inleenkrachten.....	7
artikel 9, begeleiding inleenkrachten	9
artikel 10, urenverantwoording.....	9
artikel 11, communicatie en evaluatie.....	10
artikel 12, klachtenregeling	10
artikel 13, overige verplichtingen	11
artikel 14, controle	11
artikel 15, financieel.....	11
artikel 16, facturering	12
artikel 17, betalingsvoorwaarden	13
artikel 18, geheimhouding	13
artikel 19, aansprakelijkheid.....	14
artikel 20, toepasselijke voorwaarden en geschillen	15
bijlage 1 prijzen	16
bijlage 2 dienstverleningsplan	17
bijlage 3 plan van aanpak sroi.....	18
bijlage 4 bedrijfsaansprakelijkheidverzekering	19
bijlage 5 inkoopvoorwaarden vng	20

Senzer:

XXX:

DE ONDERGETEKENDEN

1. **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 "**Raamcontractant**";

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

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

- A. Opdrachtgever wenst de dienst Inhuur personeel in te kopen.
- B. In het kader van het project 'Inhuur personeel' heeft Opdrachtgever een Europese aanbesteding doorlopen voor het leveren van de dienst Inhuur personeel, verdeeld over vijf percelen, aan Opdrachtgever.
- C. Op 10 januari 2023 zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gesteld via TenderNed, met kenmerk en is het Bestek uitgebracht met besteknummer 2022-333.
- D. Raamcontractant heeft op 2023 een Inschrijving ingediend voor Inhuur personeel (perceel 5).
- E. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan .. Leveranciers (perceel 5), de Raamcontractanten.
- F. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst de voorwaarden vast waaronder Raamcontractant de dienst Inhuur personeel (perceel 5) levert.
- G. Raamcontractant is bereid en gehouden de dienst Inhuur personeel 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:	Senzer, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6, zijnde de Opdrachtgever;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	de Bijlagen 1 tot en met 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Europese aanbesteding:	aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Fee contractuele en administratieve afhandeling:	de vergoeding die Raamcontractant ontvangt, indien Opdrachtgever zelf zorgdraagt voor een Professional, voor haar werkzaamheden in het kader van het verzorgen van de contractuele en administratieve afhandeling;
Inhuur personeel:	uitleen en terbeschikkingstelling van Professionals via Raamcontractant aan Opdrachtgever om daar tijdelijk werkzaamheden te verrichten onder leiding en toezicht van Opdrachtgever;
Kandidaat:	een natuurlijk persoon die door Raamcontractant aan Opdrachtgever wordt voorgesteld om als Professional te worden geselecteerd;
Opdracht:	opdracht verstrekt door Opdrachtgever aan de Raamcontractant voor het leveren van de dienst Inhuur personeel;
Opdrachtgever:	Senzer, gevestigd en kantoorhoudend te 5705 AX Helmond aan de Montgomeryplein 6;
Raamcontractant:	...;
Partijen:	Opdrachtgever en Raamcontractant;
Perceel 5:	Inhuur personeel Groenvoorziening;
Raamovereenkomst:	de overeenkomst die als resultaat van deze aanbestedingsprocedure met de Raamcontractant zal worden gesloten voor uitvoering van de Opdracht, met inbegrip van eventuele bijlagen;

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

Vergoeding:

De fee, die Raamcontractant ontvangt voor het verrichten van de dienstverlening in het kader van Inhuur personeel;

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Onderwerp van de Raamovereenkomst is de levering van Inhuur personeel aan Opdrachtgever conform de omschrijving in deze Raamovereenkomst en de hieronder vermelde bescheiden:
1. Bestek Inhuur personeel 2022-333;
 2. nota van inlichtingen;
 3. Inschrijving van Raamcontractant van 2023;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken;
 5. inkoopvoorwaarden VNG (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 VNG);
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. nota van inlichtingen;
 4. Bestek Inhuur personeel, 2022-333;
 5. Inschrijving van Raamcontractant van 2023.
- 2.2.1 Indien op grond van lager gerangschikte bescheiden hogere eisen worden gesteld aan de Raamcontractant, 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 Raamcontractant verplicht zich deze Raamovereenkomst gedurende de looptijd uit te voeren.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 Opdrachtgever verstrekt aan Raamcontractant de Opdracht tot het leveren van de dienst Inhuur personeel (perceel 1, 2, 3), gelijk Raamcontractant deze Opdracht van de Opdrachtgever aanvaardt, onder de in deze Raamovereenkomst neergelegde voorwaarden.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 17 juni 2023 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar en eindigt van rechtswege op 16 juni 2027.
- 4.2 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden indien Raamcontractant 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

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

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 zich voordoet zullen Partijen in overleg treden. Indien een der Partijen in gebreke blijft zulks overleg te plegen, zullen alle voorvloeiende kosten voor rekening komen van de in gebreke blijvende Partij.

4.5 De maximale waarde van de Raamovereenkomst (perceel 1, 2, 3) bedraagt € 00.000,- exclusief BTW. In het geval dit maximum wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten

Artikel 5, Nadere opdrachten

5.1 Voor iedere Nadere opdracht wordt een mini-competitie opgesteld waarin de Nadere opdracht staat omschreven alsmede de gunningscriteria. De mini-competitie zal worden verstuurd aan alle in het gecontracteerde Raamcontractanten.

5.2 De Raamcontractanten bieden bij de Nadere opdrachten aan conform de voorwaarden van de Raamovereenkomst.

5.3 De subgunningcriteria bij de mini-competities zijn prijs (40%) en kwaliteit Kandidaat (60%). Onder kwaliteit wordt verstaan: aansluiting functieprofiel, werkervaring, opleiding en competenties van de Kandidaat.

Artikel 6, Dienstverlening Inleenkrachten

6.1 Raamcontractant is in staat en bereid om de tijdelijke arbeidskrachten in de functies van een ervaren Inleenkracht groenbeheer (met > 2 jaar ervaring), een Inleenkracht groenbeheer en Inleenkracht groenbeheer (vakantiekraft 16- en 17 jarigen) op basis van inlenen ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Met inlenen wordt bedoeld dat de Inleenkracht door de Raamcontractant ter beschikking wordt gesteld aan de Opdrachtgever om krachtens de Raamovereenkomst werkzaamheden te verrichten onder toezicht en leiding van Opdrachtgever.

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

- 6.2 De ervaren Inleenkracht groenbeheer (voorman beschikt over leidinggevende capaciteiten en kennis van groenbeheer en beheerst de Nederlandse en/of Engelse taal. De ervaren Inleenkracht groenbeheer is verantwoordelijk voor de aansturing en communicatie naar de Inleenkrachten groenbeheer.
- 6.3 De minimale leeftijd van de Inleenkracht is 18 jaar, met uitzondering van een vakantiekracht waar een minimale leeftijd van 16 geldt. Hierbij geldt voor vakantiekrachten van 16 en 17 jaar: Vanaf 16 jaar mogen vakantiekrachten alle soorten werk doen. Bij veel of gevaarlijke arbeid, zoals het werken met machines, moet er wel begeleiding aanwezig zijn. Bij gevaarlijk werk geldt voor de Raamcontractant ook de Arbo verplichting om beschermingsmiddelen, zoals veiligheidsschoenen of een bril aan te reiken aan de vakantiekracht en van te voren de veiligheidsrisico's uit te leggen. Bovendien moet de Raamcontractant deze op papier zetten, zodat de vakantiekracht ze na kan lezen. Inleenkrachten onder de 18 mogen niet werken met giftige stoffen, zoals bestrijdingsmiddelen. Ook is het werken onder overdruk verboden. 16- en 17-jarigen mogen 9 uur per dag werken - tussen 07:00 en 23:00 uur - maar niet meer dan 45 uur per week, met een half uur pauze bij 4,5 uur achtereen werk op een dag. In 4 weken mag maximaal 160 uur worden gewerkt, als ze elke week minimaal anderhalve dag vrij zijn en elke 2 werkdagen minstens 12 uur rust hebben. Als ze ook op zondag werken, geldt een minimum van 13 vrije zondagen per jaar (52 weken).
- 6.4 Raamcontractant informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Inleen personeel indien deze zich voordoen en invloed hebben op de onderhavige Raamovereenkomst.
- 6.5 De Inleenkracht wordt uitbetaald op basis van daadwerkelijk geaccordeerde aantal gewerkte uren. Rust- en pauzetijden gelden niet als gewerkte uren.
- 6.6 Raamcontractant spant zich tot het uiterste in de continuïteit van de dienstverlening aan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Raamcontractant op basis hiervan voortduren.
- 6.7 De registratie van vakantieopbouw/opname van Inleenkrachten ligt bij de Raamcontractant. Hetzelfde geldt voor het registreren van ziekte dagen, van bijzonder verlof/kort verzuim, eventuele blokdagen en feestdagen. De opname van vrije dagen dient te allen tijde in overleg met de Opdrachtgever te geschieden. De Opdrachtgever is gerechtigd restricties hieraan te verbinden, bijvoorbeeld een maximum van drie aaneengesloten weken.
- 6.8 Raamcontractant informeert de Inleenkracht over contractwijzigingen als gevolg van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van de Inleenkracht.
- 6.9 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het adequaat en inhoudelijk instrueren van de in te zetten Inleenkracht.
- 6.10 Woon-werkverkeer is voor rekening van Raamcontractant. Door Raamcontractant worden veiligheidsschoenen S3 ter beschikking gesteld.

Senzer:

XXX:

Artikel 7, Selectie Inleenkrachten

- 7.1 Raamcontractant is in staat om binnen 3 werkdagen een Inleenkracht te leveren voor de functies:
- Inleenkracht groenbeheer met een ervaring van > 2 jaar;
 - Inleenkracht groenbeheer;
 - Inleenkracht groenbeheer (vakantiekrachten 16- en 17-jarigen).
- 7.2 De aangeboden Inleenkracht groenbeheer dient te voldoen aan de in de functiebeschrijving algemeen medewerker, zie Bijlage 1, gestelde functie-eisen en competenties.
- 7.3 De aangeboden Inleenkracht groenbeheer met een ervaring > 2 jaar dient te voldoen aan de in de functiebeschrijving allrounder, zie Bijlage 2, gestelde functie-eisen en competenties.
- 7.4 Raamcontractant heeft de beschikking over kandidaten voor de genoemde functie. De werving en selectie van de Inleenkracht geschiedt door Raamcontractant.
- 7.5 Raamcontractant toetst hierbij onder andere de referentie(s), certificaten en identiteit van de Inleenkracht, alsmede of deze Inleenkracht gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland (verblijfsvergunning en werkvergunning). Raamcontractant dient hier bij het werving en selectieproces rekening mee te houden.
- 7.6 Indien niet binnen de responstijd geleverd wordt staat het de Opdrachtgever vrij om een andere partij in te schakelen.
- 7.7 Ten aanzien van een Inleenkracht die Raamcontractant aanbiedt, vermeldt Raamcontractant ten minste de relevante scholing, beroepskwalificaties en het arbeidsverleden, alsmede eventuele andere kenmerken die voor het bepalen van de geschiktheid van de Inleenkracht van belang kunnen zijn. Tevens geeft Raamcontractant de rechtspositie/fase van de Inleenkracht aan inclusief een tijdsindicatie van een mogelijke eerstvolgende faseovergang.
- 7.8 De Inleenkrachten kunnen de door Opdrachtgever te geven instructies begrijpen en opvolgen.
- 7.9 Opdrachtgever kan de voorgestelde Inleenkracht voor aanvang van de werkopdracht alsnog kosteloos afwijzen of wel de aanvraag intrekken, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde Inleenkracht geen doorgang vindt. Opdrachtgever kan bij onwerkbare weersomstandigheden besluiten dat de Inleenkrachten de werkzaamheden dienen te beëindigen.
- 7.10 Opdrachtverlening vindt schriftelijk plaats door de daarvoor gemandateerde functionaris van de Opdrachtgever. Dit kan via e-mail of via een applicatie.

Artikel 8, Plaatsing Inleenkrachten

- 8.1 Raamcontractant is verplicht om voordat de Inleenkracht zijn werkzaamheden aanvangt met de Inleenkracht een schriftelijke arbeidsovereenkomst te hebben gesloten.
- 8.2 Raamcontractant informeert de Opdrachtgever indien hij het vermoeden heeft dat de schriftelijke arbeidsovereenkomst niet voor aanvang van de werkzaamheden van de Inleenkracht gesloten is.

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

Opdrachtgever kan op basis hiervan besluiten de aanvang van de werkzaamheden van de Inleenkracht uit te stellen.

- 8.3 Raamcontractant bespreekt bij indiensttreding van een Inleenkracht de van toepassing zijnde arbeidsovereenkomst en arbeidsvoorwaarden van de Opdrachtgever en van Raamcontractant met de individuele Inleenkracht. De Raamcontractant is werkgever van de Inleenkracht en neemt de daarmee samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich.
- 8.4 Raamcontractant is verplicht de Inleenkracht op te dragen de ter plaatse van de uitvoering van de werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven. De Inleenkracht is verplicht deze regels in acht te nemen. Raamcontractant instrueert de Inleenkracht vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:
- functie-inhoud;
 - gehanteerde normen en waarden (huisregels) van de Opdrachtgever en werklocatie;
 - werktijden;
 - integriteitseisen van de Opdrachtgever;
 - geheimhoudingsplicht;
 - urenregistratie;
 - ziek- en herstelmeldingsprocedure;
 - melden van verlof en vakantie;
 - aanspreekpunt/contactpersoon bij de betreffende Opdrachtgever;
 - ter plaatse geldende beveiligings- en veiligheidseisen, inclusief de relevante risico's op grond van de Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E).
- 8.5 Raamcontractant draagt er zorg voor dat de Inleenkracht voor plaatsing verschillende vereiste verklaringen ondertekent en vereiste vergunningen, certificaten en andere documenten indient, die de wet- en regelgeving, de voor Raamcontractant geldende cao de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist. Raamcontractant beheert het dossier van de Inleenkracht op een zodanige wijze dat voldaan wordt aan de in de wet- en regelgeving en de voor Raamcontractant cao geldende voorwaarden.
- 8.6 Raamcontractant toetst voorafgaande aan de plaatsing van de Inleenkracht de aanwezigheid en juistheid van deze documenten en verzekert zich dat de Inleenkracht beschikt over de documenten, vergunningen en certificaten die de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist. Indien deze er niet zijn is Raamcontractant verplicht de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
- 8.7 De Opdrachtgever heeft het recht, in het geval dat de Inleenkracht of Raamcontractant niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, de Inleenkracht te weigeren of de tewerkstelling van de Inleenkracht terstond te beëindigen. Daar zijn voor de Opdrachtgever geen aanvullende kosten aan verbonden.
- 8.8 Alle documenten (dan wel een kopie hiervan) gerelateerd aan de tewerkstelling van een Inleenkracht bij Opdrachtgever, dienen bij Raamcontractant gearchiveerd te worden. Dossiers van de Inleenkracht dienen actueel en volledig te zijn. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verleent Raamcontractant (binnen 24 uur na het verzoek) inzage in dossiers van de bij Opdrachtgever geplaatste Inleenkracht, voor zover de verstrekking/inzage niet in strijd is met de AVG.

Senzer:

XXX:

- 8.9 Indien bij ongewenst gedrag of overtreding van gedragsregels, procedures of instructies door de Inleenkracht een verstoring optreedt in de relatie met Opdrachtgever en de opdracht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet langer kan voortduren, wordt door Raamcontractant in overleg met de Opdrachtgever passende maatregelen genomen. Opdrachtgever is dan gerechtigd de opdrachten tussentijds op te zeggen zonder opzegtermijn.
- 8.10 Integriteit is een belangrijk item. In dat kader bewaken zowel Opdrachtgever als Raamcontractant overtredingen van Inleenkracht met betrekking tot integriteitkwesties. Bij een vermoeden van schendingen van de betreffende bepalingen waarschuwt de signalerende partij direct de contactpersoon van de wederpartij. Opdrachtgever beslist vervolgens over eventuele maatregelen.

Artikel 9, Begeleiding Inleenkrachten

- 9.1 Raamcontractant zorgt ervoor dat Inleenkracht zich in geval van ziekte tijdig ziek en weer hersteld melden bij zowel Opdrachtgever waar zij werkzaam zijn als bij Raamcontractant. Onder 'tijdig ziek en hersteld melden' wordt verstaan telefonisch minimaal een half uur voor aanvang werktijd.
- 9.2 Raamcontractant verzorgt in geval van ziekte van de Inleenkracht verder de begeleiding van de Inleenkracht en voert de relevante sociale wetgeving uit. Raamcontractant neemt na ziekmelding direct telefonisch contact op met Opdrachtgever om na te gaan of vervanging gewenst is. Indien vervanging gewenst is, dient Raamcontractant binnen maximaal 3 werkdagen in passende vervanging te voorzien.
- 9.3 Raamcontractant komt zijn verplichtingen op basis van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) na voor de bij Opdrachtgever ingezette Inleenkracht, al dan niet met ondersteuning van een gecertificeerde arbodienst. Hieronder wordt onder meer ook begrepen dat de Opdrachtgever de Raamcontractant actieve informatie geeft met betrekking tot de binnen zijn organisatie gehanteerde Risico Inventarisatie en - Evaluatie (RI&E). Raamcontractant informeert vervolgens op basis van de gehanteerde RI&E de Inleenkracht over de risico's die gelden op de werkplekken van de Inleenkracht.
- 9.4 Raamcontractant is verplicht om aan het einde van dag 1 en binnen 5 tot 10 werkdagen na aanvang van de werkzaamheden contact op te nemen met de Inleenkracht en Opdrachtgever teneinde zich op de hoogte te stellen van het functioneren van de Inleenkracht. Opdrachtgever kan Raamcontractant verzoeken om in plaats van directe contacten met de betreffende inhurende managers, de contacten over het functioneren van de Inleenkracht via een centraal contactpunt te laten verlopen. Raamcontractant geeft hier dan gevolg aan.

Artikel 10, Urenverantwoording

- 10.1 Urenverantwoording geschiedt middels urenverantwoordingsstaten die door Raamcontractant worden opgesteld.
- 10.2 De urenregistratie van de Inleenkrachten dient handmatig of digitaal goedgekeurd te kunnen worden door de verantwoordelijke binnen de organisatie van Opdrachtgever.

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

- 10.3 Raamcontractant is er verantwoordelijk voor dat de uren wekelijks correct zijn doorgegeven en gefiatteerd zijn door Opdrachtgever.
- 10.4 In onderling overleg kan een afwijkende termijn voor aanlevering van de urenverantwoording en fiattering worden vastgelegd.

Artikel 11, Communicatie en evaluatie

- 11.1 Raamcontractant 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.
- 11.2 Namens Partijen zal de communicatie plaatsvinden tussen de hieronder genoemde medewerkers.

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Raamcontractant
Strategisch	Teamleider buitendienst groenprojecten	
Operationeel	Werkleider groenprojecten	

- 11.3 Raamcontractant evalueert de dienstverlening minimaal eenmaal per halfjaar op strategisch niveau met Opdrachtgever. Hierbij vindt tevens besluitvorming plaats.
- 11.4 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.
- 11.5 Periodiek wordt de dienstverlening op operationeel niveau geëvalueerd door de verantwoordelijke medewerkers van Opdrachtgever en Raamcontractant. Tijdens dit overleg vindt onder andere afstemming plaats om de samenwerking tussen Partijen te borgen en de dienstverlening te optimaliseren.

Artikel 12, Klachtenregeling

- 12.1 Raamcontractant zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

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

12.2 Raamcontractant is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

12.3 Van ieder klacht wordt door Raamcontractant geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

12.4 In het periodiek overleg tussen Opdrachtgever en Raamcontractant worden de klachten en de door Raamcontractant te nemen/genomen maatregelen besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen.

Artikel 13, Overige verplichtingen

- 13.1 Raamcontractant 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.
- 13.2 Raamcontractant informeert Opdrachtgever indien zij derden, niet zijde Inleenkrachten, inzet voor de dienstverlening.

Artikel 14, Controle

- 14.1 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.
- 14.2 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 Raamcontractant niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Raamcontractant. Raamcontractant is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 15, Financieel

- 15.1 De uurtarieven, zoals vastgelegd, blijven ongewijzigd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

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

- 15.2 Het uurtarief geldt voor de werkzaamheden op maandag tot en met vrijdag binnen het tijdsvenster 07.00 uur – 19.00 uur.
- 15.3 De prijzen staan vast tot en met 31 december 2023. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2024, op basis van het CBS indexcijfer “CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2010=100)” peildatum 3e kwartaal.
- 15.4 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in het aangeboden uurtarief, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Raamcontractant.
- 15.5 Indien Opdrachtgever de Inleenkracht tijdens de eerste werkdag niet geschikt acht is Opdrachtgever gerechtigd deze Inleenkracht niet langer in te lenen en worden door Raamcontractant geen kosten doorberekend voor deze eerste werkdag.
- 15.6 Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag en transport.
- 15.7 Alle bedragen zijn exclusief btw.

Artikel 16, Facturering

- 16.1 De Raamcontractant factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, met een (verzamel)factuur, op basis van de door Opdrachtgever goedgekeurde urenverantwoordingen.
- 16.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar:
Senzer@inkoopfacturen.nl
- 16.3 Op de factuur vermeldt Raamcontractant ten minste de volgende informatie:
- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens;
 - ordernummer of andersoortig uniek kenmerk waarmee de oorspronkelijke (werk)opdracht door de Opdrachtgever herleid kan worden;
 - kostenplaats van de afdeling van Opdrachtgever waar de Inleenkracht werkzaamheden verricht;
 - de naam en het adres van Opdrachtgever;
 - namen van de Inleenkrachten;
 - aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn;
 - het toepasselijke uurtarief, totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
 - het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw.
- 16.4 Raamcontractant brengt uitsluitend de daadwerkelijk door de Inleenkrachten gewerkte uren in rekening bij Opdrachtgever. Raamcontractant verzendt geen facturen voor de berekening van bijvoorbeeld ziekte- en vakantie- en/of feestdagen. Raamcontractant brengt uitsluitend de met Opdrachtgever overeengekomen vergoedingen in rekening.

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

- 16.5 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal door Raamcontractant gefactureerde bedrag, de goedgekeurde uren, tarieven en onkosten uit de eigen administratie. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.
- 16.6 De factuur is een digitaal exemplaar minimaal in pdf-format.
- 16.7 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Raamcontractant dient hieraan mee te werken.

Artikel 17, Betalingsvoorwaarden

- 17.1 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 17.2 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 Raamcontractant niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.
- 17.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Raamcontractant 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 Raamcontractant niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 18, Geheimhouding

- 18.1 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 vertrouwelijk hebben aangemerkt. vertrouwelijke informatie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.
- 18.2 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.
- 18.3 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.
- 18.4 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.

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

- 18.5 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.
- 18.6 De Raamcontractant 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.
- 18.7 Na beëindiging van deze Raamovereenkomst zullen Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie op eerste verzoek retourneren of vernietigen.

Artikel 19, Aansprakelijkheid

- 19.1 Indien Raamcontractant 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.
- 19.2 De aansprakelijkheid van Raamcontractant is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor Raamcontractant verzekerd is, conform artikel 19.5.
- 19.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen bedrijfsschade, winstderving en/of stagnatieschade.
- 19.4 Raamcontractant is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. Raamcontractant 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 Raamcontractant zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtssituatie voor Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.
- 19.5 Raamcontractant 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.
- 19.6 De in dit artikel 19 gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van Raamcontractant vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Raamcontractant.

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

Artikel 20, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 20.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 20.2 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.
- 20.3 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de VNG 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 de VNG en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van deze inkoopvoorwaarden hogere eisen aan de Raamcontractant worden gesteld.
- 20.4 Wijzigingen op deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze, na onderling overleg, door Partijen schriftelijk zijn vastgelegd.
- 20.5 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.
- 20.6 Raamcontractant kan haar rechten en/of verplichtingen uit deze Raamovereenkomst enkel aan derden overdragen na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

Aldus overeengekomen, in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Helmond op 2023.

Senzer

XXX

A.E.W. van Limpt,
algemeen directeur

.....,
.....

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

CONCEPT

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

CONCEPT

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

CONCEPT

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

CONCEPT

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

CONCEPT

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