

(CONCEPT) Raamovereenkomst Milieukundige Bodemdiensten 2023-2025

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 Ruimte, handelend krachtens verleend ondermandaat, zoals opgenomen in het mandaatregister van de gemeente Tilburg onder mandaatnummer 5138, mevrouw Angela Barendregt

en

....., gevestigd en kantoorhoudende teaan 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 Aanbestedingsdossier heeft opgesteld;
3. Opdrachtnemer in het kader van die aanbestedingsprocedure een aanbieding voor het Raamcontract betreffende de uitvoering van milieukundige bodemdiensten aan de Opdrachtgever heeft gedaan;
4. De Opdrachtgever gelet op de aanbieding van de Opdrachtnemer thans voornemens is het Raamcontract Milieukundige Bodemdiensten 2023-2025 op te dragen aan de Opdrachtnemer.
5. Opdrachtgever voornemens is binnen deze Raamovereenkomst milieukundige diensten te laten uitvoeren.
6. Het aanbestedingsdossier en de aanbieding deel uitmaken van deze Raamovereenkomst;

Definities:

In dit document worden gedefinieerde begrippen met een beginhoofdletter aangeduid en als volgt gedefinieerd:

Bijlagen bij de (concept)Raamovereenkomst:	De Bijlagen A t/m D toegevoegd aan deze (concept)Raamovereenkomst maken integraal deel uit van deze Raamovereenkomst;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Medewerkers:	Het personeel van de Opdrachtnemer;
Deelopdracht:	Iedere Deelopdracht die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding van de Deelopdracht (waaronder mede begrepen een door de Opdrachtnemer uitgebrachte offerte);
Opdrachtgever:	De gemeente Tilburg;
Opdrachtnemer:	Iedere natuurlijke of rechtspersoon aan wie de Opdrachtgever Perceel 1 en/of 2 van het Raamovereenkomst Milieukundige Bodemdiensten 2023-2025 definitief heeft gegund.
Partijen:	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer afzonderlijk dan wel gezamenlijk;
Tarieven:	Vergoedingen voor de Diensten die worden vastgesteld aan de hand van de Inschrijvingsstaat van de Opdrachtnemer voor het ter zake doende Perceel die als onderdeel van Bijlage B is toegevoegd aan deze (concept)Raamovereenkomst.

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 Raamovereenkomst, voor Opdrachtgever milieukundige bodemdiensten te verrichten.
- 1.2 De organisatie van de Opdrachtnemer alsmede de door de Opdrachtnemer uit te voeren Diensten en kwalitatieve condities worden vastgelegd in deze (concept)Raamovereenkomst en de bijbehorende bijlagen.
- 1.3 De door de Opdrachtgever voor de Diensten te betalen Tarieven zijn vastgesteld in Bijlage B toegevoegd aan deze (concept)Raamovereenkomst.
- 1.4 De Diensten worden steeds verricht in overeenstemming met actuele Wet- en Regelgeving.
- 1.5 Partijen kunnen na ondertekening van de Raamovereenkomst Deelopdrachten overeenkomen. Deze worden te alle tijden schriftelijk vastgelegd.
- 1.6 Opdrachtgever zal een aantal Medewerkers benoemen die enkel namens de Opdrachtgever bevoegd zijn tot het inlenen van Diensten. Alleen indien een nader op te stellen opdrachtformulier is ondertekend door een bevoegde Medewerker van Opdrachtgever is facturatie toegestaan.

Artikel 2: Voorwaarden

- 2.1 Van deze Raamovereenkomst maken deel uit de Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente Tilburg, hierna te noemen Algemene Voorwaarden, zie Bijlage C bij de (concept)Raamovereenkomst. 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 Raamovereenkomst is vastgelegd.
- 3.2 De Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde derden voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, beschikt over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, terzake van de Diensten.
- 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 D bij de (concept)Raamovereenkomst. 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.
- 3.7 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment is van toepassing

Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt 1 % van de aanneemsom exclusief BTW steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

Voorbeeld : Stel dat de jaaromzet € 1.000.000,- is, in dit geval geldt een SROI-verplichting van vijf procent van de jaaromzet, dus € 50.000,-.

Zie voor verdere uitleg Bijlage E bij de (concept)Raamovereenkomst: Invulling Social Return-verplichting.

Artikel 4: Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 Deze Raamovereenkomst treedt in werking op 1 juli 2023 en is aangegaan voor een periode die van rechtswege eindigt op 30 juni 2025 met een optionele wederzijdse verlenging door de Aanbestedende Dienst van 2x1 jaar. De opdrachtgever zal uiterlijk 6 maanden voor de einddatum van de Raamovereenkomst aan opdrachtnemer berichten of zij de Raamovereenkomst wenst voort te zetten.
- 4.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen deze Raamovereenkomst 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 Raamovereenkomst, 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 dienstverlening mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Raamovereenkomst. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de dienstverlening 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 Raamovereenkomst wordt beëindigd om één van de redenen genoemd in 4.2 van dit artikel.

Artikel 5: Facturering en betalingsvoorwaarden

- 5.1 De facturen dienen te worden verzonden (tenzij in de opdracht uitdrukkelijk anders is vermeld) aan:
- Gemeente Tilburg
Afdeling Informatievoorziening
Team Boekhouding
Postbus 90155
5000 LH TILBURG
Of per email naar facturen@tilburg.nl
- 5.2 De facturering door de Opdrachtnemer voor de Diensten geschiedt per maand achteraf aan de Opdrachtgever.
- 5.3 Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn dienen deze eenmaal per maand als verzamelfactuur aangeleverd te worden.
- 5.4 Alle bedragen zijn exclusief BTW.
- 5.5 De in Bijlage B bij de (concept)Raamovereenkomst neergelegde Tarieven gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst.
- 5.6 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 5.7 Facturatie vindt plaats ná het invoeren van de gegevens in het BIS.

- 5.8 Facturatie kan alleen plaatsvinden na goedkeuring van het onderzoeksvoorstel, volledige uitvoering en acceptatie van de werkzaamheden behorende bij het project, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.9 Facturatie kan alleen plaatsvinden na goedkeuring van de - bij de conceptrapportage aangeleverde - conceptfactuur, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5.10 Aanvullende werkzaamheden worden pas gefactureerd nadat deze volledig zijn uitgevoerd door opdrachtnemer en goedgekeurd zijn door opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen in de opdrachtbevestiging.

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 Raamovereenkomst 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 Raamovereenkomst zullen alle informatie, die zij van elkander ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, vertrouwelijk behandelen en niet aan derden ter beschikking stellen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij.
- 7.2 Na beëindiging van de Raamovereenkomst 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 Raamovereenkomst en zal de Opdrachtgever vrijwaren tegen vorderingen van derden voortvloeiende uit het feit dat de Opdrachtnemer, of door haar ingeschakelde personen deze Raamovereenkomst niet, niet tijdig, onvolledig of onjuist uitvoert.
- 8.2 Indien de Opdrachtnemer ter zake van enige schade, die voortvloeit uit haar Diensten en waarvoor zij krachtens deze Raamovereenkomst 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 ter vergoeden indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan: volledige schadevergoeding, indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen, waaronder begrepen gevolgschade zoals winstderving, bedrijfsschade en schade, hoe ook genaamd, die de Opdrachtgever aan derden moet betalen.
- 8.4 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 Raamovereenkomst, alsook voor schade door fouten van Medewerkers en door hem ingeschakelde derden voldoende verzekert te zijn. Voldoende verzekerd wil zeggen, een verzekering tegen bedrijfsrisico's voor een

bedrag van minimaal € 1.250.000,- per gebeurtenis dat wordt gedekt door deze verzekering met een minimum van twee gebeurtenissen per jaar, een en ander conform de verzekeringspolis welke als onderdeel van Bijlage B bij deze (concept)Raamovereenkomst is bijgevoegd.

- 8.6 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst 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 Raamovereenkomst zal volgens onderstaand schema verlopen:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Afdelingshoofd	
Tactisch	Contactmanager Adviseur	
Operationeel	Adviseur Bodem	

Artikel 10: Algemeen

- 10.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van uitvoering van de Raamovereenkomst te controleren.
- 10.2 Op deze Raamovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 10.3 Wijzigingen van en aanvullingen op deze Raamovereenkomst zijn alleen geldig voor zover deze schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen.
- 10.4 Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst gaat de inhoud van deze Raamovereenkomst 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)Raamovereenkomst

Bij deze (concept)Raamovereenkomst behoren de volgende Bijlagen:

- | | |
|------------|--|
| Bijlage A: | Het Aanbestedingsdossier |
| Bijlage B: | De Aanbieding van de Opdrachtnemer |
| Bijlage C: | Algemene inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten
Gemeente Tilburg |
| Bijlage D: | Klachtenregeling |
| Bijlage E: | Invulling Social Return-verplichting |

Artikel 12: Geschillen

Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Raamovereenkomst 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:

Mevr. Angela Barendregt

Hoofd van de afdeling Ruimte

Datum ondertekening

Voor de Opdrachtnemer:

.....

.....

Datum ondertekening

.....

.....

Bijlage A: Het Aanbestedingsdossier

Het Aanbestedingsdossier wordt hier na gunning ingevoegd.

Bijlage B: De Aanbieding van de Opdrachtnemer

De Aanbieding van de Opdrachtnemer wordt hier na gunning ingevoegd.

Bijlage C: Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten Gemeente Tilburg

Deze Bijlage is separaat toegevoegd

Bijlage D: 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
- 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 bijof 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 devestiging. Eindverantwoordelijke voor de behandeling van klachten in zijn regio/afdeling, met uitzondering van klachten die hemzelf betreffen. In dat geval is de naasthogere manager verantwoordelijk.

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

De procedure

1. Mondelinge klachten

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

2. Schriftelijke klachten

Een schriftelijke klacht dient te voldoen aan de volgende vereisten:

- a. naam en het adres van de indiener;
- b. dagtekening;
- c. een omschrijving van de gedraging waartegen de klacht is gericht.

Indien aan de vormvereisten niet is voldaan wordt de klager in de gelegenheid gesteld de ontbrekende zaken aan te vullen. Hiervoor staat een termijn van 2 weken. De vraag kan gecombineerd worden met het zenden van de ontvangstbevestiging;

- d. geboortedatum, wanneer de klacht over de individuele begeleiding gaat.

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

3. Ontvangstbevestiging en niet in behandeling nemen van de klacht

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

- a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend;
- b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
- c. indien er sprake is van een medisch oordeel van de bedrijfsarts. Wanneer de klager het niet eens is met de conclusie van een bedrijfsarts kan hij/zij gebruik maken van een second opinion;
- d. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke of andere instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest;

- e. die deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van het desbetreffende feit een strafvervolging is ingesteld en het onderzoek ter terechtzitting is begonnen, dan wel onherroepelijk uitspraak is gedaan.

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

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

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

4. Behandeling van de klacht

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

5. Dossier

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

6. Verslaggeving

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

7. Schema

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

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

Bijlage E: Invulling Social Return-verplichting

Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

Conform het aanbestedingsbeleid van de gemeente Tilburg is op deze opdracht Social Return on Investment (SROI) als bijzondere uitvoeringsvoorwaarde van toepassing. Door zich in te schrijven op deze aanbesteding verplicht de Inschrijver zich om bij gunning een bijdrage te leveren aan de doelstellingen van het arbeidsmarktbeleid van de gemeente Tilburg. De omvang van deze verplichting bedraagt 1 % van de aanneemsom exclusief BTW steeds per jaar achteraf vast te stellen op basis van werkelijk gefactureerde kosten.

Invulling Social Return verplichting

Kenmerkend voor de Tilburgse uitvoering van SROI is een structuur van maatwerk en bouwstenen. Hierbij worden de inspanningen van Opdrachtnemer op SROI transparant gewaardeerd op basis van onderstaande 'menukaart':

SROI-inspanning	Waardering
Inspanningen gericht op de inzet van werkzoekenden	
Het in dienst nemen van een bijstandsgerechtigde of WW-er met een uitkeringsduur korter dan 1 jaar:	· € 15.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
Het in dienst nemen van een bijstandsgerechtigde of WW-er met een uitkeringsduur langer dan 1 jaar:	· € 25.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
Het in dienst nemen van een niet-uitkeringsgerechtigde (NUG-er):	· € 15.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
Het in dienst nemen van een arbeidsgehandicapte (WIA/WAO/Wajong of WWB) met een vastgestelde structurele functionele beperking:	· € 30.000,- per fte (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
Inspanningen gericht op de inzet van scholieren of studenten	
Het invullen van een nieuwe leerwerkbaan in het kader van een beroepsbegeleidende leerweg (BBL):	· € 10.000,- (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).
Het invullen van een nieuwe stageplaats in het kader van een beroepsopleidende leerweg (BOL):	· € 5.000,- (op basis van een arbeidsduur van 1 jaar).

Door deze vorm van maatwerk aan te bieden kan Opdrachtnemer in overleg met een accountmanager van Werkgeversservicepunt Werkhart (samenwerking tussen UWV, Diamant-Groep en gemeente Tilburg) een pakket samenstellen dat het beste past in zijn bedrijfsvoering en uiteindelijk een waarde moet presenteren van minimaal de door de gemeente vastgestelde SROI-waarde.

Aantrekken van kandidaten

De accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart ondersteunt Opdrachtnemer vervolgens bij het realiseren van Social Return. Bijvoorbeeld door samen met Opdrachtnemer Social Return-vacatures concreet te maken en door Opdrachtnemer te ondersteunen bij werving en selectie. Opdrachtnemer en accountmanager maken daarbij ook afspraken over de inzet van werkgeversarrangementen zoals bijvoorbeeld loonkostensubsidie, het beschikbaar stellen van jobcoaching en/of scholing of een no-risk polis. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van de SROI-verplichting blijft evenwel bij Opdrachtnemer liggen.

Verantwoording

Opdrachtnemer maakt met de accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart afspraken over de wijze waarop nakoming van de SROI-verplichting wordt aangetoond. Indien Opdrachtnemer zijn SROI-verplichting niet (volledig) nakomt vindt een inhouding plaats op de facturatie naar rato van de niet-gerealiseerde SROI-verplichting. Deze inhouding komt ten goede aan het gemeentelijk arbeidsmarktbeleid en zal gebruikt worden om werkgelegenheidsprojecten tot stand te brengen. Inhouding vindt niet plaats indien Opdrachtnemer aannemelijk kan maken dat hem in redelijkheid en billijkheid geen verwijt treft voor het niet (volledig) realiseren van Social Return. Dit is ter beoordeling aan de accountmanager van het Werkgeversservicepunt Werkhart.