

Conceptovereenkomst Diensten voor gemeente Tilburg ten aanzien van Plaagdierbeheersing

De Gemeente Tilburg gevestigd en kantoorhoudende te 5038 CB Tilburg, aan de Spoorlaan 181, hierna te noemen "Opdrachtgever", rechtens vertegenwoordigd door het Hoofd van de Afdeling Ruimtelijke Uitvoering, handelend krachtens verleend ondermandaat, zoals opgenomen in het mandaatregister van de gemeente Tilburg onder mandaatnummer 5138, de heer W.J.C. Wouters

en

[ondernemingsnaam] (KVK-nummer 00000000), gevestigd en kantoorhoudende te aan de, hierna te noemen "Opdrachtnemer", rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar
.....

Hierna gezamenlijk ook aan te duiden als "Partijen"

Overwegende dat:

1. Opdrachtgever een Openbare Europese aanbestedingsprocedure heeft gevolgd conform de Richtlijn 2014/24/EU welke in de Nederlandse wetgeving is geïmplementeerd door de Aanbestedingswet 2012 (Aanbestedingswet, wet van 1 november 2012, laatstelijk gewijzigd 1 juli 2016);
2. Opdrachtgever voor de inkoop van deze Diensten een aanbestedingsdocument 201X/xxx/xxxx heeft opgesteld;
3. Opdrachtnemer in het kader van die aanbestedingsprocedure een aanbieding voor de uitvoering van Plaagdierbeheersing 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 Plaagdierbeheersing 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 5 bij de (concept)Overeenkomst maken integraal deel uit van deze Overeenkomst;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Medewerkers:	Het personeel van de Opdrachtnemer;
Overeenkomst:	Iedere Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van een Overeenkomst (waaronder mede begrepen een door de Opdrachtnemer uitgebrachte offerte);
Opdrachtgever:	De gemeente Tilburg;
Opdrachtnemer:	Iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie de Opdrachtgever in onderhandeling is over Opdrachten of over het sluiten van een Overeenkomst, en/of met wie de Opdrachtgever een Overeenkomst is aangegaan;
Partijen:	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afzonderlijk dan wel gezamenlijk;
Tarieven:	Vergoedingen voor de Diensten worden vastgesteld aan de hand van bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst.

Verklaren te zijn overeengekomen:

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

- 1.1 De Opdrachtgever geeft hierbij aan de Opdrachtnemer opdracht, gelijk de Opdrachtnemer hierbij deze opdracht van Opdrachtgever aanvaardt, om voor de duur van de Overeenkomst, Diensten ten aanzien van Plaagdierbeheersing voor Opdrachtgever te verrichten.
- 1.2 De organisatie van de Opdrachtnemer alsmede de door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities worden vastgelegd in Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.3 De door de Opdrachtgever voor de Diensten te betalen Tarieven worden vastgesteld in Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst.
- 1.4 De Diensten worden steeds verricht in overeenstemming met actuele Wet- en Regelgeving.
- 1.5 Partijen kunnen ook na ondertekening van de Overeenkomst nog Diensten overeenkomen. Deze worden dan in een separate Overeenkomst schriftelijk vastgelegd.

Artikel 2: Voorwaarden

- 2.1 Van deze Overeenkomst maken deel uit de Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente Tilburg, hierna te noemen Algemene Voorwaarden, zie Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst. De inhoud van deze Algemene Voorwaarden is Partijen bekend. De Opdrachtnemer heeft hiervan een exemplaar ontvangen. De Opdrachtgever wijst de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand.

Artikel 3: Overige verplichtingen Opdrachtnemer

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

Artikel 4: Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 1 februari 2023 en is aangegaan voor een periode die van rechtswege eindigt op 31 januari 2025 met een optionele eenzijdige verlenging door de Aanbestedende Dienst van twee (2) keer één (1) jaar. Opdrachtgever zal uiterlijk 4 maanden voor de einddatum van de Overeenkomst aan opdrachtnemer berichten of zij de Overeenkomst wenst voort te zetten.

- 4.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond doen eindigen door schriftelijke opzegging zonder opzegtermijn indien:
- a. een van beide Partijen in staat van faillissement komt te verkeren;
 - b. een van beide Partijen surseance van betaling aanvraagt;
 - c. een van beide Partijen anderszins de belangen van de wederpartij of de goede naam van haar dienstverlening ernstig schaadt;
 - d. sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, die ook nadat de wederpartij schriftelijk in gebreke is gesteld niet binnen een redelijke termijn is hersteld.
- 4.3 De continuïteit van de uitvoering van de Diensten mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Overeenkomst. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de Diensten 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.
- 4.4 Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat Opdrachtnemer een in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een natuurlijke persoon met de Russische nationaliteit, een (rechts)persoon die handelt in belang van of op aanwijzing een Russische of in Rusland gevestigde (rechts)persoon, een (rechts)persoon die voor meer dan 50% eigendom is van een partij zoals hiervoor genoemd, en/of een niet-Russische entiteit waarbij meer dan 10% van de contractwaarde geleverd wordt door onderaannemers, leveranciers of entiteiten die voldoen aan de voornoemde beschrijvingen is, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden, zonder op enigerlei wijze schadelijch of aansprakelijk te zijn jegens Opdrachtnemer.

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-factureren 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

T.a.v. afdeling Planning en 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)
- een duidelijke specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden

Let ook op de aanvullende factuureisen van de 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 De facturering door de Opdrachtnemer voor de Diensten geschiedt per maand achteraf aan de Opdrachtgever.
- 5.4 Deel A (gebouwen) en deel B (openbaar gebied) dienen maandelijks separaat te worden gefactureerd.
- 5.5 Alle bedragen zijn exclusief BTW.
- 5.6 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 5.7 De in Bijlage 2 bij de Overeenkomst neergelegde Prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst.
- 5.8 De Prijzen worden jaarlijks geïndexeerd aan de hand van de consumentenprijsindex van het CBS op basis van het definitieve jaarcijfer van oktober van het voorgaande jaar. De eerste indexering vindt plaats op 1 januari 2024. Opdrachtnemer dient hiervoor een aanvraag in, gespecificeerd met een uittreksel van CBS-Statline (<https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/>).

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.

- 8.3 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.

De hoogte van de schade wordt met in achtneming van artikel 8.4. van deze Overeenkomst gelimiteerd tot het maximaal verzekerbare bedrag.

- 8.4 De te vergoeden schade zal worden gematigd indien de omvang van de jaaromzet gering is in verhouding tot de omvang van de geleden schade.
- 8.5 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 van € 500.000,-- per gebeurtenis conform de verzekeringspolis welke als Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst is bijgevoegd.
- 8.6 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst indien en voor zover hij zich kan beroepen op overmacht. Tot overmacht wordt in dit kader in ieder geval niet gerekend ziekte van of gebrek aan Medewerkers. Een beroep op overmacht is slechts mogelijk indien de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hiervan ten spoedigste, doch binnen vijf werkdagen, in kennis heeft gesteld. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet nakoming te wijten is aan een door hem ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen de gevolgen van de overmachtsituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

Artikel 9: Contractbeheer Opdrachtgever / Opdrachtnemer

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

Strategisch niveau:

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

Operationeel niveau:

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

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Afdelingshoofd?	
Tactisch	Contractmanagers Faciliteiten en Ruimtelijke uitvoering	

Operationeel	Kwaliteitsmedewerkers Faciliteiten en Ruimtelijke Uitvoering	
Contractbeheer	Contractbeheerder	

Artikel 10: Algemeen

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

Artikel 11: Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst

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

- Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Opdrachtbeschrijving, Programma van Eisen en/of Wensen, en Nota('s) van Inlichtingen
- Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten
Gemeente Tilburg
- Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst: Klachtenregeling
- Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Polis(sen) aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer
- Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Offerte Opdrachtnemer (kwalitatief en/of commercieel)

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

Artikel 12: 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:

W.J.C. Wouters,
Afdelingshoofd Ruimtelijke Uitvoering

.....

.....
Datum ondertekening

.....
Datum ondertekening

**Bijlage 1 bij de (concept)Overeenkomst: Opdrachtbeschrijving, Programma van Eisen en/of Wensen, en
Nota('s) van Inlichtingen**



GEMEENTE TILBURG



ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN

voor leveringen en diensten
Gemeente Tilburg

Inhoudsopgave

I ALGEMEEN

Artikel 1	Definities
Artikel 2	Toepasselijkheid
Artikel 3	Offerte, opdracht en totstandkoming Overeenkomst

II UITVOERING OVEREENKOMST

Artikel 4	Algemene verplichtingen Contractant
Artikel 5	Algemene verplichtingen Gemeente
Artikel 6	Kwaliteit, keuring en garantie
Artikel 7	Geheimhouding
Artikel 8	Intellectueel eigendom
Artikel 9	Wijziging Overeenkomst
Artikel 10	Uitrusting en materialen
Artikel 11	Tijdstip van nakoming
Artikel 12	Toerekenbare tekortkoming
Artikel 13	Niet toerekenbare tekortkoming
Artikel 14	Aansprakelijkheid en verzekering
Artikel 15	Boete
Artikel 16	Toepasselijk recht en geschillen

III FINANCIËLE BEPALINGEN

Artikel 17	Prijzen, meerwerk en minder werk
Artikel 18	Facturering en betaling

IV BEPALINGEN BETREFFENDE DE LEVERINGEN VAN GOEDEREN

Artikel 19	Leveringen
Artikel 20	Verpakking en transport
Artikel 21	Overdracht van eigendom en risico

V BEPALINGEN BETREFFENDE HET VERRICHTEN VAN DIENSTEN

Artikel 22	Diensten
Artikel 23	Personeel van Contractant

VI EINDE OVEREENKOMST

Artikel 24	Opzegging
Artikel 25	Ontbinding
Artikel 26	Vernietiging

I Algemeen

Artikel 1 Definities

Aflevering:	het verschaffen van het bezit van de Goederen aan de Gemeente
Contractant:	de in de Overeenkomst genoemde wederpartij van de Gemeente
Diensten (Dienst):	de door de Contractant te verrichten werkzaamheden ten behoeve van een specifieke behoefte van de Gemeente, niet zijnde werken of leveringen
Gemeente:	de gemeente Tilburg, zetelend te Tilburg
Goederen:	alle zaken en alle vermogensrechten in de zin van artikel 3:1 Burgerlijk Wetboek

Leveringen (Levering):	de door de Contractant op basis van de Overeenkomst ten behoeve van de Gemeente te leveren Goederen
Offerte:	een aanbod in de zin van het Burgerlijk Wetboek
Offerteaanvraag:	een enkelvoudige of meervoudige aanvraag van de Gemeente voor te verrichten Prestaties of een (Europese) aanbesteding conform de Aanbestedingswet en de Europese aanbestedingsrichtlijnen 2004/17/EG en 2004/18/EG
Overeenkomst:	al hetgeen tussen de Gemeente en de Contractant is overeengekomen, inclusief daarbij behorende bijlagen
Partijen/Partij:	de Gemeente en/of de Contractant
Personeel van Contractant:	de door de Contractant voor de uitvoering van de Overeenkomst in te schakelen personeelsleden of andere hulppersonen die krachtens de Overeenkomst onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zullen zijn
Prestatie:	de te verrichten Leveringen en/of Diensten
Werkdag:	kalenderdagen behoudens weekenden, algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet, plaatselijke feestdagen en door de Gemeente aangewezen bruggen

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene inkoopvoorwaarden zijn van toepassing op de Offerteaanvraag en Overeenkomsten met betrekking tot Leveringen en Diensten.
- 2.2. Van deze algemene inkoopvoorwaarden kan slechts worden afgeweken, indien Partijen dit uitdrukkelijk schriftelijk met elkaar zijn overeengekomen.
- 2.3. Indien een bepaling van deze algemene inkoopvoorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen van kracht blijven en treden Partijen in overleg teneinde een nieuwe bepaling (of bepalingen) ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling(en) in acht worden genomen.
- 2.4. Door het indienen van de Offerte wijst de Contractant uitdrukkelijk de toepasselijkheid van zijn algemene voorwaarden of die van enige branchevereniging af.
- 2.5. In geval van strijdigheid tussen deze algemene inkoopvoorwaarden en enige bepaling in de Overeenkomst prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.

Artikel 3 Totstandkoming Overeenkomst

- 3.1. De Gemeente kan een Offerteaanvraag intrekken of wijzigen Voor zover dit mogelijk is binnen de geldende Nederlandse en Europese jurisprudentie en wet- en regelgeving. De Gemeente zal geen kosten of schade vergoeden die hiermee samenhangen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.2. De Offerte van de Contractant heeft een gestanddoeningstermijn van negentig dagen of zoveel langer of korter als in de Offerteaanvraag is vermeld. De gestanddoeningstermijn vangt aan op de dag waarop de inschrijvingstermijn sluit of op de dag die wordt vermeld in de Offerteaanvraag.
- 3.3. Een Overeenkomst komt tot stand nadat de Gemeente een expliciete schriftelijke aanvaarding van de Offerte van de Contractant per e-mail, fax of brief heeft

verzonden aan de Contractant. De schriftelijke aanvaarding geldt enkel als aanvaarding, indien daaraan een besluit ten grondslag ligt als bedoeld in artikel 160, eerste lid aanhef en onder e van de Gemeentewet dat is genomen door of namens het college van burgemeester en wethouders en de aanvaarding ondertekend is door de burgemeester of een ander waaraan op grond van het bepaalde in artikel 171, tweede lid van de Gemeentewet de vertegenwoordiging van de Gemeente is opgedragen. Op eerste verzoek van de Contractant legt de Gemeente een kopie van dit besluit over.

- 3.4. Een voornemen tot gunning houdt geen aanvaarding in zoals bedoeld in het voorgaande lid of in de zin van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek.
- 3.5. Alle handelingen die de Contractant verricht voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst zijn voor rekening en risico van de Contractant.

II Uitvoering overeenkomst

Artikel 4 Algemene verplichtingen Contractant

- 4.1. De Contractant zal zijn verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst in nauwe samenwerking met de Gemeente nakomen, onverminderd de eigen verantwoordelijkheid van de Contractant.
- 4.2. De Contractant zal de Gemeente op de hoogte houden van de uitvoering van de Overeenkomst en desgevraagd inlichtingen geven. De Contractant is onder meer, doch niet uitsluitend, verplicht om de Gemeente direct schriftelijk in te lichten over feiten en omstandigheden die kunnen leiden tot vertraging in de nakoming of waarmee in de Overeenkomst geen rekening is gehouden.
- 4.3. Slechts met voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Gemeente, kan de Contractant de uitvoering van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk laten uitvoeren door derden of uit de Overeenkomst voortvloeiende rechten en/of plichten overdragen aan derden. Aan deze goedkeuring kunnen voorwaarden worden verbonden.
- 4.4. Lid 4.3. geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.
- 4.5. De Contractant garandeert ter zake van de Overeenkomst dat de Contractant of Personeel van Contractant of een met de Contractant verbonden rechtspersoon en de onder hen werkzame personen niet betrokken zijn of zijn geweest bij overleg of afspraken met andere ondernemingen op een wijze die strijdig zou kunnen zijn met bepalingen van de Mededingingswet of artikelen 101 en 102 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, waaronder: (1) prijsvorming, (2) het afstemmen van Offerten, en/of (3) verdeling van werkzaamheden.
- 4.6. De Contractant vrijwaart de Gemeente voor strafrechtelijke boetes en bestuurlijke sancties (als bedoeld in artikel 5:2, eerste lid aanhef en onder a van de Algemene wet bestuursrecht, het eventuele kostenverhaal daaronder begrepen) die verband houden met de Overeenkomst en die de Contractant of de Gemeente krijgt opgelegd.

- 4.7. De Contractant zal bij de uitvoering van de Overeenkomst alle van toepassing zijn de voorschriften bij of krachtens de wet gesteld naleven en de overeenkomsten die de Gemeente met derden heeft gesloten, voor zover deze overeenkomsten bekend zijn bij de Contractant, in acht nemen. Indien de Contractant genoodzaakt is om contact op te nemen met derden, zal de Contractant dit eerst voorleggen aan de Gemeente.
- 4.8. De Contractant draagt zelf de verantwoordelijkheid om de door hem ingeschakelde derden te informeren over de afspraken die gelden tussen de Contractant en de Gemeente bij de uitvoering van de Overeenkomst.
- 4.9. Slechts voor zover de Contractant expliciet en schriftelijk is gemachtigd door de Gemeente zal de Contractant optreden als gemachtigde van de Gemeente. Eventuele gevolgen die door het in strijd handelen met het bepaalde in de voorgaande zin zijn ontstaan, komen voor rekening en risico van de Contractant.
- 4.10. De Contractant verleent alle medewerking aan de Gemeente, indien de Gemeente wordt geconfronteerd met een informatieverzoek.
- 4.11. De communicatie, schriftelijk en mondeling, tussen de Contractant en de Gemeente dient te allen tijde in de Nederlandse taal te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 5 Algemene verplichtingen Gemeente

- 5.1. De Gemeente zal op verzoek van de Contractant alle inlichtingen en gegevens verstrekken voor zover die nodig zijn om de Overeenkomst naar behoren uit te voeren.
- 5.2. De Gemeente zal zich inspannen zoals een goed opdrachtgever betaamt en zal zich indien nodig inspannen om haar medewerking, waaronder publiekrechtelijke medewerking, te verlenen die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 6 Kwaliteit, keuring en garantie

- 6.1. De Contractant garandeert dat de geleverde Prestaties voldoen aan de Overeenkomst, aan de algemeen geldende normen en aan de voorschriften die bij of krachtens wet of verdrag gelden met betrekking tot, doch niet uitsluitend, veiligheid, gezondheid en milieu.
- 6.2. De Gemeente is gerechtigd om de Prestaties te keuren en de Contractant verleent waar nodig zijn medewerking. Indien de Gemeente bepaalde Prestaties schriftelijk heeft goedgekeurd, vervalt het recht zoals genoemd in de voorgaande zin ten aanzien van die Prestaties.

Artikel 7 Geheimhouding

- 7.1. Partijen verplichten zich om al wat bij de uitvoering van de Overeenkomst ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs kan worden vermoed, op generlei wijze bekend te maken – inclusief via kanalen van sociale media - of voor eigen doeleinden te gebruiken, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of rechterlijke uitspraak tot bekendmaking noopt. Deze geheimhoudingsplicht beperkt zich niet tot de looptijd van de Overeenkomst.
- 7.2. Partijen zullen de onder hen werkzame personen of door hen ingeschakelde derden verplichten deze geheimhoudingsplicht na te leven.
- 7.3. Partijen hebben het recht om in geval van overtreding van de voorgaande leden door de andere Partij en/of de voor die Partij werkzame personen en/of door die Partij ingeschakelde derden de Overeenkomst per direct op te schorten dan wel zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling te ontbinden. Elke opschorting dan wel ontbinding geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.
- 7.4. Bij overtreding van de voorgaande leden verbeurt Contractant een direct opeisbare boete van € 25.000,00 voor iedere overtreding, zulks onverminderd alle andere rechten of vorderingen, waaronder doch niet uitsluitend, een vordering van de gemeente uit hoofde van het recht op schadevergoeding.

- 7.5. De Contractant is verplicht om op eerste verzoek van de Gemeente Personeel van Contractant een geheimhoudingsverklaring te laten ondertekenen.
- 7.6. Voor zover de Contractant in het kader van de Overeenkomst de beschikking heeft gekregen over gegevens en/of gegevensbestanden van Opdrachtgever, zal Contractant ten aanzien van deze gegevens en/of gegevensbestanden, in aanvulling op de in lid 1 genoemde geheimhoudingsplicht, adequate beveiligingsmaatregelen treffen om ongeautoriseerde toegang tot deze gegevens en/of gegevensbestanden te voorkomen.

Artikel 8 Intellectueel eigendom

- 8.1. Alle (aanspraken op) intellectuele eigendomsrechten (IE-rechten) met betrekking tot enig resultaat voortvloeiende uit de Overeenkomst, berusten bij de Gemeente, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. De Contractant draagt deze (aanspraken op) IE-rechten – voor zover nodig – om niet over aan de Gemeente. De Contractant zal op eerste verzoek kosteloos meewerken aan het bewerkstelligen van de overdracht.
- 8.2. Onder resultaat als bedoeld in lid 1 van dit artikel, wordt verstaan al hetgeen in het kader van de Overeenkomst tot stand wordt gebracht ongeacht of de Contractant daarbij gebruik maakt van enige bijdrage van de Gemeente en/of derden.
- 8.3. De Contractant doet voor zover mogelijk afstand van alle eventuele persoonlijkheidsrechten op in het kader van de Overeenkomst tot stand gebrachte auteursrechtelijke werken.
- 8.4. Indien de in lid 1 bedoelde overdracht om welke reden dan ook feitelijk niet mogelijk is, verleent Contractant aan de Gemeente een wereldwijde, exclusieve en niet-opzegbare licentie met het recht op sublicentie verlening op eventuele rechten van intellectueel eigendom met betrekking tot de door Contractant vervaardigde voortbrengselen. De vergoeding van deze licentie is in de prijs inbegrepen. Desgewenst en voor zover relevant kan de Gemeente deze licentie in de daartoe bestemde registers inschrijven, waaraan Contractant de benodigde medewerking zal verlenen.

- 8.5. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt of verkrijgt de Contractant geen gebruiksrecht met betrekking tot enig resultaat van de Overeenkomst.
- 8.6. De Gemeente behoudt zich uitdrukkelijk het auteursrecht voor met betrekking tot ieder in het kader van de Overeenkomst aan Contractant openbaar gemaakt werk. De Contractant erkent dit voorbehoud.
- 8.7. De Contractant garandeert dat de gekochte Goederen en toebehoren alsmede de geleverde Diensten en al hetgeen daarmee gepaard gaat of daaruit resulteert vrij zijn van alle bijzondere lasten en beperkingen die aan het vrije gebruik daarvan door de Gemeente in de weg zouden kunnen staan, zoals octrooirechten, merkrechten, modelrechten of auteursrechten en vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspraken van derden dienaangaande.
- 8.8. In het geval van aanspraken van derden zal de Contractant alles in het werk stellen om in overleg met de Gemeente te bewerkstelligen dat de Gemeente het ongestoorde gebruik van het geleverde zal kunnen voortzetten.
- 8.9. In het geval van aanspraken van derden waarvoor de hierboven genoemde vrijwaringverplichting geldt, zal de Contractant alle schade van de Gemeente vergoeden inclusief proceskosten, waaronder tevens begrepen redelijke advocaatkosten voor het voeren van gerechtelijke procedures.

Artikel 9 Wijziging Overeenkomst

- 9.1. De Gemeente kan de Overeenkomst enkel schriftelijk wijzigen en/of aanvullen, na overleg met en instemming van de Contractant over de gevolgen van de wijziging of aanvulling.
- 9.2. In dit kader blijven Partijen binnen de grenzen van de redelijkheid en billijkheid.

Artikel 10 Uitrusting en materialen

- 10.1. De Contractant zal voor eigen rekening en risico zorg dragen voor alle bij de uitvoering van de Overeenkomst te gebruiken - niet van de Gemeente afkomstige - materialen en uitrusting (waaronder gereedschappen), tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 10.2. De Contractant is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de deugdelijkheid van de gebruikte Goederen, materialen en uitrusting en dient deze voor eigen rekening en risico te verzekeren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 Tijdstip van nakoming

- 11.1. De Contractant is van rechtswege in verzuim nadat de fatale termijn(en) of termijnen voor de uitvoering van de desbetreffende Prestaties, zoals vermeld in de Overeenkomst, zijn verstreken en de desbetreffende Prestaties niet of niet volledig zijn uitgevoerd.
- 11.2. De Contractant stelt de Gemeente schriftelijk tijdig en met opgaaf van redenen in kennis van een eventuele vertraging en de maatregelen die de Contractant zal treffen om de vertraging zoveel mogelijk te beperken.
- 11.3. In spoedeisende gevallen en daarnaast indien na overleg met de Contractant, redelijkerwijs moet worden aangenomen dat deze niet, niet tijdig of niet naar behoren haar verplichtingen uit de Overeenkomst kan c.q. zal nakomen, is de Gemeente bevoegd te verlangen dat Contractant de uitvoering van de Overeenkomst voor haar rekening en risico, geheel of gedeeltelijk aan derden uitbesteedt. Een en ander ontslaat Contractant niet van haar verplichtingen uit de Overeenkomst jegens de Gemeente.
- 11.4. Voor de door de Contractant ingeschakelde derden staat Contractant jegens de Gemeente in als ware het haar eigen handelen of nalaten. De Contractant staat ervoor in dat deze derden zich houden aan het in deze algemene inkoopvoorwaarden bepaalde, alsmede aan alle overige door de Gemeente van toepassing verklaarde voorschriften en bepalingen ter zake van de Overeenkomst. De Contractant staat er

voor in dat de Gemeente haar bevoegdheden uit hoofde daarvan ook jegens die derden kan uitoefenen.

Artikel 12 Toerekenbare tekortkoming

- 12.1 Indien één van de Partijen toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, zal de andere Partij een aangetekend schrijven verzenden aan de tekortkomende Partij, alvorens gebruik te maken van de Partij toekomende wettelijke rechten, behoudens de gevallen waarin ingebrekestelling ingevolge het Burgerlijk Wetboek achterwege kan blijven, in welke gevallen de nalatige Partij direct in verzuim verkeert.
- 12.2. Ieder der Partijen is gerechtigd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien de andere Partij in verzuim is geraakt, behoudens voor zover ontbinding – gelet op de omstandigheden van het geval, waaronder de ernst van het verzuim – in strijd zou zijn met de redelijkheid en billijkheid. Elke ontbinding geschiedt door middel van een aangetekend schrijven.
- 12.3. Er is geen sprake van enige toerekenbare tekortkoming zijdens de Gemeente indien en voor zover de publiekrechtelijke verantwoordelijkheid noopt tot het niet verstrekken van inlichtingen en gegevens respectievelijk tot het niet verlenen van de publiekrechtelijke medewerking die nodig zou kunnen zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 13 Niet toerekenbare tekortkoming

- 13.1. De Contractant kan zich jegens de Gemeente enkel op overmacht beroepen, indien de Contractant de Gemeente zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de bewijsstukken, schriftelijk van het beroep op overmacht in kennis stelt.
- 13.2. De Partij die een beroep doet op overmacht, verplicht zich, om voor zover dit in zijn vermogen ligt, iedere oorzaak van overmacht zo snel mogelijk op te heffen dan wel te doen opheffen

- 13.3. Onder overmacht wordt in ieder geval niet begrepen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich hiertegen verzet:
- niet nakoming van de verplichtingen door een (de) door de Contractant ingeschakelde hulpperso(o)n(en) waaronder diens toeleveranciers;
 - bedrijfsstoringen in het bedrijf van de Contractant of dat van zijn toeleverancier of andere door hem ingeschakelde derden;
 - tekorten aan grondstoffen, werknemers en/of materialen;
 - stakingen, van welke aard dan ook;
 - ongevallen;
 - brand;
 - transportmoeilijkheden/ vertragingen;
 - wettelijke belemmeringen of overheidsmaatregelen, onder meer verband houdend met in-, door- en uitvoer; *en*
 - wijzigingen in valutaverhoudingen en/of prijswijzigingen.

Artikel 14 Aansprakelijkheid en verzekering

- 14.1. De Contractant vrijwaart de Gemeente tegen eventuele aanspraken van derden terzake van schade door deze derden geleden ten gevolge van de uitvoering door de Contractant van de Overeenkomst en het gebruik of toepassing van de geleverde Goederen of Diensten van de Contractant.
- 14.2. De Contractant zal vanaf het aangaan van de Overeenkomst adequaat verzekerd zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst en zal zich adequaat verzekerd houden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst.
- 14.3. De Contractant zal het verzekerd bedrag en de polisvoorwaarden gedurende de uitvoering van de Overeenkomst niet ten nadele van de Gemeente wijzigen, tenzij de Gemeente hiervoor haar expliciete en schriftelijke toestemming heeft gegeven.
- 14.4. Eventuele verzekeringen die noodzakelijk zijn in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst en waarover de Contractant nog niet beschikt, zal de Contractant afsluiten tenminste voor de periode van de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 15 Boete

- 15.1. Indien Contractant tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, is de Contractant aan de Gemeente, voor elke kalenderdag dat de tekortkoming voortduurt, zonder rechterlijke tussenkomst, een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 2,5% van de totale prijs (inclusief BTW) die met de overeenkomst is gemoeid, met een minimumboete van € 2.500,- tot een maximumboete van 10% van de totale prijs (inclusief BTW) die met de overeenkomst is gemoeid. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is in ieder geval de maximumboete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd.
- 15.2. Indien de totale prijs onbekend is, wordt deze prijs berekend aan de hand van: de geraamde waarde van de overeenkomst zoals genoemd in de aanbestedingsstukken, dan wel het bedrag dat de Gemeente aan de Overeenkomst gespendeerd heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het moment van boeteoplegging, vermenigvuldigd met het aantal jaren looptijd van de overeenkomst.
- 15.3. De boete wordt verrekend met de door de Gemeente verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.
- 15.4. De boete laat onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van de Gemeente tot nakoming en het recht op schadevergoeding.

Artikel 16 Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1. Op deze algemene inkoopvoorwaarden en de Overeenkomsten, alsmede op de totstandkoming en de interpretatie, is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 16.3. Als er een geschil ontstaat met betrekking tot de Offerteaanvraag, de procedure zoals beschreven in de Offerteaanvraag, de totstandkoming van de Overeenkomst of de uitvoering van de Overeenkomst, dan is elk der Partijen gerechtigd om het geschil

voor te leggen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Gemeente gevestigd is.

III Financiële bepalingen

Artikel 17 Prijzen, meerwerk en minder werk

- 17.1. De Contractant zal de Overeenkomst uitvoeren tegen de in zijn Offerte genoemde prijzen in Euro's.
- 17.2. De prijzen staan vast gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ook het indexeren van de prijzen gedurende de looptijd van de Overeenkomst is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.3. Niet redelijkerwijs in de Overeenkomst inbegrepen extra Prestaties, zijn slechts meerwerk voor zover dit uitsluitend aan de Gemeente is toe te rekenen.
- 17.4. Meerwerk zal door de Contractant slechts in behandeling worden genomen nadat de inhoud en het budget schriftelijk zijn overeengekomen met de Gemeente.
- 17.5. Verrekening van meerwerk of minder werk vindt plaats tegen maximaal de tarieven zoals opgenomen in de Offerte, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 17.6. Voor zover prijzen en tarieven van meerwerk of minder werk niet in de Offerte zijn opgenomen, verplicht de Contractant zich ertoe voor meerwerk en minder werk uitsluitend marktconforme tarieven aan te bieden.

Artikel 18 Facturering en betaling

- 18.1. Op de factuur vermeldt de Contractant;
- de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, BTW-nummer, KvK-nummer;
 - het factuuradres van de Contractant;
 - het totale factuurbedrag inclusief en exclusief BTW; *en*
 - eventuele nadere eisen in overleg met de Gemeente.

- 18.2. De Contractant hanteert een betalingstermijn van dertig dagen na de ontvangst van de factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen Partijen in de Overeenkomst. De Gemeente zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van de Contractant betalen.
- 18.3 Indien de Goederen of Diensten niet beantwoorden aan de Overeenkomst is de Gemeente bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 18.4 Het is de contractant niet toegestaan om enig retentierecht jegens Opdrachtgever uit te oefenen. In geval de contractant bij de uitvoering van de overeenkomst derden inschakelt, verplicht de contractant zich om het verbod op het inroepen van enig retentierecht in de onderaannemingsovereenkomst op te nemen alsmede deze verplichting door te leggen aan onderaannemers verder in de keten.
- 18.5 Facturen, die aan de Gemeente worden toegezonden na verloop van twaalf maanden te rekenen vanaf de datum waarop de aan de facturen ten grondslag liggende prestaties zijn verricht, worden niet geaccepteerd en door het verloop van die termijn vervalt het recht van Contractant op betaling van die facturen.

IV Bepalingen betreffende de leveringen van goederen

Artikel 19 Leveringen

- 19.1. De Contractant levert de Goederen conform Delivered Duty Paid (DDP), volgens Incoterms 2010, zoals vastgesteld door de Internationale Kamer van Koophandel (ICC).
- 19.2. Tenzij schriftelijk een andere tijd of plaats is overeengekomen, geschiedt de Aflevering uitsluitend op Werkdagen tijdens de openingsuren van het gemeentehuis. De Contractant dient zijn vervoerder hiervan op de hoogte te stellen.
- 19.3. Indien de Gemeente de Goederen gemotiveerd afkeurt, zal de Contractant terstond op zijn eigen kosten de Goederen ophalen.
- 19.4. De Goederen worden geacht te zijn goedgekeurd vanaf het moment van volledige operationele ingebruikname door de Gemeente, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of bepaalde omstandigheden nopen tot schriftelijke goedkeuring van de Gemeente.
- 19.5. De Contractant verleent tenminste een garantie voor de Goederen van twaalf maanden vanaf het moment dat de Gemeente de Goederen heeft goedgekeurd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Deze garantie laat onverlet de aansprakelijkheid van de Contractant.
- 19.6. De Contractant garandeert dat voor een periode van tenminste vijf jaar of een termijn die schriftelijk is overeengekomen na Aflevering van de Goederen, onderdelen van de Goederen kunnen worden geleverd.
- 19.7. De Contractant is gehouden om alle bij de Goederen behorende gebruiksaanwijzingen en productinformatie, alsmede eventuele kwaliteitskeurmerken of –certificaten, opgesteld zoveel mogelijk in de Nederlandse taal, zonder additionele kosten, aan de Gemeente ter beschikking te stellen.

- 19.8. De Contractant zal voor zijn rekening en risico alle voorkomende gebreken aan de geleverde Goederen na Aflevering of voltooiing binnen tien Werkdagen, of zoveel korter of langer als schriftelijk overeengekomen, na eerste aanzegging door de Gemeente wegnemen door herstel of vervanging.

Artikel 20 Verpakking en transport

- 20.1. De Contractant draagt zorg voor een deugdelijke verpakking, alsmede voor een zodanige beveiliging en vervoer van de Goederen, dat deze in een goede staat de plaats van Aflevering bereiken en het lossen daar veilig kan plaatsvinden. De Contractant is verantwoordelijk voor het naleven van de Nederlandse, Europese en internationale voorschriften met betrekking tot verpakkingen.
- 20.2. De Contractant neemt alle verpakkingen kosteloos terug, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 21 Overdracht van eigendom en risico

- 21.1. De eigendom van de geleverde Goederen gaat over op het moment van Aflevering, waar nodig na eventuele installatiewerkzaamheden die daarmee gepaard gaan. Het risico gaat over op de Gemeente na acceptatie van de Goederen door de Gemeente.
- 21.2. De acceptatie van de Goederen zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Gemeente, na Aflevering en eventuele installatie van de Goederen. Indien de Gemeente de Goederen niet accepteert, geeft zij gemotiveerd aan waarom de acceptatie onthouden wordt.

V Bepalingen betreffende het verrichten van diensten

Artikel 22 Diensten

- 22.1. De Contractant zal de Diensten uitvoeren binnen de termijn en op de plaats zoals deze zijn opgenomen in de Overeenkomst.
- 22.2. De Contractant draagt de volledige verantwoordelijkheid voor zowel zijn eigen Prestaties, Prestaties van Personeel van Contractant alsmede Prestaties van de door de Contractant ingeschakelde derden.
- 22.3. Feitelijke uitvoering van de Diensten door de Contractant of daarmee gepaard gaande handelingen houdt niet in dat de Gemeente de Diensten zonder meer goedkeurt. De Gemeente behoudt zich het recht voor om eventuele verrichtte Diensten te keuren, controleren of niet goed te keuren.
- 22.4. De goedkeuring van de Diensten zal geschieden door middel van een schriftelijke verklaring van de Gemeente. Indien de Gemeente de Diensten niet goedkeurt, geeft zij gemotiveerd aan waarom de goedkeuring onthouden wordt.

Artikel 23 Personeel van Contractant

- 23.1. Voor zover Diensten worden verricht ten kantore en/of in de openbare ruimte van de Gemeente, zijn de Contractant, Personeel van Contractant en de door de Contractant ingeschakelde derden gehouden de vastgestelde huisregels voor dat kantoor/gebouw en/of die openbare ruimte na te leven.
- 23.2. Indien gedurende de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat Personeel van Contractant niet functioneert in het belang van de goede uitvoering van de Overeenkomst en/of wegens omstandigheden zijn werkzaamheden niet kan voortzetten, dan heeft de Gemeente het recht de desbetreffende persoon door de Contractant te laten vervangen.

- 23.3. Voor de vervanging van Personeel van Contractant is voorafgaande schriftelijke toestemming vereist van de Gemeente, tenzij directe vervanging van Personeel van Contractant noodzakelijk is. In dat laatste geval kan worden volstaan met mondelinge toestemming van de Gemeente. Uitgangspunt daarbij is dat personen beschikbaar worden gesteld die een vergelijkbare deskundigheid, opleiding en ervaring hebben (conform het vereiste in de Offerteaanvraag).
- 23.4. Vervanging van Personeel van Contractant wordt op een korte termijn – doch uiterlijk binnen twee weken of zoveel korter als noodzakelijk – door de Contractant voorzien. Eventuele kosten die gepaard gaan met vervanging komen voor rekening van de Contractant.
- 23.5. De Contractant staat ervoor in dat het Personeel van Contractant gerechtigd is om in Nederland arbeid te verrichten dan wel Diensten te verrichten.
- 23.6 Ter voorkoming van schijnconstructies zoals bedoeld in de Wet aanpak schijnconstructies houdt Contractant zich aan de onderstaande arbeidsvoorwaarden:
- a. Contractant houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is.
 - b. Contractant legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
 - c. Contractant verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie.
 - d. Contractant verschaft desgevraagd en onverwijld aan de Gemeente toegang tot de in lid c genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien de Gemeente dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.
 - e. Contractant legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op

hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

- 23.7 De Contractant is verantwoordelijk voor en aansprakelijk voor de nakoming van de uit de Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen uit de belastingwetgeving en de sociale zekerheidswetgeving, waaronder begrepen verplichtingen die verband houden met het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV). De Contractant vrijwaart de Gemeente tegen alle aanspraken terzake. De Contractant zal - indien wettelijk vereist dan wel door de Gemeente wordt vereist - met een G-rekening werken. Indien de Gemeente geconfronteerd wordt met een naheffing, worden deze kosten een-op-een verhaald op de Contractant.

VI Einde overeenkomst

Artikel 24 Opzegging

- 24.1. De Gemeente is gerechtigd de Overeenkomst op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn zoals bepaald in de Overeenkomst. Indien geen opzegtermijn in de Overeenkomst is opgenomen, kan de Gemeente de Overeenkomst opzeggen met inachtneming van een redelijke opzegtermijn, mede gelet op de duur van de Overeenkomst.

Artikel 25 Ontbinding

- 25.1. Ieder der Partijen heeft het recht de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang te ontbinden, indien:
- artikel 4.5. algemene inkoopvoorwaarden wordt geschonden;
 - de andere Partij een besluit tot ontbinding van de rechtspersoon of onderneming heeft genomen;
 - de zeggenschap van de andere Partij bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van deze Overeenkomst;
 - ten aanzien van de andere Partij faillissement is aangevraagd dan wel uitgesproken of, al dan niet voorlopig, surséance van betaling is aangevraagd of verleend;
 - de andere Partij fuseert, splitst of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt;
 - de andere Partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan tien Werkdagen.
 - door de Contractant of Personeel van Contractant enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die deel uitmaakt van (een orgaan van) de Gemeente of aan één van zijn ondergeschikten en/of vertegenwoordigers;
- 25.2. Elke ontbinding als bedoeld in lid 1 dient terstond door middel van een aangetekend schrijven te geschieden.

25.3. Ingeval van ontbinding door de Gemeente als bedoeld in lid 1 is de Gemeente geen vergoeding verschuldigd aan de Contractant voor de Prestaties die niet door Contractant zijn verricht. Eventuele aan de Contractant verrichte onverschuldigde betalingen, betaalt de Contractant terug aan de Gemeente, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop dit is betaald. Eén en ander onverminderd het recht van Partijen op verrekening.

Artikel 26 Vernietiging

26.1. Indien één van de Partijen zich beroept op vernietiging door middel van een buitengerechterlijke verklaring, dient dit te geschieden met een aangetekend schrijven.

Aldus vastgesteld in de vergadering d.d. 3 december 2013 en laatstelijk gewijzigd d.d. 1 mei 2019.

Addendum op de Algemene inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Tilburg

In dit addendum geeft de gemeente Tilburg aan in welke artikelen zij in haar gemeentelijke algemene inkoopvoorwaarden afwijkt van het VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten en op welke wijze.

Artikel 2.4

Aanvulling	Toegevoegd in 2.4: of die van enige branchevereniging
Aanvulling	Artikel 2.5 toegevoegd: In geval van strijdigheid tussen deze algemene inkoopvoorwaarden en enige bepaling in de Overeenkomst prevaleert de bepaling in de Overeenkomst.

Artikel 3

Afwijking	Titel aangepast naar 'Totstandkoming Overeenkomst'
-----------	--

Artikel 4

Aanvulling	Artikel 4.3 laatste volzin toegevoegd: Aan deze goedkeuring kunnen voorwaarden worden verbonden.
Aanvulling	Artikel 4.4. toegevoegd: Lid 4.3. geldt niet ten aanzien van het vestigen van beperkte rechten, zoals een pandrecht.
Aanvulling	Artikel 4.10 toegevoegd: De Contractant verleent alle medewerking aan de Gemeente, indien de Gemeente wordt geconfronteerd met een informatieverzoek.
Aanvulling	Artikel 4.11 toegevoegd: De communicatie, schriftelijk en mondeling, tussen de Contractant en de Gemeente dient te allen tijde in de Nederlandse taal te geschieden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 7

Aanvulling	Toegevoegd aan 7.1: Deze geheimhoudingsplicht beperkt zich niet tot de looptijd van de Overeenkomst.
Aanvulling	Artikel 7.4 toegevoegd: Bij overtreding van de voorgaande leden verbeurt Contractant een direct opeisbare boete van € 25.000,00 voor iedere overtreding, zulks onverminderd alle andere rechten of vorderingen, waaronder doch niet uitsluitend, een vordering van de gemeente uit hoofde van het recht op schadevergoeding.
Aanvulling	Artikel 7.6 toegevoegd: Voor zover de Contractant in het kader van de Overeenkomst de beschikking heeft gekregen over gegevens en/of gegevensbestanden van Opdrachtgever, zal Contractant ten aanzien van deze gegevens en/of gegevensbestanden, in aanvulling op de in lid 1 genoemde geheimhoudingsplicht, adequate beveiligingsmaatregelen treffen om ongeautoriseerde toegang tot deze gegevens en/of gegevensbestanden te voorkomen.

Artikel 8

Aanvulling	Artikel 8.4 toegevoegd: Indien de in lid 1 bedoelde overdracht om welke reden dan ook feitelijk niet mogelijk is, verleent Contractant aan de Gemeente een wereldwijde, exclusieve en niet-opzegbare licentie met het recht op sublicentie verlening op eventuele rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door Contractant vervaardigde voortbrengselen. De vergoeding van deze licentie is in de prijs inbegrepen. Desgewenst en
------------	--

voor zover relevant kan de Gemeente deze licentie in de daartoe bestemde registers inschrijven, waaraan Contractant de benodigde medewerking zal verlenen.

Artikel 9

Afwijking Artikel 9.1 Eerste zinsdeel: *de Gemeente is bevoegd om de Overeenkomst schriftelijk te wijzigen en/of aan te vullen is gewijzigd in 'De Gemeente kan de Overeenkomst enkel schriftelijk wijzigen en/of aanvullen'.*

Artikel 11

Aanvulling Artikel 11.3 toegevoegd: In spoedeisende gevallen en daarnaast indien na overleg met de Contractant, redelijkerwijs moet worden aangenomen dat deze niet, niet tijdig of niet naar behoren haar verplichtingen uit de Overeenkomst kan c.q. zal nakomen, is de Gemeente bevoegd te verlangen dat Contractant de uitvoering van de Overeenkomst voor haar rekening en risico, geheel of gedeeltelijk aan derden uitbesteedt. Een en ander ontslaat Contractant niet van haar verplichtingen uit de Overeenkomst jegens de Gemeente.

Aanvulling Artikel 11.4 toegevoegd: Voor de door de Contractant ingeschakelde derden staat Contractant jegens de Gemeente in als ware het haar eigen handelen of nalaten. De Contractant staat ervoor in dat deze derden zich houden aan het in deze algemene inkoopvoorwaarden bepaalde, alsmede aan alle overige door de Gemeente van toepassing verklaarde voorschriften en bepalingen ter zake van de Overeenkomst. De Contractant staat ervoor in dat de Gemeente haar bevoegdheden uit hoofde daarvan ook jegens die derden kan uitoefenen.

Artikel 13

Aanvulling Artikel 13.2 toegevoegd: De Partij die een beroep doet op overmacht, verplicht zich, om voor zover dit in zijn vermogen ligt, iedere oorzaak van overmacht zo snel mogelijk op te heffen dan wel te doen opheffen.

Aanvulling Artikel 13.3 toegevoegd: Onder overmacht wordt in ieder geval niet begrepen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich hiertegen verzet:

- o niet nakoming van de verplichtingen door een (de) door de Contractant ingeschakelde hulpperso(o)n(en) waaronder diens toeleveranciers;
- o bedrijfsstoringen in het bedrijf van de Contractant of dat van zijn toeleverancier of andere door hem ingeschakelde derden;
- o tekorten aan grondstoffen, werknemers en/of materialen;
- o stakingen, van welke aard dan ook;
- o ongevallen;
- o brand;
- o transportmoeilijkheden/ vertragingen;
- o wettelijke belemmeringen of overheidsmaatregelen, onder meer verband houdend met in-, door- en uitvoer; en
- o wijzigingen in valutaverhoudingen en/of prijswijzigingen.

Artikel 15

Afwijking Artikel 15.1 "*Indien een boetebepaling is overeengekomen, is deze boete zonder rechterlijke tussenkomst, ingebrekestelling of aanmaning direct opeisbaar*" **is gewijzigd in:**

" Indien Contractant tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst en/of deze algemene inkoopvoorwaarden, is de Contractant aan de Gemeente, voor elke kalenderdag dat de tekortkoming voortduurt, zonder rechterlijke tussenkomst, een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 2,5% van de totale prijs (inclusief BTW) die met de overeenkomst is gemoeid, met een minimumboete van € 2.500,- tot een maximumboete van 10% van de totale prijs

(inclusief BTW) die met de overeenkomst is gemoeid. Indien nakoming anders dan door overmacht blijvend onmogelijk is geworden, is in ieder geval de maximumboete onmiddellijk in haar geheel verschuldigd."

Aanvulling	Artikel 15.2 toegevoegd: Indien de totale prijs onbekend is, wordt deze prijs berekend aan de hand van: de geraamde waarde van de overeenkomst zoals genoemd in de aanbestedingsstukken, dan wel het bedrag dat de Gemeente aan de Overeenkomst gespendeerd heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het moment van boeteoplegging, vermenigvuldigd met het aantal jaren looptijd van de overeenkomst.
------------	--

Aanvulling	Artikel 15.3 toegevoegd: De boete wordt verrekend met de door de Gemeente verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan.
------------	---

Artikel 17

Aanvulling	Artikel 17.2 toegevoegd: De prijzen staan vast gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Ook het indexeren van de prijzen gedurende de looptijd van de Overeenkomst is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
------------	---

Artikel 18

Aanvulling	Artikel 18.4 toegevoegd: Het is de contractant niet toegestaan om enig retentierecht jegens Opdrachtgever uit te oefenen. In geval de contractant bij de uitvoering van de overeenkomst derden inschakelt, verplicht de contractant zich om het verbod op het inroepen van enig retentierecht in de onderaannemingsovereenkomst op te nemen alsmede deze verplichting door te leggen aan onderaannemers verder in de keten.
------------	---

Aanvulling	Artikel 18.5 toegevoegd: Facturen, die aan de Gemeente worden toegezonden na verloop van twaalf maanden te rekenen vanaf de datum waarop de aan de facturen ten grondslag liggende prestaties zijn verricht, worden niet geaccepteerd en door het verloop van die termijn vervalt het recht van Contractant op betaling van die facturen.
------------	---

Artikel 19

Aanvulling	In artikel 19.3 toegevoegd het woordje "terstond".
------------	--

Afwijking	In artikel 19.8: zinsdeel " <i>binnen de door de Gemeente bij eerste aanzegging gestelde redelijke termijn</i> " is gewijzigd in " <i>binnen tien Werkdagen, of zoveel korter of langer als schriftelijk overeengekomen, na eerste aanzegging door de Gemeente</i> "
-----------	---

Artikel 23

Aanvulling	Artikel 23.6 toegevoegd: Ter voorkoming van schijnconstructies zoals bedoeld in de Wet aanpak schijnconstructies houdt Contractant zich aan de onderstaande arbeidsvoorwaarden: a. Contractant houdt zich bij het verrichten van de Diensten aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. b. Contractant legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van het verrichten van de Diensten op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast. c. Contractant verschaft desgevraagd en onverwijld aan bevoegde instanties toegang tot deze arbeidsvoorwaardelijke afspraken en werkt mee aan controles, audits of loonvalidatie. d. Contractant verschaft desgevraagd en onverwijld aan de Gemeente toegang tot de in lid c genoemde arbeidsvoorwaardelijke afspraken indien de Gemeente dit noodzakelijk acht in verband met het voorkomen van of de behandeling van een loonvordering aangaande verrichte arbeid ten behoeve van het verrichten van de Diensten.
------------	---

e. Contractant legt de verplichtingen voortvloeiend uit de vorige leden onverkort op aan alle partijen waarmee hij contracten aangaat ten behoeve van het verrichten van Diensten en bedingt tevens dat deze partijen vervolgens bedoelde verplichtingen onverkort opleggen aan alle partijen met wie zij op hun beurt contracten aangaan ten behoeve van het verrichten van de Diensten.

Artikel 25

Afwijking Artikel 25.1 eerste bullit: "*artikel 4.4.*" **is gewijzigd in** "*artikel 4.5*"

Afwijking Artikel 25.1 een na laatste bullit: "*10 dagen*" **is gewijzigd in** "*10 Werkdagen*".

Aanvulling Artikel 25.1 laatste bullit toegevoegd: door de Contractant of Personeel van Contractant enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die deel uitmaakt van (een orgaan van) de Gemeente of aan één van zijn ondergeschikten en/of vertegenwoordigers;

Aanvulling: Artikel 25.3 laatste volzin toegevoegd: Eén en ander onverminderd het recht van Partijen op verrekening.

Bijlage 3 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 bureaucratisering anderzijds. De regeling bevat daarom de minimumeisen waaraan een klachtbehandeling moet voldoen. Meer mag, minder mag niet. Met aanvullingen moet terughoudend worden omgesprongen.

Samenvatting van de klachtenregeling:

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

Uiteraard is het bovenstaande omkleed met afhandelingstermijnen.

Actoren en verantwoordelijkheden

Klager

Klager is de persoon die een klacht indient.

Aangeklaagde

Degene over wie de klacht is ingediend.

Medewerker

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

Leidinggevende

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

Klachtbehandelaar

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

Vestigingsmanager/hoofd stafafdeling

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

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

De procedure

1. Mondelinge klachten

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

2. Schriftelijke klachten

Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:

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

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

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

3. Ontvangstbevestiging en niet in behandeling nemen van de klacht

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

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

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

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

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

4. Behandeling van de klacht

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

5. Dossier

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

6. Verslaggeving

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

7. Schema

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

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

Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst: Polis(sen)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Offerte Opdrachtnemer (kwalitatief en/of commercieel)