

## **Raamovereenkomst**

op basis van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten 2023

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

inzet van trainers en acteurs

met kenmerk

yba.020.976

**DE ONDERGETEKENDEN,**

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), zelfstandig bestuursorgaan op grond van artikel 2 van Wet structuur Uitvoeringsorganisatie werk en inkomen, gevestigd aan de La Guardiaweg 94-114, 1043 DL te Amsterdam, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw Inge van der Meij, Hoofd Inkoop, hierna te noemen: Opdrachtgever

en

<Volledige naam en rechtsvorm Opdrachtnemer>, gevestigd te <adres en plaats>, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam ondertekenaar>, <functie>, hierna te noemen: Opdrachtnemer

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen.

**OVERWEGENDE DAT:**

1. Opdrachtgever over de uitvoering van Diensten op het gebied van de inzet van trainers en acteurs voor interne UWV opleidingen gedurende een zekere tijd vaste afspraken met 2 Opdrachtnemers wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een overeenkomst wil sluiten, waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het beschikbaar stellen van trainers en acteurs zijn vastgelegd (hierna te noemen: Raamovereenkomst);
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Beschrijvend document onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de Inschrijving van Opdrachtnemer als de beste prijs-kwaliteitverhouding heeft beoordeeld en dat Opdrachtnemer in staat en bereid is de Diensten uit te voeren;
5. In deze Raamovereenkomst zijn de voorwaarden vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Opdrachtgever voornemens is te gunnen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst en die na een (nadere) concurrentiestelling tussen de gecontracteerde dienstverleners op basis van het gunningscriterium de beste prijs-kwaliteitverhouding al dan niet aan Opdrachtnemer worden gegund.

## KOMEN OVEREEN:

In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023, hierna te noemen 'Algemene voorwaarden', voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten. In afwijking daarvan of in aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Beschrijvend document: het document van Opdrachtgever d.d. 14 maart 2024 kenmerk yba.020.976 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode, de te volgen aanbestedingsprocedure, eisen en de gunningscriteria worden beschreven en toegelicht.

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van deze Raamovereenkomst te verrichten werkzaamheden op het gebied van de inzet van trainers en acteurs en zoals is uitgewerkt in artikel 1.1.

Inschrijving: de in het kader van de (Europese) aanbesteding inzet trainers en acteurs met kenmerk yba.020.976 door Opdrachtnemer op basis van het Beschrijvend document ingediende inschrijving d.d. <datum>.

Offerte: een aanbieding tot het verrichten van Diensten die Opdrachtnemer naar aanleiding van een Nadere offerteaanvraag uitbrengt aan Opdrachtgever onder deze Raamovereenkomst.

## ARTIKEL 1. ONDERWERP VAN DE RAAMOVEREENKOMST

1.1 Deze Raamovereenkomst heeft betrekking op alle door Opdrachtgever af te nemen en door Opdrachtnemer te leveren Diensten, de opdracht heeft betrekking op het volgende:

Binnen UWV hebben we verschillende academies, die in de divisies het functiegericht leren en ontwikkelen vormgeven. Onze diverse learningprofessionals zorgen voor goede onderwijskundige analyse en ontwerp en ontwikkeling van veelal blended leertrajecten en opleidingen. Voor een deel van de uitvoering van deze programma's willen we ondersteuning van externe bureaus. Het gaat dan met name om trainingen voor onze uitvoeringsprofessionals zoals de adviseurs werk voor werkzoekende en werkgeversdienstverlening (divisie Werkbedrijf). Uitkeringsdeskundigen, medewerkers Invorderen, medewerkers Verzuimbeheersing, mentoren/stafmedewerkers en managers (divisie Uitkeren). Arbeidsdeskundigen, voor de sociaal-medische verpleegkundige, voor de arts - al dan niet in opleiding tot verzekeringsarts - en voor de verzekeringsarts, waarbij sociaal-medische aspecten veelal een rol spelen in vergaren van kennis of vaardigheden (divisie Sociaal Medische Zaken).

Het betreft trainingen zoals: Motiverende gespreksvoering ook gericht op specifieke doelgroepen als Wajong en interculturele ziektebeleving, confronterende gespreksvoering, op weg naar strategisch partnerschap, verkopend adviseren, klachtgericht telefoneren en feedback geven/ontvangen, persoonlijk leiderschap en taakdelegatie voor (verzekerings)artsen, gespreksmethodiek voor (verzekerings)artsen en sociaal medisch-verpleegkundigen bij UWV. Mogelijk worden daar de komende 4 jaar nog andere trainingen aan toegevoegd op basis van ontwikkelingen in de organisatie. Methodisch en klantgericht werken blijven belangrijke thema's.

1.2 De in dit artikel genoemde documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, gaat het eerder genoemde document boven het later genoemde:

1. Deze Raamovereenkomst;
2. Nota van Inlichting(en);
3. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
4. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023;
5. De Service Level Agreement (SLA);
6. Het Beschrijvend document, inclusief Bijlagen;
7. De Inschrijving inclusief Bijlagen;

- 1.3 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst opdrachten tot het verrichten van Diensten te verstrekken, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan dus geen enkele aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot het verrichten van Diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

## **ARTIKEL 2. INWERKINGTREDING EN DUUR VAN DE RAAMOVEREENKOMST**

- 2.1 De Raamovereenkomst gaat in op 1 juli 2024 en eindigt op 30 juni 2028.

Opdrachtgever kan de Raamovereenkomst tussentijds opzeggen tegen het einde van het 2<sup>e</sup> en 3<sup>e</sup> contractjaar. Opdrachtgever zal van een dergelijke beëindiging tenminste 3 maanden voordat deze beëindiging plaats zal vinden schriftelijk mededeling en onderbouwing doen aan Opdrachtnemer.

- 2.2 De implementatie dient op 1 september 2024 volledig te zijn voltooid.

- 2.3 Opdrachten op basis van deze Raamovereenkomst dienen volledig te worden uitgevoerd, ook als daarmee de einddatum van deze Raamovereenkomst wordt overschreden. Voor deze opdrachten blijven de condities van deze Raamovereenkomst gelden tot de opdracht volledig is uitgevoerd.

- 2.4 In aanvulling op het bepaalde in artikel 30 van de Algemene voorwaarden kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk opzeggen, indien de maximale hoeveelheid en/of waarde, zoals bedoeld in de aanbestedingsstukken, is bereikt of deze door een eerstvolgende opdrachtverstrekking kan worden overschreden. Opdrachtgever hoeft Opdrachtnemer op geen enkele wijze schadeloos te stellen voor de gevolgen van de opzegging van de Overeenkomst.

## **ARTIKEL 3. - NADERE GUNNING**

- 3.1 Het verstrekken van opdrachten binnen deze Raamovereenkomst, vindt plaats op basis van het volgende proces:

We streven naar een eerlijke verdeling van de opdrachten. We verwachten daarbij een flexibele opstelling en goede samenwerking met en tussen de partners om ons zo goed mogelijk te kunnen bedienen. Bij een nieuwe opdracht bekijken we van beide partners het leveringsaanbod en na beoordeling van het profiel van de (en eventueel kennismaking) trainers of acteurs kiezen we wie de opdracht zal uitvoeren.

## **ARTIKEL 4. PRIJS EN OVERIGE FINANCIËLE BEPALINGEN**

- 4.1 Opdrachtnemer is verplicht om de overeengekomen Diensten aan Opdrachtgever te leveren tegen het daarvoor overeengekomen tarief. Opdrachtgever verplicht zich om aan Opdrachtnemer, conform de overeengekomen (uur)tarieven een vergoeding te betalen voor de daadwerkelijk geleverde Diensten per maand op basis van nacalculatie. Dit tarief is

inclusief eventuele benodigde materialen, eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw.

Het overeengekomen tarief per Dienst behorende bij deze Raamovereenkomst is:

Dienst	Tarief excl. btw	Btw-Tarief
<beschrijving Dienst - conform Prijsopgaveformulier>	€ <uurtarief/dagtarief/anders>	<0/9/21>%
<beschrijving Dienst - conform Prijsopgaveformulier>	€ <uurtarief/dagtarief/anders>	<0/9/21>%
<beschrijving Dienst - conform Prijsopgaveformulier>	€ <uurtarief/dagtarief/anders>	<0/9/21>%
Etc.	Etc.	Etc.

- 4.2 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever.
- 4.3 De overeengekomen (maximum) tarieven zijn vast en onveranderlijk gedurende de duur van deze Raamovereenkomst.

## ARTIKEL 5. CONTACTPERSONEN

- 5.1 Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden
Contract en Leverancier Manager (CLM-er)	Eindverantwoordelijk voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met Opdrachtnemer in het contract.

Contactpersonen namens Opdrachtnemer zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>
<Functie>	<beschrijving van taken en bevoegdheden>

De contactpersonen zijn gerechtigd afspraken te maken op het operationele vlak, maar zij zijn niet bevoegd wijzigingen in deze Raamovereenkomst aan te brengen.

- 5.2 Ten minste twee maal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd (tussentijdse evaluatie(s)).

## ARTIKEL 6. OVERLEGSTRUCTUUR EN RAPPORTAGE

Afspraken rondom de overlegstructuur en rapportage tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn vastgelegd in het Service Level Agreement in Bijlage 4.

## ARTIKEL 7. - KLACHTEN EN ESCALATIE

- 8.1 Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via email gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 48 uur bevestiging aan UWV met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 5 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan de contactpersoon van UWV gemeld met opgave van oplossingstermijn.

Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de operationele contactpersoon van Opdrachtgever.

- 8.2 Indien de klachtenprocedure onder 8.1 niet leidt tot een oplossing van de klacht, dan treedt onderstaande escalatieprocedure in werking.

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Niveau 1	Verschil van mening over de uitvoering van de dienstverlening of over de samenwerking. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 2	Binnen 3 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen 7 werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>

## ARTIKEL 8. SOCIAL RETURN

Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks 5% van de geraamde opdrachtwaarde aan Social Return, zoals beschreven in Programma van Eisen en de Bouwblokkenmethode.

## ARTIKEL 9. - OVERIGE VOORWAARDEN

- 10.1 Op deze Raamovereenkomst en de opdracht tot het verrichten van Diensten zijn uitsluitend van toepassing de Algemene voorwaarden, voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 10.2 In afwijking van het bepaalde in artikel <nummer> van de Algemene voorwaarden geldt met betrekking tot <beschrijving> het volgende <beschrijving van afwijking van de AIV>.
- 10.3 Ten aanzien van tarieven geldt dat deze in ieder geval vastliggen tot en met 30 juni 2025. Na deze periode kan bijstelling van de tarieven plaatsvinden door middel van indexatie. Ten hoogste éénmaal per jaar, voor het eerst op 1 juli 2025 kunnen de tarieven worden herzien door middel van indexatie. Gewijzigde tarieven kunnen pas na schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever worden doorgevoerd door Opdrachtnemer. Een verzoek tot indexatie dient uiterlijk 1 kalendermaand van te voren schriftelijk kenbaar gemaakt te worden bij de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever. Het verzoek tot indexatie bevat de berekening waarop de indexatie is gebaseerd en een onderbouwing voor het verzoek.

De te verzoeken indexering van tarieven bedraagt maximaal het indexeringspercentage van CBS index 78. Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorzieningen (2015 = 100).

De wijze van indexering is als volgt:

$$\frac{(\text{Indexcijfer van } \langle \text{maand} \rangle \langle \text{jaar} \rangle / \text{indexcijfer } \langle \text{maand} \rangle \langle \text{jaar} \rangle * 100) - 100}{(\text{Indexcijfer van } \langle \text{maand} \rangle \langle \text{jaar} \rangle / \text{indexcijfer } \langle \text{maand} \rangle \langle \text{jaar} \rangle * 100) - 100}$$

Het resultaat van de berekening wordt rekenkundig afgerond op 1 (één) cijfer achter de komma.

- A. Indien de indexcijfers nog niet definitief zijn vastgesteld, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder, dat er een eventuele verrekening achteraf plaats vindt. De tarieven worden geïndexeerd op basis de volgende prijsherzieningsformule:

Tarief nieuw = Tarief oud + indexatie in %

Het resultaat van de berekening wordt rekenkundig afgerond op 2 (twee) cijfers achter de komma.

- B. De onderbouwing bij het indexatieverzoek is vormvrij en maximaal twee A4, exclusief bijlagen. Uit de onderbouwing dient de marktconformiteit van het indexatie verzoek te blijken en de rechtvaardiging om de CBS-indexering volledig of deels te verzoeken, voor alle tarieven of een deel van de tarieven. Indien relevant voor het verzoek dienen afzonderlijke kostencomponenten en de verzochte indexering inclusief argumentatie per kostencomponent te worden toegelicht. Toegepaste bronnen dienen te worden benoemd, dan wel te worden bijgevoegd. Gewijzigde tarieven dienen overzichtelijk (een tariefkaart) als bijlage te worden bijgevoegd.

Indien in een jaar is afgezien van het herzien van de tarieven, dan vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is geen sprake.

- 7.4 In aanvulling op het bepaalde in artikel 30 van de Algemene voorwaarden kan Opdrachtgever deze Raamovereenkomst zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een aangetekend schrijven, ontbinden in de volgende gevallen:
- indien Opdrachtnemer onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld voor discriminatie in de zin van de artikelen 137c tot en met 137g en art. 429 quater van het Wetboek van Strafrecht, of;
  - indien Personeel van Opdrachtnemer onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld voor discriminatie in de zin van de artikelen 137c tot en met g en artikel 429 quater van het Wetboek van Strafrecht en de desbetreffende persoon lid is van een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings-, of controlebevoegdheid heeft.

In de onder a. en b. genoemde gevallen vervalt het recht op ontbinding drie jaar nadat de desbetreffende veroordeling onherroepelijk is geworden.

## **ARTIKEL 10. – HERZIENINGSCLAUSULE**

Het is mogelijk dat de (omvang van de) Opdracht wijzigt vanwege politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen UWV.

Op basis van de herzieningsclausule, zoals in de Aanbestedingswet artikel 2.163c staat, kan Opdrachtgever de opdracht wijzigen als gevolg van een wijziging in de opleidingsbehoefte van UWV. Denk hierbij aan Corona, waarbij er niet of nauwelijks Klassikale Leerinterventies werden afgenomen en er een nieuwe leervraag ontstond; namelijk het online volgen van een Klassikale Leerinterventie.

## ARTIKEL 11. - AUDIT

Opdrachtgever heeft het recht om in overleg specifieke audits uit te (laten) voeren, bij Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld met betrekking tot een bepaald onderdeel van de dienstverlening, of de naleving van wettelijke verplichtingen door Opdrachtnemer waarvoor Opdrachtgever, bij niet naleving door Opdrachtnemer, het risico loopt door derden te worden beboet of aansprakelijk worden gesteld. Opdrachtnemer verleent hiervoor alle noodzakelijke medewerking, waaronder het verlenen van toegang tot bedrijfslocaties en het verstrekken van verzochte informatie.

## ARTIKEL 12. - EXIT BEPALING

Bij beëindiging van deze Raamovereenkomst, op welke wijze dan ook, verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht van de Diensten aan Opdrachtgever dan wel aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde, zodat overdracht op de kortst mogelijke termijn mogelijk is en de continuïteit van de Diensten aan Opdrachtgever maximaal gewaarborgd wordt.

## ARTIKEL 13. - SLOTBEPALING

Afwijkingen van deze Raamovereenkomst zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

Plaats: Amsterdam

Plaats: .....

Datum: .....-.....-.....

Datum: .....-.....-.....

UWV, namens deze

<Naam Opdrachtnemer>, namens deze

Inge van der Meij  
Hoofd Inkoop

<Naam gevolmachtigde>  
<Functie gevolmachtigde>

## BIJLAGEN

1. Deze Raamovereenkomst;
2. Nota van Inlichting(en);
3. Het Dossier Financiële Afspraken (DFA);
4. De Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV 2023;
5. De Service Level Agreement (SLA);

6. Het Beschrijvend document, inclusief Bijlagen;
7. De Inschrijving inclusief Bijlagen;

CONCEPT