

(concept)Overeenkomst Leveringen en/of Diensten voor gemeente Tilburg Accountantsdiensten

Gemeente Tilburg gevestigd en kantoorhoudende te 5038 TC TILBURG, aan het Stadhuisplein 130, hierna te noemen "Opdrachtgever", rechtens vertegenwoordigd door haar Burgemeester, de heer drs. T.L.N. Weterings

en

[naam entiteit Opdrachtnemer] (KvK-nummer 00000000), gevestigd en kantoorhoudende te [postcode, PLAATS] aan [adres], hierna te noemen "Opdrachtnemer", rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar [functie] [naam tekenbevoegde functionaris Opdrachtnemer]

Hierna gezamenlijk ook aan te duiden als "Partijen"

Overwegende dat:

1. Opdrachtgever een Openbare Europese aanbestedingsprocedure heeft doorlopen 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, heeft doorlopen voor de inkoop van Accountantsdiensten;
2. Opdrachtgever in het kader van deze Openbare Europese aanbestedingsprocedure een aanbestedingsdocument inclusief bijlagen met referentie 2023/548/ER heeft opgesteld;
3. Opdrachtnemer in het kader van die aanbestedingsprocedure een aanbieding voor de uitvoering van Accountantsdiensten aan de Opdrachtgever heeft gedaan;
4. Opdrachtgever gelet op de aanbieding van Opdrachtnemer thans voornemens is de uitvoering van de Opdracht ten behoeve van Accountantsdiensten op te dragen aan Opdrachtnemer;
5. Opdrachtgever voornemens is de Accountantsdiensten te laten uitvoeren;
6. Het aanbestedingsdocument inclusief bijlagen en de aanbieding van Opdrachtnemer deel uitmaken van deze Overeenkomst.

Definities:

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

Aanbestedende Dienst:	Gemeente Tilburg;
Bijlagen bij de (concept)overeenkomst:	Alle Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst maken integraal deel uit van deze Overeenkomst;
Diensten:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer uit te voeren Diensten, in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Leveringen:	Alle uit hoofde van deze Overeenkomst door Opdrachtnemer uit te voeren Leveringen, in de ruimste zin des woords worden geleverd;
Medewerkers:	Het personeel van 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:	Gemeente Tilburg;
Opdrachtnemer:	Iedere natuurlijke of rechtspersoon met 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:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer afzonderlijk dan wel gezamenlijk;
Prijzen:	Vergoedingen voor Leveringen;
Tarieven:	Vergoedingen voor Diensten.

Verklaren te zijn overeengekomen:

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

- 1.1 Opdrachtgever geeft hierbij aan de Opdrachtnemer opdracht, gelijk Opdrachtnemer hierbij deze opdracht van Opdrachtgever aanvaardt, om voor de duur van de Overeenkomst, Leveringen/Diensten voor Opdrachtgever Accountantsdiensten te verrichten.
- 1.2 De organisatie van Opdrachtnemer alsmede de door Opdrachtnemer uit te voeren Leveringen/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 6** 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 Leveringen/Diensten overeenkomen. Deze worden dan in een separate Overeenkomst schriftelijk vastgelegd.
- 1.6 Opdrachtgever zal een aantal Medewerkers benoemen die enkel namens Opdrachtgever bevoegd zijn tot het inlenen van Diensten en/of het plaatsen van bestellingen voor Leveringen. 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 Overeenkomst maken deel uit de Algemene Voorwaarden NBA 2017 Variant 1, hierna te noemen NBA 2017 (Bijlage 2) en de Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten gemeente Tilburg, hierna te noemen Algemene Voorwaarden (Bijlage 3). De inhoud van deze documenten is Partijen bekend. Bij tegenstrijdigheden prevaleert de NBA 2017 boven de Algemene Voorwaarden. Opdrachtnemer heeft van beide documenten een exemplaar ontvangen.

Opdrachtgever wijst de toepasselijkheid van enige Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer uitdrukkelijk van de hand.

Artikel 3: Overige verplichtingen Opdrachtnemer

- 3.1 Opdrachtnemer verklaart dat hij en de door hem ingeschakelde derden in het bezit zijn van de noodzakelijke expertise voor het verrichten van de Leveringen/Diensten, zoals in deze Overeenkomst is vastgelegd.
- 3.2 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 Leveringen/Diensten.
- 3.3 Opdrachtnemer verplicht zich het kennisniveau van zijn Medewerkers op peil te houden.
- 3.4 Opdrachtnemer streeft naar optimale samenwerking en overleg met de Opdrachtgever.
- 3.5 Opdrachtnemer draagt zorg voor een adequate klachtenbehandeling. Onder adequaat wordt verstaan een klachtenregeling van minimaal hetzelfde niveau als is opgenomen in **Bijlage 5** bij de (concept)Overeenkomst. Het is toegestaan deze klachtenregeling van toepassing te verklaren.
- 3.6 Opdrachtnemer zal zich houden aan de in de Algemene Voorwaarden onder artikel 7 vermelde geheimhoudingsomschrijving.

3.7 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarde: Social Return on Investment

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 5% van de aanneemsom/loonsom 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 7 bij de (concept)Overeenkomst: Invulling Social Return-verplichting.

Artikel 4: Duur en beëindiging van de Overeenkomst

- 4.1 Deze Overeenkomst treedt in werking op 1 mei 2024 en heeft initiële looptijd van vier (4) jaar waarbij deze overeenkomst betrekking heeft op de controles over de boekjaren 2024, 2025, 2026, en 2027.

Na de initiële looptijd kent de Overeenkomst nog één (1) optie tot verlenging van twee (2) jaar, eenzijdig door Opdrachtgever te bepalen. Het inzetten van deze verlengingsoptie heeft betrekking op de controles over de boekjaren 2028 en 2029.

Indien er geen gebruik gemaakt wordt van de verlengingsoptie dan eindigt deze overeenkomst van rechtswege na de uitvoering van de accountantsdiensten over boekjaar 2027. Indien er wel gebruik gemaakt wordt van de verlengingsoptie dan eindigt deze overeenkomst van rechtswege na de uitvoering van de accountantsdiensten over boekjaar 2029.

De Opdrachtgever zal uiterlijk 1 december van het lopende jaar berichten of zij de overeenkomst wenst voort te zetten voor het daarop volgende boekjaar.

- 4.2 Opdrachtnemer en Opdrachtgever kunnen deze Overeenkomst onmiddellijk en terstond doen eindigen door schriftelijke opzegging (aangetekend schrijven) 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;
 - e. de andere Partij een besluit tot ontbinding van de rechtspersoon of onderneming heeft genomen en/of de zeggenschap van de andere Partij bij een ander komt te rusten dan ten tijde van het sluiten van deze Overeenkomst;
 - f. de andere Partij fuseert, splitst of op enigerlei wijze (een deel van) zijn bedrijf overdraagt;
 - g. de andere Partij in een situatie van overmacht verkeert gedurende meer dan tien Werkdagen;
 - h. door de Opdrachtnemer of Personeel van de Opdrachtnemer enig voordeel is of wordt aangeboden of verschaft aan een persoon die deel uitmaakt van (een orgaan van) de Opdrachtgever of aan één van zijn ondergeschikten en/of vertegenwoordigers.

In bovenstaande gevallen is Opdrachtgever geen vergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer voor de Prestaties die niet door Opdrachtnemer zijn verricht. Eventuele aan Opdrachtnemer verrichte onverschuldigde betalingen, betaalt Opdrachtnemer terug aan Opdrachtgever, vermeerderd met wettelijke rente vanaf de dag waarop dit is betaald. Eén en ander onverminderd het recht van Partijen op verrekening.

- 4.3 Indien één van de Partijen zich beroept op vernietiging door middel van een buitengerechtelijke verklaring, dient dit te geschieden met een aangetekend schrijven.
- 4.4 De continuïteit van de uitvoering van de Leveringen mag niet in gevaar komen door beëindiging van de Overeenkomst. Daarom zijn beide Partijen verplicht te zorgen voor uitvoering van de Leveringen 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.
- 4.5 Opdrachtgever is gerechtigd deze Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen of te ontbinden, zonder op enigerlei wijze schadelijkt of aansprakelijk te zijn jegens Opdrachtnemer, in geval Opdrachtgever genoodzaakt is de Overeenkomst met Opdrachtnemer wezenlijk te wijzigen, waardoor een nieuwe aanbestedingsverplichting voor Opdrachtgever ontstaat.
- 4.6 Indien er gedurende de looptijd van de Overeenkomst indicaties aanwezig zijn dat er één of meer uitsluitingsgronden van toepassing zijn, dan kan door Opdrachtgever advies worden gevraagd aan het Bureau Bibob (zie artikel 9 van de Wet Bevordering integriteitsbeoordelingen door het openbaar bestuur (Wet Bibob)).
- Als zo'n Bibob-advies concludeert tot een ernstig gevaar op een a- en/of b-grond, dan wel een mindere mate van gevaar op een a- en/of b-grond, dan levert dit respectievelijk grond voor ontbinding van de Overeenkomst met Opdrachtnemer of de mogelijkheid tot het verbinden van voorschriften of beheersmaatregelen aan Opdrachtnemer voor de verdere uitvoering van de Overeenkomst op.
- 4.7 Indien gedurende 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 schadelijkt of aansprakelijk te zijn jegens Opdrachtnemer.

Artikel 5: Facturering, indexering en betalingsvoorwaarden

- 5.1 Aanbestedende Diensten, waaronder gemeenten, moeten per 18 april 2019 voldoen aan de verplichting om elektronische facturen (e-facturen in XML formaat) te kunnen ontvangen en verwerken conform de EU-richtlijn 2014/55/EU.

Indien Opdrachtnemer e-facturen wenst te versturen, dan dienen deze 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>.

Sinds 1 januari 2017 is het voor leveranciers van de Rijksoverheid verplicht om bij nieuwe overeenkomsten e-facturen te sturen. Deze verplichting tot e-facturatie is opgesteld in samenwerking met het bedrijfsleven. Gedurende de looptijd van deze Overeenkomst kan de verplichting tot e-facturatie mogelijk worden uitgebreid naar decentrale overheden waardoor dit door gemeente Tilburg ook aan Opdrachtnemer kan worden opgelegd.

PDF-factuur

Gemeente Tilburg geeft zelf 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)

Let ook op de aanvullende factuureisen van de Belastingdienst (www.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 Opdrachtnemer voor de Diensten geschiedt per dienst achteraf aan Opdrachtgever.

5.4 Alle bedragen zijn exclusief BTW.

5.5 De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

5.6 De in **Bijlage 8** bij de Overeenkomst neergelegde Tarieven/Prijzen gelden voor de looptijd van de Overeenkomst.

5.7 Indexering is toegestaan overeenkomstig hetgeen opgenomen in het Programma van Eisen.

Artikel 6: Overdracht van verplichtingen

6.1 Opdrachtnemer zal slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever het recht hebben zijn verplichtingen uit deze Overeenkomst te cederen of over te dragen aan een derde.

6.2 Opdrachtnemer is verplicht de gemeente tijdig in kennis te stellen van een voornemen tot vervreemding of overdracht van de onderneming van 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 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, vrijwaring en verzekering

8.1 Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever aansprakelijk voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, voortvloeiende uit niet, niet-tijdige, onvolledige of onjuiste naleving door Opdrachtnemer, door haar Medewerkers alsook door Opdrachtnemer ingeschakelde Derde(n) en zal Opdrachtgever vrijwaren tegen vorderingen van Derden voortvloeiende uit het feit dat Opdrachtnemer, haar Medewerkers alsook door Opdrachtnemer ingeschakelde Derde(n) deze Overeenkomst niet, niet-

tijdig, onvolledig of onjuist uitvoert.

- 8.2 Indien Opdrachtnemer ter zake van enige schade, die voortvloeit uit haar Leveringen/Diensten en waarvoor zij krachtens deze Overeenkomst, de NBA 2017 of de Algemene Voorwaarden niet aansprakelijk is, door derden mocht worden aangesproken, dan vrijwaart Opdrachtgever Opdrachtnemer.
- 8.3 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 Overeenkomst. Onder schadevergoeding wordt verstaan: volledige schadevergoeding beperkt tot directe schade, indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekort schiet in de nakoming van zijn verplichtingen.
- 8.4 Opdrachtnemer verplicht zich, voor schade waarvoor Opdrachtnemer volgens artikel 8.1 aansprakelijk is, alsook voor schade door fouten van haar Medewerkers en ingeschakelde Derde(n), om als volgt te zijn verzekerd:
- Voor vermogensschade: met een beroepsaansprakelijkheidsverzekering, met een minimum verzekerd bedrag van €1.000.000,- per gebeurtenis en €2.000.000,- per jaar;
 - Voor persoons- en zaakschade: met een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, met een minimum verzekerd bedrag van €1.250.000,- per gebeurtenis en €2.500.000,- per jaar.
- 8.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet, onvolledige of onjuiste naleving van deze Overeenkomst indien en voor zover hij zich kan beroepen op overmacht. Een beroep op overmacht is slechts mogelijk indien Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan ten spoedigste, doch binnen vijf (5) werkdagen, in kennis heeft gesteld. 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.
- 8.6 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 hulperso(n)en(en) waaronder diens toeleveranciers;
 - Bedrijfsstoringen in het bedrijf van de Contractant of dat van zijn toeleverancier sof 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.
- 8.7 is geen sprake van enige toerekenbare tekortkoming zijdens de Opdrachtnemer indien en voor zover de Opdrachtnemer (een deel van) haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst niet kan uitvoeren als gevolg van niet verkregen inlichtingen, gegevens of medewerking van de gemeente. De gemeente zal een redelijke termijn verkrijgen om gevraagde inlichtingen te verstrekken.
- 8.8 Indien Opdrachtnemer tekort schiet in de nakoming van de Overeenkomst, is de Opdrachtnemer aan opdrachtgever, 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.

- 8.9 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 Opdrachtgever aan de Overeenkomst gespendeerd heeft in de twaalf maanden voorafgaand aan het moment van boeteoplegging, vermenigvuldigd met het aantal jaren looptijd van de overeenkomst.
- 8.10 De boete wordt verrekend met de door de Opdrachtgever verschuldigde betalingen, ongeacht of de vordering tot betaling daarvan op een derde is overgegaan. De boete laat onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering van Opdrachtgever tot nakoming van het recht op schadevergoeding.

Artikel 9: Communicatieniveaus tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

De communicatie met betrekking tot deze Nadere Overeenkomst verloopt per niveau volgens onderstaand schema:

Niveau	Contactpersonen Opdrachtgever	Contactpersonen Opdrachtnemer
Strategisch	Afdelingshoofd Planning & Control	
Tactisch	Teammanager Planning & Control	
Operationeel	Adviseur Planning & Control	
Contractbeheer	Contractbeheerder	

Artikel 10: Algemeen

- 10.1 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 NBA 2017 en de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de NBA 2017 en de Algemene Voorwaarden buiten beschouwing gelaten.

Artikel 11: Bijlagen bij de (concept)Overeenkomst

De hieronder genoemde Bijlagen*) maken onlosmakelijk onderdeel uit van de Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen de Overeenkomst en bepalingen in de bijlagen prevaleren altijd de bepalingen in de Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen bijlagen onderling, geldt het document wat hoger in rangorde staat. Indien er strijdigheid is tussen Nota's van Inlichtingen, dan prevaleert een latere boven een eerdere. De rangorde van de bijlagen is, in afnemende volgorde van belangrijkheid, als volgt:

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 Voorwaarden NBA 2017
Bijlage 3 bij de (concept)Overeenkomst:	Algemene Inkoopvoorwaarden voor Leveringen en Diensten Gemeente Tilburg
Bijlage 4 bij de (concept)Overeenkomst:	Klachtenregeling
Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst:	Polis(sen) aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer
Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst:	Inschrijving Opdrachtnemer

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

Artikel 12: Afwijkingen van de NBA 2017 en/of Algemene Voorwaarden

1. **Eventuele afwijkingen**

Artikel 13: Geschillen

Alle geschillen, welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze Overeenkomst en die niet door minnelijk overleg kunnen worden opgelost, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer gevestigd is.

Aldus overeengekomen, opgemaakt in tweevoud en ondertekend te Tilburg.

Voor Opdrachtgever:

Voor Opdrachtnemer:

.....
Heer T.L.N. Weterings
Burgemeester

.....
Heer/mevrouw naam
Functie

.....
Datum ondertekening

.....
Datum ondertekening

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

Wordt na voorlopige gunning ingevoegd.

CONCEPT

Bijlage 2 bij de (concept)Overeenkomst: Algemene Voorwaarden NBA 2017, VARIANT 1.

Model Algemene Voorwaarden NBA 2017 © Gedeponoerd bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam op 19 juni 2017 onder nummer 39/2017 VARIANT 1

Artikel 1. DEFINITIES

De onderstaande met hoofdletter geschreven definities hebben in het kader van deze algemene voorwaarden de volgende betekenis:

- a. Beroepsregelgeving: de beroeps- en gedragsregels waaraan alle accountants vanwege de inschrijving in het accountantsregister van de NBA zijn onderworpen;
- b. Bescheiden: alle door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde informatie of gegevens; alle in het kader van de uitvoering van de Opdracht / Overeenkomst door Opdrachtnemer vervaardigde of verzamelde gegevens; en alle overige informatie van enige relevantie voor de uitvoering of voltooiing van de Opdracht. Voornoemde informatie kan al dan niet zijn opgeslagen op (on)stoffelijke gegevensdragers en al dan niet zijn ondergebracht bij derden;
- c. Medewerker: een natuurlijke persoon werkzaam bij of verbonden aan de Opdrachtnemer, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst;
- d. Opdracht / Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht, waarbij Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verbindt om bepaalde Werkzaamheden te verrichten;
- e. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die aan Opdrachtnemer de Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Werkzaamheden;
- f. Opdrachtnemer: het kantoor dat de Opdracht heeft aanvaard. Alle Opdrachten worden uitsluitend aanvaard en uitgevoerd door het kantoor, niet door of vanwege een individuele Medewerker, ook als Opdrachtgever de Opdracht uitdrukkelijk of stilzwijgend heeft verleend met het oog op uitvoering hiervan door een bepaalde Medewerker of bepaalde Medewerkers. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk van toepassing uitgesloten;
- g. Werkzaamheden: alle door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden en verrichtingen waartoe Opdracht is gegeven en die door Opdrachtnemer zijn aanvaard, alsmede alle daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende werkzaamheden en verrichtingen.

Artikel 2. TOEPASSELIJKHEID

- 1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op: alle aanbiedingen, offertes, Opdrachten, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten, hoe ook genaamd, waarbij Opdrachtnemer zich verbindt / zal verbinden om Werkzaamheden te verrichten voor Opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende Werkzaamheden.
- 2. Afwijkingen van en aanvullingen op de Opdracht en/of deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als ze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen in, bijvoorbeeld, een (schriftelijke) Overeenkomst of (een nadere) opdrachtbevestiging.
- 3. Indien enige voorwaarde in deze algemene voorwaarden afwijkt van een voorwaarde in de opdrachtbevestiging dan geldt de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarde voor wat betreft de tegenstrijdigheid.
- 4. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor eventuele aanvullende of vervolgoopdrachten.
- 5. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 6. Op deze algemene voorwaarden kunnen zich ook die natuurlijke en rechtspersonen beroepen die direct of indirect op welke wijze dan ook, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst, bij de dienstverlening aan Opdrachtgever door of vanwege Opdrachtnemer zijn betrokken.

Artikel 3. GEGEVENS OPDRACHTGEVER

- 1. Opdrachtgever is gehouden om alle Bescheiden die Opdrachtnemer naar zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende Opdracht in de gewenste vorm, op de gewenste wijze en tijdig ter

- beschikking van Opdrachtnemer te stellen. Opdrachtnemer bepaalt wat moet worden verstaan onder tijdig, de gewenste vorm en de gewenste wijze.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte Bescheiden, ook als deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de Opdracht niet anders voortvloeit.
 3. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige Bescheiden.
 4. Voor rekening en risico van Opdrachtgever zijn de door Opdrachtnemer gemaakte extra kosten en extra uren, alsmede de overige schade voor Opdrachtnemer, vanwege het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verschaffen door de Opdrachtgever van voor de uitvoering van de Werkzaamheden noodzakelijke Bescheiden.
 5. In geval van elektronische verzending van informatie - waaronder begrepen (maar niet beperkt tot) belastingaangiften, jaarrekeningen, rapportages – van (en in opdracht van) Opdrachtgever door Opdrachtnemer aan derden, wordt Opdrachtgever aangemerkt als de partij die de betreffende informatie ondertekent en verzendt.
 6. Opdrachtnemer heeft het recht om de uitvoering van de Opdracht op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever aan de in het eerste lid genoemde verplichtingen heeft voldaan.
 7. Op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de originele, door Opdrachtgever verstrekte, Bescheiden aan Opdrachtgever retourneren.

Artikel 4. UITVOERING OPDRACHT

1. Opdrachtnemer voert de Opdracht uit naar beste kunnen en met in achtneming van de toepasselijke wet- en (Beroeps)regelgeving.
2. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de Opdracht wordt uitgevoerd en door welke Medewerker(s).
3. Opdrachtnemer heeft het recht om Werkzaamheden te laten verrichten door een door de Opdrachtnemer aan te wijzen derde.

Artikel 5. (BEROEPS)REGELGEVING

1. Opdrachtgever verleent volledige medewerking aan de verplichtingen die voor Opdrachtnemer voortvloeien uit de toepasselijke (Beroeps)regelgeving.
2. Opdrachtnemer treft passende maatregelen om de van Opdrachtgever afkomstige persoonsgegevens en andere vertrouwelijke informatie te beschermen. Opdrachtnemer zal Medewerkers en in te schakelen derden inlichten over het vertrouwelijke karakter van de informatie. Verwerking van persoonsgegevens door Opdrachtnemer vindt plaats conform de toepasselijke (inter)nationale wet- en (Beroeps)regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens.
3. Opdrachtgever is ermee bekend dat Opdrachtnemer in sommige gevallen op basis van (inter)nationale wet- of (Beroeps)regelgeving verplicht wordt tot openbaarmaking van vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever. Voor zover nodig, geeft Opdrachtgever hierbij haar toestemming en medewerking aan dergelijke openbaarmaking, waaronder (maar niet uitsluitend) in de gevallen dat Opdrachtnemer:
 - a. in wet- en (Beroeps)regelgeving omschreven en tijdens de uitvoering van zijn Werkzaamheden bekend geworden, verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transacties dient te melden aan de daarvoor van overheidswege ingestelde autoriteiten;
 - b. in bepaalde situaties een fraudemelding moet doen;
 - c. verplicht is om een onderzoek te doen naar de (identiteit van) Opdrachtgever dan wel diens cliënt.
4. Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid uit voor schade die ontstaat bij Opdrachtgever ten gevolge van het voldoen door Opdrachtnemer aan de voor hem geldende wet- en (Beroeps)regelgeving.
5. Partijen zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hen in te schakelen derden.

Artikel 6. INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Het uitvoeren van de Opdracht door Opdrachtnemer houdt niet tevens in de overdracht van intellectuele eigendomsrechten die bij Opdrachtnemer rusten. Alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan tijdens, of voortvloeien uit, de uitvoering van de Opdracht behoren toe aan Opdrachtnemer.

2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer rusten, dan wel producten waarop intellectuele eigendomsrechten rusten met betrekking tot het gebruik waarvan Opdrachtnemer gebruiksrechten heeft verworven, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren. Hierbij gaat het bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) om: computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model)contracten, rapportages, templates, macro's en andere geestesproducten.
3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de in het tweede lid genoemde producten zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer aan derden ter hand te stellen. Dit geldt niet in het geval Opdrachtgever een deskundig oordeel wil verkrijgen over de uitvoering van de Werkzaamheden door Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal in dat geval zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan de door hem ingeschakelde derden.

Artikel 7. OVERMACHT

1. Als partijen de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kunnen nakomen ten gevolge van overmacht in de zin van art. 6:75 BW dan worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat partijen alsnog in staat zijn deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Als de situatie als bedoeld in het eerste lid zich voordoet hebben partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen, overigens zonder dat recht op enige schadevergoeding bestaat.
3. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmachtssituatie al gedeeltelijk aan de overeengekomen verplichtingen heeft voldaan, is Opdrachtnemer gerechtigd de verrichte Werkzaamheden afzonderlijk en tussentijds te factureren en dient de Opdrachtgever deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke transactie.

Artikel 8. HONORARIUM EN KOSTEN

1. De door Opdrachtnemer uitgevoerde Werkzaamheden worden op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan Opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen zoals bijvoorbeeld de betaling van een vaste prijs. Betaling van het honorarium is niet afhankelijk van het resultaat van de Werkzaamheden tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Reistijd en verblijfskosten ten behoeve van de Werkzaamheden worden apart in rekening gebracht.
2. Naast het honorarium worden de door Opdrachtnemer gemaakte onkosten en de declaraties van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden aan Opdrachtgever in rekening gebracht.
3. Opdrachtnemer heeft het recht om de betaling van een voorschot te vragen aan Opdrachtgever. Het niet (tijdig) betalen van het voorschot kan een reden zijn voor Opdrachtnemer om de Werkzaamheden (tijdelijk) op te schorten.
4. Als na de totstandkoming van de Overeenkomst, maar voordat de Opdracht geheel is uitgevoerd, honoraria of prijzen wijzigen, heeft Opdrachtnemer het recht om het overeengekomen tarief aan te passen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Indien dit wettelijk verplicht is dan wordt de omzetbelasting apart in rekening gebracht over alle door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen.

Artikel 9. BETALING

1. Betaling door Opdrachtgever van de aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen dient, zonder dat Opdrachtgever recht heeft op enige aftrek, korting, opschorting of verrekening, te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. De dag van betaling is de dag van bijschrijving van het verschuldigde op de rekening van Opdrachtnemer.
2. Als Opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft betaald, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is Opdrachtnemer gerechtigd om vanaf dat moment de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen.
3. Als Opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft betaald, is Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van alle daadwerkelijk door Opdrachtnemer gemaakte gerechtelijke en

buitengerechtelijke (incasso)kosten. De vergoeding van de gemaakte kosten beperkt zich niet tot de eventueel door de rechter vastgestelde kostenveroordeling.

4. In geval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag, de verschuldigde rente(n) en kosten.
5. Als de financiële positie of het betalingsgedrag van Opdrachtgever naar het oordeel van Opdrachtnemer daartoe aanleiding geeft, of als Opdrachtgever nalaat een voorschot dan wel een declaratie binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn te voldoen dan is Opdrachtnemer gerechtigd om van Opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door Opdrachtnemer te bepalen vorm. Als Opdrachtgever nalaat om de verlangde zekerheid te stellen dan is Opdrachtnemer gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de Overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen Opdrachtgever aan Opdrachtnemer uit welke hoofde ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

Artikel 10. TERMIJNEN

1. Als tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een termijn/datum is afgesproken waarbinnen de Opdracht dient te worden uitgevoerd en Opdrachtgever verzuimt om: (a) een vooruitbetaling te voldoen - indien overeengekomen - of (b) de noodzakelijke Bescheiden tijdig, volledig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen, dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over een nieuwe termijn/datum waarbinnen de Opdracht dient te worden uitgevoerd.
2. Termijnen waarbinnen de Werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn alleen te beschouwen als een fatale termijn als dit uitdrukkelijk en met zoveel woorden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (schriftelijk) overeengekomen is.

Artikel 11. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARINGEN

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade van Opdrachtgever die ontstaat doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer geen, onjuiste of onvolledige Bescheiden heeft verstrekt, of doordat deze niet tijdig zijn aangeleverd. Hieronder wordt mede begrepen de situatie dat de Opdrachtnemer niet in staat is de jaarstukken binnen de wettelijke termijn te deponeren bij de Kamer van Koophandel als gevolg van een handelen of nalaten (aan de zijde) van de Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen: gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en andere gevolgschade of indirecte schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet deugdelijk presteren door Opdrachtnemer.
3. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot de vergoeding van de directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een (samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de Opdracht. Deze aansprakelijkheid voor directe schade is beperkt tot het bedrag dat volgens de aansprakelijkheidsverzekeraar van Opdrachtnemer voor het betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel door Opdrachtnemer uit hoofde van de verzekering te dragen eigen risico. Onder directe schade wordt – onder meer – verstaan: de gemaakte redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade; de gemaakte redelijke kosten om de prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden en de gemaakte redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade.
4. Als, om welke reden dan ook, de aansprakelijkheidsverzekeraar niet tot uitkering - zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel - overgaat, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het bedrag van het voor de uitvoering van de Opdracht in rekening gebrachte honorarium. Als de Opdracht een duurovereenkomst betreft met een looptijd van meer dan één (1) jaar, dan wordt het hiervoor bedoelde bedrag gesteld op eenmaal het bedrag van het honorarium dat in de twaalf maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade in rekening is gebracht aan Opdrachtgever. In geen geval zal de totale vergoeding van de schade op grond van dit artikellid meer bedragen dan € 300.000 per toerekenbare tekortkoming, tenzij partijen - gezien de omvang van de Opdracht of de risico's die met de Opdracht gepaard gaan - reden zien om bij het aangaan van de Overeenkomst af te wijken van dit maximum.
5. Een samenhangende serie van toerekenbare tekortkomingen geldt als één (1) toerekenbare tekortkoming.
6. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid gelden niet indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Opdrachtnemer of haar leidinggevend management.

7. Opdrachtgever is gehouden om schade beperkende maatregelen te nemen. Opdrachtnemer heeft het recht om de schade ongedaan te maken of te beperken door herstel of verbetering van de uitgevoerde Werkzaamheden.
8. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer geen, onjuiste of onvolledige Bescheiden heeft verstrekt.
9. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden (Medewerkers van Opdrachtnemer en door Opdrachtnemer ingeschakelde derden daaronder begrepen) die in verband met de uitvoering van de Opdracht schade lijden, welke schade het gevolg is van het handelen of nalaten van Opdrachtgever of van onveilige situaties in diens bedrijf of organisatie.
10. Het bepaalde in de leden 1 t/m 9 van dit artikel heeft zowel betrekking op de contractuele als de buitencontractuele aansprakelijkheid van Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever.

Artikel 12. OPZEGGING

1. Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen te allen tijde (tussentijds) de Overeenkomst onmiddellijk opzeggen zonder inachtneming van een opzegtermijn door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de andere partij. Als de Overeenkomst eindigt voordat de Opdracht is voltooid, is Opdrachtgever het honorarium verschuldigd overeenkomstig de door Opdrachtnemer opgegeven uren voor Werkzaamheden die ten behoeve van Opdrachtgever zijn verricht.
2. Als Opdrachtgever overgaat tot (tussentijdse) opzegging dan heeft Opdrachtnemer recht op vergoeding van het aan zijn zijde ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, op vergoeding van additionele kosten die Opdrachtnemer reeds heeft gemaakt, en op vergoeding van kosten die voortvloeien uit eventuele annulering van ingeschakelde derden (zoals - onder meer - de eventuele kosten met betrekking tot onderaanneming).
3. Als Opdrachtnemer overgaat tot (tussentijdse) opzegging dan heeft Opdrachtgever recht op medewerking van Opdrachtnemer bij de overdracht van Werkzaamheden aan derden, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Opdrachtgever waardoor Opdrachtnemer zich genoodzaakt ziet om tot opzegging over te gaan. Voorwaarde voor het recht op medewerking als in dit lid bepaald, is dat Opdrachtgever alle onderliggende openstaande voorschotten dan wel alle declaraties heeft voldaan.

Artikel 13. OPSCHORTINGSRECHT

1. Opdrachtnemer is bevoegd om na een zorgvuldige belangenafweging de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van Bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.
2. Het eerste lid is niet van toepassing op Bescheiden van Opdrachtgever die (nog) geen bewerking door Opdrachtnemer hebben ondergaan.

Artikel 14. VERVALTERMIJN

Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens Opdrachtnemer in verband met het verrichten van Werkzaamheden door Opdrachtnemer, in ieder geval na één jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden. Deze termijn betreft niet de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de daartoe aangewezen instantie(s) voor de klachtbehandeling en/of de Raad voor Geschillen.

Artikel 15. ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE EN ELEKTRONISCH DEPONEREN VAN JAARSTUKKEN

1. Tijdens de uitvoering van de Opdracht kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer door middel van elektronische middelen met elkaar communiceren en/of gebruik maken van elektronische opslag (zoals cloud-toepassingen). Behoudens voor zover schriftelijk anders is overeengekomen, mogen partijen ervan uitgaan dat verzending van correct geadresseerde faxberichten, e-mails (met inbegrip van e-mails die via internet worden verstuurd) en voicemailberichten ongeacht of deze vertrouwelijke informatie of stukken bevatten die op de Opdracht betrekking hebben, over en weer worden aanvaard. Hetzelfde geldt voor andere door de andere partij gebruikte of aanvaarde communicatiemiddelen.
2. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn jegens elkaar niet aansprakelijk voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van elektronische middelen van communicatie, netwerken, applicaties, elektronische opslag, of overige systemen waaronder – maar niet beperkt tot – schade ten gevolge van niet-aflevering of vertraging bij de aflevering van elektronische communicatie, omissies, vervorming, onderschepping of manipulatie van elektronische communicatie door derden of door programmatuur/apparatuur gebruikt voor verzending, ontvangst of verwerking van elektronische communicatie, overbrenging van virussen en het niet of niet goed functioneren van het telecommunicatienetwerk of andere voor elektronische communicatie benodigde middelen, behoudens voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld. Het voorgaande geldt eveneens voor het gebruik dat Opdrachtnemer daarvan maakt in haar contacten met derden.
3. In aanvulling op het vorige lid aanvaardt Opdrachtnemer geen aansprakelijkheid voor enige schade ontstaan door of in verband met het elektronisch verzenden van (elektronische) jaarstukken en het digitaal deponeren daarvan bij de Kamer van Koophandel.
4. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van hen verwacht mag worden doen of nalaten ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's.
5. De data-uittreksels uit de computersystemen van verzender leveren dwingend bewijs op van (de inhoud van) de door verzender verzonden elektronische communicatie tot het moment dat tegenbewijs is geleverd door de ontvanger.
6. Het bepaalde in artikel 11 is van dienovereenkomstige toepassing.

Artikel 16. OVERIGE BEPALINGEN

1. Als Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever Werkzaamheden verricht, garandeert Opdrachtgever een geschikte werkplek, die voldoet aan de wettelijk gestelde ARBO-normen en aan andere toepasselijke regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat Opdrachtnemer in dat geval wordt voorzien van kantoorruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig zijn om de Overeenkomst uit te voeren en die voldoen aan alle daaraan te stellen (wettelijke) vereisten. Met betrekking tot beschikbaar gestelde (computer)faciliteiten is Opdrachtgever verplicht voor continuïteit zorg te dragen onder meer door middel van afdoende back-up, veiligheid en viruscontrole procedures. Opdrachtnemer zal viruscontrole procedures toepassen wanneer Opdrachtnemer van de faciliteiten van Opdrachtgever gebruik maakt.
2. Opdrachtgever zal geen bij de uitvoering van de Werkzaamheden betrokken Medewerkers aannemen of benaderen om bij Opdrachtgever, al dan niet tijdelijk, direct of indirect in dienst te treden, dan wel direct of indirect ten behoeve van Opdrachtgever, al dan niet in loondienst, werkzaamheden te verrichten gedurende de looptijd van de Overeenkomst of enige verlenging daarvan en gedurende de 12 maanden daarna.
3. Deze algemene voorwaarden zijn zowel in de Nederlandse als Engelse taal opgesteld. Ingeval van verschil of tegenstrijdigheid tussen de Engelse en de Nederlandse tekst, is de Nederlandse tekst bindend.

4. Bepalingen in de Opdracht die uitdrukkelijk of naar hun aard ook na afloop of beëindiging van de Opdracht van kracht dienen te blijven, blijven na afloop of beëindiging van kracht, waaronder mede begrepen de artikelen 6, 8, 9, 11, 16 lid 2 en 17.

Artikel 17. TOEPASSELIJK RECHT EN FORUMKEUZE

1. De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer gevestigd is.
3. Het bepaalde in lid 1 en 2 van dit artikel laat onverlet de mogelijkheid van Opdrachtgever om een geschil voor te leggen bij de Raad voor Geschillen en/of een klacht in te dienen bij de Opdrachtnemer zelf, de Accountantskamer (tuchtrecht) of de Klachtencommissie (klachtrecht).

Artikel 18. REPARATIECLAUSULE NIETIGHEDEN

1. Als enige bepaling uit deze algemene voorwaarden of uit de onderliggende Opdracht/Overeenkomst geheel of ten dele nietig en/of niet geldig en/of niet afdwingbaar mocht zijn, dit tengevolge van enig wettelijk voorschrift, rechterlijke uitspraak dan wel anderszins, dan zal dit geen enkel gevolg hebben voor de geldigheid van alle andere bepalingen van deze algemene voorwaarden of de onderliggende Opdracht/Overeenkomst.
2. Als op enige bepaling in de Opdracht of op een gedeelte van de Opdracht rechtens geen beroep kan worden gedaan, blijft het overige gedeelte van de Opdracht onverminderd van kracht, met dien verstande dat de bepaling op het gedeelte waarop geen beroep kan worden gedaan, geacht moet worden zodanig te zijn aangepast dat een beroep daarop wel mogelijk is, waarbij de intentie van partijen met betrekking tot de oorspronkelijke bepaling c.q. het oorspronkelijke gedeelte zoveel mogelijk in stand blijft.

[●]



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 brugdagen

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.

CONCEPT

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 genooddaakt 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 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.
- 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 opgave 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 uitbestedt. 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.

CONCEPT

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 invoeren 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 verrichte 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.

CONCEPT

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 buitengerechtelijke 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.

Bijlage 4 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 naast hogere 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 afhandelingsbrief. Ondertekening afhandelingsbrief.	Klachtbehandelaar. Vestigingsmanager.	Binnen 6 weken na ontvangst klacht.
12.	Dossiervorming.	Klachtbehandelaar.	
13.	Verslaggeving aan vestigingsmanager en kwaliteitscoördinator.	Klachtbehandelaar.	Per kwartaal.

Bijlage 5 bij de (concept)Overeenkomst: Polis(sen)aansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

Wordt ingevoegd na voorlopige gunning.

CONCEPT

Bijlage 6 bij de (concept)Overeenkomst: Offerte Opdrachtnemer

Wordt na voorlopige gunning ingevoegd

CONCEPT