



Inkoop Wmo Huishoudelijke Ondersteuning

Bijlage 5a Raamovereenkomst

Zaaknummer: 574049
TenderNed nummer: TN 396651
Datum: 1 april 2023

Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities	5
Artikel 2. Inhoud opdracht.....	5
Artikel 3. Duur en einde van de Raamovereenkomst.....	5
Artikel 4. Opzegging	6
Artikel 5. Goed dienstverlenerschap en professionele standaard	6
Artikel 6. Kwaliteit	6
Artikel 7. Bekostiging	6
Artikel 8. Geheimhouding en privacy.....	7
Artikel 9. Materiële controle en fraudeonderzoek.....	8
Artikel 10. Opschorting	8
Artikel 11. Terugvordering	9
Artikel 12. Fraude	9
Artikel 13. Informatie en archivering.....	10
Artikel 14. Monitoring, verantwoording en managementinformatie	10
Artikel 15. Wijziging van Raamovereenkomst	11
Artikel 16. Communicatie.....	11
Artikel 17. Geschillenregeling en toepasselijk recht	12

DE ONDERGETEKENDEN:

- A. De **gemeente De Bilt**, gevestigd aan <invullen adres> rechtsgeldig vertegenwoordigd door <invullen naam en functie ondertekenaar> van de gemeente De Bilt, hiertoe gemachtigd bij besluit d.d. ...,
- B. De **gemeente Bunnik**, gevestigd aan <invullen adres> rechtsgeldig vertegenwoordigd door <invullen naam en functie ondertekenaar> van de gemeente Bunnik, hiertoe gemachtigd bij besluit d.d. ...,

Hierna als collectief te noemen: “**Opdrachtgever**”;

en

- C. **<Naam Opdrachtnemer>**, gevestigd aan <postcode><adres>, ingeschreven in het handelsregister van de Kamers van Koophandel onder nummer <nummer>, rechtsgeldig vertegenwoordigd door: <de heer/mevrouw> <naam>, <functie>;

Hierna te noemen: “**Opdrachtnemer**”;

Hierna gezamenlijk en ieder afzonderlijk te noemen: “**Partijen**” respectievelijk “**Partij**”;

OVERWEGENDE DAT:

- a. Opdrachtgever een maatwerkvoorziening huishoudelijke ondersteuning wil bieden aan haar Inwoners. Waarbij in samenwerking met de opdrachtnemer verdere doorontwikkeling van deze maatwerkvoorziening tot de mogelijkheden behoort;
- b. Opdrachtgever, ter uitvoering van de in (a) bedoelde taak, afspraken wenst te maken met aanbieders ten behoeve van de aan Inwoners te verlenen ondersteuning;
- c. De gemeenten De Bilt en Bunnik daarom gezamenlijk een inkoopprocedure op basis van 'Open House systematiek' voor huishoudelijke ondersteuning hebben uitgeschreven;
- d. Deze is gepubliceerd op www.tenderned.nl op 27 januari 2023 onder nummer TN 396651;
- e. Onder meer opdrachtnemer daarop op <datum> een inschrijving heeft uitgebracht welke voldoet aan de kwaliteitseisen zoals omschreven in het aanbestedingsdocument en het Programma van Eisen;
- f. Opdrachtgever op basis van de beoordeling en de geverifieerde gegevens heeft besloten een overeenkomst af te sluiten met de opdrachtnemer;
- g. Opdrachtgever opdrachtnemer bij brief van <datum>, op de hoogte heeft gebracht van de voorgenomen gunning;
- h. Met de overeenkomst uniformiteit wordt geboden in afspraken voor zowel de inwoners als voor de opdrachtnemer. Uniforme afspraken over tariefontwikkelingen, contractafspraken, administratie processen om op deze wijze bij te dragen aan de administratieve lastenverlichting;
- i. Met de invoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Staatsblad 2014, 281) per 1 januari 2015 Opdrachtgever individueel bestuurlijk en budgettair verantwoordelijk is voor participatie en zelfredzaamheid van Inwoners;
- j. Opdrachtgever daarom met de opdrachtnemer een overeenkomst wenst af te sluiten, om op basis van deze overeenkomst concrete opdrachten te plaatsen voor het verrichten van de diensten aan inwoners, zoals beschreven in het aanmeldingsdocument behorende bij voornoemde inkoopprocedure.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Artikel 1. Definities

- 1.1 In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een hoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten (bijlage 8).
- 1.2 De begripsbepalingen zoals vastgelegd in artikel 1.1.1 lid 1 van de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 zijn onverkort van toepassing op deze Raamovereenkomst.

Artikel 2. Inhoud opdracht

- 2.1 Partijen sluiten hierbij een Raamovereenkomst op grond waarvan Opdrachtgever gerechtigd is om op basis van de aanmelding van Opdrachtnemer diensten af te nemen. Er bestaat geen afnameverplichting.
- 2.2 De Opdracht, zoals beschreven in paragraaf 1.2 van het aanbestedingsdocument, van de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer houdt in: het leveren van diensten aan Inwoners conform de bijlagen als vermeld in artikel 2.3.
- 2.3 De Raamovereenkomst en de navolgende bijlagen vormen gezamenlijk de gehele Raamovereenkomst. Voor zover de bijlagen met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert de eerder genoemde bijlage boven de later genoemde.
 - a) De Raamovereenkomst;
 - b) Nota van inlichtingen **<datum>**;
 - c) Het aanmeldingsdocument inclusief bijlagen;
 - d) De door Opdrachtnemer ingediende aanmelding van **<datum>**

Artikel 3. Duur en einde van de Raamovereenkomst

- 3.1 De vaste looptijd van deze Raamovereenkomst is twaalf maanden (12) en gaat in op 1 april 2023 en eindigt van rechtswege op 31 maart 2024. Hierna kan de overeenkomst met 1 jaar verlengd worden. In geval dat van deze optie gebruik gemaakt wordt is de einddatum 31 maart 2025 en de totale looptijd 24 maanden.

Per deelnemende gemeente, zijnde de gemeente De Bilt en gemeente Bunnik, zal er een nader overeenkomst opgesteld worden, waarin specifieke afspraken vastgelegd worden.
- 3.2 Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst maximaal één maal met één jaar verlengen.
- 3.3 Indien Opdrachtgever gebruik wenst te maken van de optie tot verlenging, dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer hiervoor drie maanden voor het einde van de looptijd met elkaar in overleg.
- 3.4 Indien de Raamovereenkomst is verlengd, dan eindigt hij van rechtswege na ommekomst van de verlenging, tenzij opnieuw besloten wordt tot verlenging. Indien van de verlenging gebruik wordt gemaakt dan eindigt de Raamovereenkomst uiterlijk op 31 maart 2025.
- 3.5 Indien gebruik gemaakt wordt van de optie tot verlenging dan zijn alle bepalingen van de Raamovereenkomst integraal van toepassing in het jaar/ de jaren van verlenging, ook als er in de overeenkomst een afwijkend jaartal wordt genoemd.
- 3.6 De keuze tot het al dan niet verlengen berust uitsluitend bij de Opdrachtgever en is afhankelijk van wet- en regelgeving en/of de ontwikkeling en uitvoering van overheidsbeleid (op lokaal, regionaal, nationaal, supranationaal en internationaal niveau) alsook de tevredenheid over het uitvoeren van de Diensten (contractmanagement).

- 3.7 De Diensten worden door Opdrachtnemer geleverd ten behoeve van de daarvoor in aanmerking komende Inwoner gedurende de looptijd van de beschikking.

Artikel 4. Opzegging

- 4.1 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen de Raamovereenkomst tussentijds per aangetekende brief onder opgaaf van redenen beëindigen met inachtneming van een minimale opzegtermijn van een half jaar. Deze termijn gaat in op de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de brief bij de wederpartij is ontvangen.
- 4.2 Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van de hierboven beschreven optie, dan is Opdrachtnemer verplicht om per direct in overleg te treden met resterende Opdrachtnemers over de (mogelijke) overname van verplichtingen, voortvloeiend uit deze Raamovereenkomst. De continuïteit van de levering van de Maatwerkvoorziening is leidend en doorslaggevend bij de overdracht van verplichtingen. Opdrachtgever vergoedt de levering van huishoudelijke ondersteuning tot aan het feitelijk moment van beëindiging van de Overeenkomst, of zoveel eerder als de overdracht van Inwoners naar een andere Opdrachtnemer heeft plaats gevonden. Iedere levering van huishoudelijke ondersteuning geleverd na het feitelijk moment van beëindigen van de Overeenkomst, is voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.

Artikel 5. Goed dienstverlenerschap en professionele standaard

- 5.1 Binnen de kaders van het aanmeldingsdocument inclusief alle bijlagen neemt Opdrachtnemer ten opzichte van de Inwoner bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de taak van een goed dienstverlener in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiende uit de voor hem of haar geldende professionele standaard, met name die van de Thuiszorg branche.

Artikel 6. Kwaliteit

- 6.1 Opdrachtnemer garandeert dat hij te allen tijde voldoet aan alle (kwaliteits)eisen zoals deze zijn beschreven in het aanbestedingsdocument en alle bijlagen en voldoet aan de geldende en toekomstige wettelijke vereisten, met name die van de Thuiszorg branche.

Artikel 7. Bekostiging

- 7.1 De Opdrachtnemer declareert de uit te voeren Diensten maandelijks achteraf bij de Opdrachtgever conform de tarieven uit bijlage 3 van het aanbestedingsdocument.
- 7.2 De opdrachtgever betaalt een all inclusieve uurtarief voor huishoudelijke ondersteuning. Deze tarieven zijn inclusief reis- en verblijfskosten.
De Opdrachtgever past jaarlijks een inflatiecorrectie toe, voor het eerst op 1 januari 2024. De inflatiecorrectie is gebaseerd op basis van de voorlopige overheidsbijdrage in de arbeidskostenontwikkeling (OVA) zoals de Nederlandse Zorgautoriteit deze in november van het voorafgaande jaar gepubliceerd wordt. (Dus de correctie in 2024 wordt vastgesteld op basis van de publicatie in november 2023, die van 2025 wordt vastgesteld op basis van de publicatie in november 2024. Bij verlenging van de overeenkomst vindt de indexering jaarlijks op 1 januari plaats.
De rekenmethode om de indexering en afrondingen toe te passen op het tarief wordt gebaseerd op rekenregels volgens de i-standaard van Zorginstituut Nederland en het Ketenbureau i-Sociaal Domein. Hierin is het vanaf 1 januari 2021 mogelijk te declareren met meer dan twee cijfers achter de komma. Waardoor het administratief eenvoudiger is tarieven te declareren die niet deelbaar zijn door 60.

Als in de toekomst bij indexeringen afrondingsproblemen ontstaan wordt aanvullend afspraken hierover gemaakt. Als de i-standaard van Zorginstituut Nederland en het Ketenbureau i-Sociaal Domein wijzigen kan dit leiden tot aanpassing van de rekenmethode.

- 7.3 Opdrachtnemer heeft tegenover de Opdrachtgever geen recht op voldoening van een declaratie voor dienstverlening die niet in overeenstemming met de Raamovereenkomst is verleend.
- 7.4 Opdrachtgever behoudt het recht om voor de verwerking van de declaraties die later dan drie maanden na afronding van de te factureren periode worden ingediend, zonder vooraf aangegeven geldige reden, de extra te maken kosten t.b.v. de verwerking hiervoor in rekening te brengen bij de Opdrachtnemer.
We hanteren met de ingangsdatum van de Overeenkomst op 1 april 2023 een coulance periode van 6 maanden. Dit is alleen van toepassing voor declaraties die betrekking hebben op deze periode. Deze dienen uiterlijk 31 juli 2024 te zijn ontvangen door de Opdrachtgever De Bilt.
- 7.5 De Opdrachtgever kan besluiten een testcase of pilot te starten waarbij zij een andere financieringsvorm overeenkomen dan verwoord in deze overeenkomst.

Artikel 8. Geheimhouding en privacy

- 8.1 Iedere Partij is gehouden om vertrouwelijke informatie van de andere Partij geheim te houden. Het is Partijen verboden om vertrouwelijke informatie te verstrekken aan derden zonder voorafgaande schriftelijk toestemming van de andere Partij, tenzij de betreffende Partij verplicht is tot het verstrekken van de vertrouwelijke informatie op grond van wet- of regelgeving of een gerechtelijk bevel. Dit is onverminderd het recht of de plicht van Opdrachtgever om in haar maatschappelijke en politieke verantwoording (waaronder begrepen het bepaalde bij en krachtens de Gemeentewet) informatie met betrekking tot de inhoud of uitvoering van de Raamovereenkomst openbaar te maken dan wel op grond van de Wet openbaarheid bestuur (Wob) (of diens opvolger) te verstrekken. Uitoefening van één of meer van deze rechten of verplichtingen houdt in geen geval schending van deze Raamovereenkomst in en geeft Opdrachtnemer evenmin enige grond tot schadevergoeding.
- 8.2 Bij de verwerking van persoonsgegevens houden Partijen zich aan toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van privacy en informatieveiligheid, alsmede aan de aanwijzingen van de Autoriteit Persoonsgegevens in verband hiermee. Partijen hebben hiertoe een regeling getroffen conform artikel 26 lid 1 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
- 8.3 Medewerkers en eventuele andere personen die in het kader van de Opdracht bij de uitvoering van hun werkzaamheden gebruik maken van ICT-voorzieningen waarmee gegevens van Inwoners worden verwerkt, dienen afdoende maatregelen te treffen om te voldoen aan de eisen die voortvloeien uit artikel 8.2 van deze Raamovereenkomst. Onder andere betekent dit dat Partijen er zorg voor dragen dat de te gebruiken apparaten/mobiele devices goed beveiligd zijn. In geval van mobiele devices dienen deze gecodeerd te zijn en dient een sterk wachtwoord te zijn ingesteld.
- 8.4 Partijen verlenen elkaar te allen tijde en op eerste verzoek over en weer hun medewerking, zodat zij kunnen voldoen aan hun wettelijke verplichtingen op grond van de Algemene verordening gegevensverwerking (AVG) en eventuele andere toepasselijke regelgeving, beleidsregels en richtsnoeren met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

- 8.5 De Opdrachtnemer heeft de zorg en verantwoordelijkheid voor een beveiligde werkomgeving voor het uitwisselen van persoonsgegevens. De opdrachtnemer heeft een eigen protocol dat voorziet in het omgaan met datalekken en andere schendingen van de voorschriften van de AVG.
Privacy wetgeving (Wet bescherming persoonsgegevens; Wet meldplicht datalekken). De Opdrachtnemer is ten alle tijden onverwijld een datalek te melden aan de Opdrachtgever. Of, op een nader overeen te komen wijze.

Artikel 9. Materiële controle en fraudeonderzoek

- 9.1 Opdrachtgever is gerechtigd tot materiële controle en tot fraudeonderzoek, te verrichten op de wijze zoals aangeduid in artikel 7.3 Regeling Zorgverzekering. De artikelen 7.4 tot en met 7.9 van de Regeling Zorgverzekering zijn zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing op de uitoefening van een materiële controle en artikel 7.10 van de Regeling zorgverzekering is zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing op de uitoefening van een fraudeonderzoek, met dien verstande dat in plaats van 'zorgverzekeraar' in voorkomend geval 'Opdrachtgever' moet worden gelezen en in plaats van 'aanbieder' in voorkomend geval 'Opdrachtnemer' moet worden gelezen.
- 9.2 Ten aanzien van materiële controle gelden in elk geval onder meer de volgende uitgangspunten:
- a) Opdrachtgever is gehouden eerst de lichtste instrumenten ter controle van gedeclareerde ondersteuning in te zetten – zoals bijvoorbeeld statistische analyse, AO/IC-of bestuurdersverklaring, verbandcontrole – alvorens zwaardere controle-instrumenten als detailcontrole toe te passen, tenzij met de inzet van bepaalde lichtere instrumenten de vereiste duidelijkheid niet kan worden verkregen;
 - b) Inzage in het dossier van de Inwoner is een uiterst middel;
 - c) Detailcontrole mag uitsluitend worden uitgevoerd onder de verantwoordelijkheid van een terzake deskundige beroepsgeheimhouder in opdracht van Opdrachtgever;
 - d) Opdrachtgever mag in elk geval niet meer gegevens (doen) verzamelen dan, gelet op het onderzoeksdoel en de omstandigheden van het geval, noodzakelijk is.
- 9.3 Opdrachtnemer is gehouden medewerking te verlenen aan (materiële) controles welke met inachtneming van de in het artikel 9.1 en 9.2 aangewezen zorgvuldigheidseisen wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer is daartoe verplicht om Opdrachtgever of door de Opdrachtgever aan te wijzen personen inzage te geven in en/of respectievelijk afschrift te verstrekken van gegevens, alsmede om overige inlichtingen te verstrekken.

Artikel 10. Opschorting

- 10.1 De Opdrachtgever is, onverminderd de bevoegdheid tot opschorting als bedoeld in artikel 18.3 van het VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten, bevoegd om zijn verplichting tot betaling jegens de aanbieder geheel of gedeeltelijk op te schorten indien:
- a) Er sprake is van een vermoeden van fraude naar aanleiding waarvan een fraudeonderzoek is aangekondigd. De opschorting duurt voort totdat het betreffende fraudeonderzoek is afgerond;
 - b) Er sprake is van (het indienen van een aanvraag tot) een faillissement of surseance van betaling van Opdrachtnemer. De opschorting duurt voort tot maximaal dertien weken nadat het faillissement of de surséance van betaling is uitgesproken;
 - c) Er sprake is van een calamiteit, geweldincident, bijna-ongeluk, verdenking van strafbaar feit of overige onrechtmatige handelingen. De opschorting duurt voort tot het

onderzoek naar aanleiding van de calamiteit, het geweldsincident, het bijna-ongeluk of onrechtmatige handeling is afgerond.

Artikel 11. Terugvordering

- 11.1 Indien, al dan niet naar aanleiding van een materiële controle, blijkt dat de dienstverlening niet in overeenstemming met de Raamovereenkomst is verleend, is de Opdrachtgever - onverminderd het overige in deze Raamovereenkomst bepaalde - bevoegd om de met die tekortkoming(en) verband houdende declaraties geheel of gedeeltelijk terug te vorderen.
- 11.2 Het staat Opdrachtgever vrij om het deel van de betaalde declaraties dat met een bepaalde tekortkoming verband houdt te bepalen door middel van een steekproef en het vervolgens extrapoleren van de uitkomsten van die steekproef naar alle tot aan de steekproef door Opdrachtgever betaalde declaraties.
- 11.3 De Opdrachtnemer is over het ingevolge dit artikel bepaalde terugvorderingsbedrag wettelijke rente verschuldigd, steeds te berekenen vanaf de datum waarop de betreffende declaratie is betaald.

Artikel 12. Fraude

- 12.1 Onder fraude als bedoeld in de Raamovereenkomst wordt verstaan: het plegen of trachten te plegen van valsheid in geschrifte, malversaties, bedrog, benadeling van rechthebbenden of verduistering ten nadele van bij de totstandkoming of uitvoering van de bij de Raamovereenkomst of het bieden van maatschappelijke ondersteuning betrokken personen en organisaties met het doel een prestatie, vergoeding, betaling of ander voordeel te krijgen waarop Opdrachtnemer geen recht heeft of recht kan hebben. Tevens het opzettelijk/ doelbewust verstrekken van onjuiste en/of onvolledige gegevens, of het verzwijgen of niet (op tijd) verstrekken van gegevens. Het gaat om gegevens die noodzakelijk zijn om te kunnen bepalen of er recht op een voorziening is, en om de duur en omvang van die voorziening vast te stellen. Als gevolg hiervan wordt een voorziening helemaal of gedeeltelijk ten onrechte verstrekt. Kwetsbare inwoners vooral zien als verdienmodel.
- 12.2 Indien er fraude is vastgesteld is de Opdrachtgever bevoegd om:
 - a) De met de fraude verband houdende declaraties geheel of gedeeltelijk terug te vorderen. Het bepaalde in artikel 11 van deze Raamovereenkomst (lees: de bepalingen omtrent de algemene terugvorderingsbevoegdheid bij tekortkomingen) is ten aanzien van een dergelijke terugvordering van overeenkomstige toepassing;
 - b) De Raamovereenkomst per direct op te zeggen;
 - c) De Raamovereenkomst met inachtneming van het bepaalde in artikel 25 van het VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten te ontbinden.
 - d) Als de omvang en/ of impact van de fraude beperkt is, kan de Opdrachtgever besluiten om middels een plan van aanpak de Opdrachtnemer een kans te geven tot herstel. Dit plan van aanpak kan gericht zijn op herstel van geleden schade, herstel en/of voorkoming van herhaling.
- 12.3 Indien er fraude is vastgesteld is de Opdrachtnemer, onverminderd het in dit artikel bepaalde, gehouden om de diensgevolge door de Opdrachtgever of derden geleden schade te vergoeden. Deze schade omvat in ieder geval, maar is uitdrukkelijk niet beperkt tot, de kosten die de Opdrachtgever heeft moeten maken in verband met het fraudeonderzoek en de overige kosten die noodzakelijk waren om (de omvang van) de fraude (in en buiten rechte) vast te stellen, alsmede om de daarmee verband houdende bedragen terug te vorderen van en de daarmee verband houdende schade te verhalen op Opdrachtnemer.

- 12.4 Oneigenlijk gebruik: Mogelijk is er sprake van een onbedoelde fout die (eenvoudig) hersteld kan worden. In dat geval is er geen sprake van fraude. Eventueel kan de Opdrachtnemer een plan van aanpak voor herstel en voorkoming indienen.

Artikel 13. Informatie en archivering

- 13.1 Opdrachtnemer hanteert, onverminderd de dienaangaande voor haar geldende wettelijke voorschriften, bij het beheer van (digitale) archiefbescheiden in dossiers de uitgangspunten van de Archiefwet 1995. Hieronder begrepen de toepassing van de geldende Selectielijst van archiefbescheiden van gemeentelijk en intergemeentelijke organen.
- 13.2 Vernietiging, ontoegankelijk maken, vervanging, vervreemding en overdracht van dossiers door de Opdrachtnemer geschiedt in samenspraak met de Opdrachtgever.
- 13.3 Bij beëindiging van de Raamovereenkomst draagt Opdrachtnemer zorg voor de overdracht van historische dossiers, lopende dossiers, in goede, geordende en toegankelijke staat, aan de organisatie die door Opdrachtgever wordt aangewezen.

Artikel 14. Monitoring, verantwoording en managementinformatie

- 14.1 Opdrachtnemer levert reguliere verantwoording in het Jaardocument Wmo aan via het Centraal Informatiepunt Beroepen Gezondheidszorg (CIBG).
- 14.2 Het meest recente controleprotocol Wmo is van toepassing, dit sluit aan op het landelijke controle-protocol Wmo.
- 14.3 Opdrachtnemer dient bij gunning aantoonbaar te zorgen voor een geautomatiseerde registratie van door Opdrachtgever nader te bepalen gegevens en verstrekt deze kosteloos. Dit betekent dat door de gemeenten geen onkosten worden gemaakt voor extra investeringen welke door de opdrachtnemer worden gemaakt.
- 14.4 Opdrachtnemer stelt gedurende de gehele contractperiode op gemeenteniveau indicatoren beschikbaar conform een nog vast te stellen format management-informatie opgesteld door de Opdrachtgever. Nadere invulling van het format wordt door Opdrachtgever met Opdrachtnemer afgestemd.
- 14.5 Opdrachtnemer en Opdrachtgever monitoren de kwaliteit van de geleverde Diensten door middel van prestatie-indicatoren en benchmarking en benutten de cijfers aantoonbaar om tot kwaliteitsverbetering te komen. Opdrachtnemer levert eventueel andere informatie die Opdrachtgever verder noodzakelijk acht.
- 14.6 Het contractmanagement vindt op lokaal niveau plaats en bestaat uit de volgende onderdelen:
- a) Minimaal één keer per jaar vindt er, op initiatief van Opdrachtgever, een voortgangsgesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onderwerpen in deze voortgangsgesprekken zullen in eerste instantie in ieder geval zijn:
 - Bespreken managementrapportages;
 - Kwaliteit en kwantiteit;
 - Aanleveren data;
 - Monitoring;

- Aantal en afhandeling klachten (Communicatie en werksituatie tussen aanbieder en backoffice en toegangsteam);
 - Administratieve proces en facturatie;
 - Bespreken signalen.
- b)** Managementrapportages; Om te kunnen sturen op de uitvoering van de contracten verstrekt Opdrachtnemer één (1) week voorafgaand aan het voortgangsgesprek een productieverklaring aan Opdrachtgever. Deze informatie moet inzicht geven in kwaliteit en kosten van de geleverde ondersteuning.

Artikel 15. Wijziging van Raamovereenkomst

- 15.1 Partijen kunnen elkaar een voorstel doen tot wijziging van deze Raamovereenkomst (inclusief bijlagen). Een wijzigingsvoorstel wordt schriftelijk gedaan en behelst in ieder geval een heldere gedetailleerde beschrijving van de voorgestelde wijziging en de gevolgen van die voorgestelde wijziging voor de Inwoner, de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Wijzigingen zijn enkel mogelijk indien en voor zover zij passen binnen het wettelijk stelsel.
- 15.2 Een wijziging van de Raamovereenkomst wordt niet eerder van kracht dan nadat een schriftelijke vastlegging van de wijziging door beide Partijen met handtekeningen is geaccordeerd.
- 15.3 Een rechtsgeldige wijziging van deze Raamovereenkomst (inclusief bijlagen) als bedoeld in artikel 15.2 laat de gelding en inhoud van een reeds bestaande Raamovereenkomst onverlet, tenzij (en totdat) die wijziging door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer uitdrukkelijk is aanvaard.
- 15.4 In geval van veranderingen in wet- en regelgeving en/of de ontwikkeling en uitvoering van overheidsbeleid (op nationaal, supranationaal en internationaal niveau) die de ongewijzigde uitvoering van deze Raamovereenkomst voor ten minste één Partij onredelijk bezwarend maken, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg. Dit overleg biedt geen garantie voor wijziging van de Raamovereenkomst.

Artikel 16. Communicatie

- 16.1 Mededelingen, aanzeggingen en andere verklaringen, in verband met deze Raamovereenkomst, worden gedaan in de Nederlandse taal, met gebruikmaking van e-mail, via inkoop@debilt.nl onder vermelding van de naam van de aanbesteding. Mededelingen en/of verklaringen die niet aan deze vereisten voldoen, hebben geen werking.
- 16.2 Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen andere dan de bovenstaande gegevens kiezen door aan de andere Partij de gewijzigde gegevens mee te delen. De andere Partij bevestigt de ontvangst daarvan onverwijld.
- 16.3 Opdrachtnemer en Opdrachtgever informeren elkaar direct over dreigende financiële problemen.

Artikel 17. Geschillenregeling en toepasselijk recht

Opdrachtgever verwijst hiervoor naar het VNG Model Algemene Inkoop voorwaarden voor leveringen en diensten (bijlage 8 van het aanmeldingsdocument).

Aldus overeengekomen en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER,

OPDRACHTNEMER,

Naam: <naam ondertekenaar>
Functie: <functie ondertekenaar>

Naam: <naam ondertekenaar>
Functie: <functie ondertekenaar>

Handtekening:

Handtekening:

Datum:

Datum: