

## Bijlage 9 | Concept Raamovereenkomst

Schoonmaakdiensten

Patijnenburg

—

<Opdrachtnemer>

## Inhoudsopgave

|             |                                                           |    |
|-------------|-----------------------------------------------------------|----|
| Artikel 1,  | Begrippen _____                                           | 4  |
| Artikel 2,  | Onderwerp van de Raamovereenkomst _____                   | 5  |
| Artikel 3,  | Opdrachtverstrekking en aanvaarding _____                 | 5  |
| Artikel 4,  | Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst _____         | 5  |
| Artikel 5,  | Werkprogramma schoonmaakdiensten _____                    | 6  |
| Artikel 6,  | Eisen aan personeel van Opdrachtnemer _____               | 9  |
| Artikel 7,  | Communicatie en evaluatie _____                           | 10 |
| Artikel 8,  | Managementinformatie _____                                | 10 |
| Artikel 9,  | Prijzen _____                                             | 11 |
| Artikel 10, | Facturering en betalingsvoorwaarden _____                 | 11 |
| Artikel 11, | Social Return On Investment (SROI) _____                  | 12 |
| Artikel 12, | Klachtenregeling _____                                    | 12 |
| Artikel 13, | Overige verplichtingen _____                              | 13 |
| Artikel 14, | Controle _____                                            | 13 |
| Artikel 15, | Geheimhouding _____                                       | 13 |
| Artikel 16, | Aansprakelijkheid _____                                   | 14 |
| Artikel 17, | Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____             | 15 |
| Bijlage 1,  | Prijzen _____                                             | 17 |
| Bijlage 2,  | Dienstverleningsplan _____                                | 18 |
| Bijlage 3,  | Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI) _____  | 19 |
| Bijlage 4,  | Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____ | 20 |
| Bijlage 5,  | Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____            | 21 |

## DE ONDERGETEKENDEN

1. Patijnenburg, gevestigd en kantoorhoudend te 2671 CN Naaldwijk aan de Ambachtstraat 10, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <meneer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen “Opdrachtgever”;
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <meneer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen “Opdrachtnemer”;

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen “Partijen”.

## NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever wil Schoonmaakdiensten inkopen.
2. In het kader van het project “Schoonmaakdiensten” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Schoonmaakdiensten.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op 13 september 2024 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk <invullen>, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2024-236.
5. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
6. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
7. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer de Schoonmaakdiensten uitvoert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om de Schoonmaakdiensten uit te voeren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

## VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

### Artikel 1, Begrippen

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanbestedingsdocumenten: | Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten; |
| AW:                      | Aanbestedingswet 2012;                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Bijlagen:                | De Bijlagen 1 t/m 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;                                                                                                                                                                                              |
| Opdracht:                | Schoonmaakdiensten;                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Opdrachtgever:           | Patijnenburg;                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Opdrachtnemer:           | <invullen>;                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Raamovereenkomst:        | Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen.                                                                                                   |

## Artikel 2,      Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1      Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Schoonmaakdiensten, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1.      Bestek Schoonmaakdiensten, 2024-236, inclusief alle bijlagen;
  2.      Nota's van Inlichtingen;
  3.      inschrijving Opdrachtnemer;
  4.      nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2      Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Raamovereenkomst.
- 2.3      In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:
1.      Raamovereenkomst inclusief Bijlagen;
  2.      nadere schriftelijke werkafspraken;
  3.      Nota's van Inlichtingen;
  4.      Bestek Schoonmaakdiensten, 2024-236, inclusief alle bijlagen;
  5.      Inschrijving Opdrachtnemer.

## Artikel 3,      Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1      De Opdrachtgever kan in het kader van Schoonmaakdiensten aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van Schoonmaakdiensten verstrekken, waarbij de Opdrachtnemer deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

## Artikel 4,      Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1      De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2025 en wordt aangegaan voor een periode van twee (2) jaar, tot en met 31 december 2026.
- 4.2      Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever drie keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee (2) jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.
- 4.3      De langere looptijd wordt gemotiveerd door het feit dat de Opdracht met een kortere looptijd niet tot een geldige inschrijving heeft geleid. Opdrachtgever heeft er daarom voor gekozen om de Opdracht met een langere looptijd in de markt te zetten, om deze zo aantrekkelijker te maken voor potentiële Inschrijvers.
- 4.4      De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 350.000,- exclusief BTW. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst te beëindigen en een nieuwe aanbesteding te starten.

- 4.5 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.6 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt
- 4.7 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Raamovereenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
  2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
  3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
  4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
  5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
  6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
  7. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij, waarin de betreffende Partij op de desbetreffende tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.

## Artikel 5, Werkprogramma schoonmaakdiensten

- 5.1 De schoonmaakwerkzaamheden op de locatie van de Opdrachtgever bestaan uit verschillende takenpakketten. Alle takenpakketten worden in dit hoofdstuk beschreven. De locatie van de Opdrachtgever bestaat uit kantoorruimtes, sanitaire ruimtes, werkhallen en een magazijn. Het pand heeft twee verdiepingen
- 5.2 Ieder takenpakket wordt met een bepaalde frequentie uitgevoerd. Dit staat per takenpakket genoteerd. Sommige werkzaamheden binnen een bepaald takenpakket hebben een andere frequentie. Deze frequentie staat dan bij de betreffende werkzaamheden genoteerd. De locatie van Opdrachtgever is aan het einde van het kalenderjaar één week dicht. Jaarlijks gaat het dus om 51 weken waarin schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd.
- 5.3 Takenpakket 1 gaat over alle toiletten op de begane grond. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:
- wasbakken afnemen;
  - spiegel afnemen;
  - wc-pot schoonmaken;
  - tegels om de wc-pot heen afnemen;
  - moppen vloer;
  - wc-papier bijvullen.

- 5.4 De schoonmaakwerkzaamheden van takenpakket 1 worden op maandag t/m donderdag 2x per dag uitgevoerd. Op vrijdag 1x per dag, in de ochtend. 1x per maand worden daarnaast ook de wc-borstels schoongemaakt.
- 5.5 Takenpakket 2 gaat over het schoonmaken van het washok. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:
- vegen en moppen;
  - wasmachine en droger schoonmaken;
  - wasbak afnemen;
  - prullenbak legen.
- 5.6 De schoonmaakwerkzaamheden van takenpakket 2 worden 1x per week uitgevoerd. Leeghalen van wasmachine en droger is nodig nadat deze gedraaid heeft.
- 5.7 Takenpakket 3 gaat over het schoonmaken van de werkkadademie. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:
- houten vloer swiffen en moppen;
  - bureaus en stoelen afnemen;
  - tafel en stoelen leslokaal afnemen;
  - vloerbedekking stofzuigen.
- 5.8 De schoonmaakwerkzaamheden van takenpakket 3 worden 1x per week uitgevoerd.
- 5.9 Takenpakket 4 gaat over het schoonmaken van het magazijn. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:
- Bij de kantoren in het magazijn:
    - ✓ bureaus en stoelen afnemen;
    - ✓ prullenbakken legen;
    - ✓ stofzuigen;
    - ✓ vensterbank afnemen.
  - Bij de kantine in het magazijn:
    - ✓ tafel afnemen;
    - ✓ stofzuigen;
    - ✓ emmer legen in toilet.
- 5.10 De schoonmaakwerkzaamheden van takenpakket 4 worden 1x per week uitgevoerd.
- 5.11 Takenpakket 5 gaat over het stofzuigen van het werkplein en de kantoren. Het werkplein en het kantoor van de werkvoorbereiding moeten elke vrijdag gestofzuigd worden.
- 5.12 De werkzaamheden van takenpakket 5 worden 1x per week uitgevoerd.
- 5.13 Takenpakket 6 gaat over de bovenverdieping, onderverdeeld in kantoren en toiletten. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:
- Kantoren bovenverdieping:
    - ✓ bureaus en stoelen afnemen;
    - ✓ prullenbakken legen;

|               |                  |
|---------------|------------------|
| Patijnenburg: | <Opdrachtnemer>: |
|---------------|------------------|

- ✓ stofzuigen (1-2x per week);
- ✓ keukenblok afnemen.

De schoonmaakwerkzaamheden bij de kantoren van takenpakket 6 worden 1x per week uitgevoerd.

5.14 De toiletten binnen takenpakket 6 kennen een andere frequentie:

- Toiletten bovenverdieping:
  - ✓ wasbakken afnemen;
  - ✓ spiegel afnemen;
  - ✓ wc-pot schoonmaken;
  - ✓ tegels om de wc-pot afnemen;
  - ✓ moppen vloer;
  - ✓ wc-papier bijvullen.

Het toilet op de bovenverdieping wordt dagelijks 1x schoongemaakt.

5.15 Takenpakket 7 gaat over het legen van alle blauwe papierbakken in het pand. Regulier papierafval bij de werklocaties wordt hierin gegooid. Gemiddeld heeft ieder bureau een blauwe bak er naast staan.

5.16 De werkzaamheden van takenpakket 7 worden 1x per week uitgevoerd. Dit gebeurt op woensdagmiddag.

5.17 Takenpakket 8 gaat over het schoonmaken van het trappenhuis. Dit gebeurt 1x per week verdeeld over twee dagen:

- maandag: trappen swiffen;
- donderdag: trappen moppen.

5.18 Takenpakket 9 gaat over het nalopen van de verschillende werkplekken op de benedenverdieping. Deze zijn onderverdeeld in kantoren, afdeling en de receptie. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:

- Kantoren beneden:
  - ✓ bureaus afnemen;
  - ✓ prullenbakken legen;
  - ✓ vensterbanken afnemen.
- Afdelingen:
  - ✓ bureaus afnemen;
  - ✓ prullenbakken legen;
  - ✓ wasbak en kranen bij metaal afnemen;
  - ✓ rondom wasbak metaal vegen.
- Receptie:
  - ✓ bureau afnemen;
  - ✓ prullenbak legen.

5.19 De werkzaamheden van takenpakket 9 worden 1x per week uitgevoerd.

5.20 De extra takenpakketten bevatten alle overige schoonmaakwerkzaamheden. Hierbij moeten bij elke ronde de volgende schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd worden:

- Extra takenpakket 1:
  - ✓ Alle stoelen afnemen van de kantoren beneden.
  - ✓ Frequentie 1x per maand.



- Extra takenpakket 2:
  - ✓ Plafonds nalopen, spinnen rag etc. verwijderen met een stoffer.
  - ✓ Frequentie 1x per maand.
- Extra takenpakket 3:
  - ✓ Randen onder de glazen wand (in de gang richting de kantine en bij de directiekamer) afnemen.
  - ✓ Frequentie 1x per maand.
- Extra takenpakket 4:
  - ✓ Alle deuren en deurklinken in het pand afnemen.
  - ✓ Frequentie 1x per maand.
- Extra takenpakket 5:
  - ✓ De vloeren van ruimte 9 en 10 moppen.
  - ✓ Frequentie 1x per week.
- Extra takenpakket 6:
  - ✓ De gang van de ingang en bij de directiekamer moppen.
  - ✓ Frequentie 1x per week.

5.21 Alle glazen/ruiten van het pand moeten aan de binnenkant gereinigd worden. Dit gebeurt 2x per jaar.

5.22 De industriële vloeren moeten 3x per week gereinigd worden middels mechanisch dweilen. Dit gebeurt iedere week op maandag, woensdag en vrijdag.

#### Artikel 6, Eisen aan personeel van Opdrachtnemer

- 6.1 De Opdrachtnemer levert zoveel als mogelijk een vast team van medewerkers, die op een proactieve en servicegericht wijze zorg dragen voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.
- 6.2 Opleiding, training en/of instructie van de medewerkers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
- 6.3 De medewerkers hebben:
- kennis van- en ervaring met het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden;
  - Een goede kennis van de Nederlandse taal;
  - een grote mate van zelfstandigheid in de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden;
  - de vaardigheid om in een teamverband te kunnen werken;
  - goede sociale omgangsnormen;
  - dienstverlenende instelling.
- 6.4 De medewerkers zijn representatief, herkenbaar, makkelijk benaderbaar en dienstverlenend.
- 6.5 Medewerkers zijn gekleed in herkenbare bedrijfskleding. De uitstraling van de bedrijfskleding moet op elkaar afgestemd zijn, zodat deze professioneel en uniform is.
- 6.6 Wanneer gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat een ingezette medewerker om welke reden dan ook niet voldoet, dan zal deze op verzoek van de Opdrachtgever per omgaande worden vervangen door Opdrachtnemer.

## Artikel 7, Communicatie en evaluatie

7.1 De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel niveau één accountmanager die voor de Opdrachtgever het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt daarnaast (per Opdrachtgever) één vaste contactpersoon (en een vervanger) beschikbaar, die primair verantwoordelijk is voor de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst, en die hiervoor als eerste aanspreekpunt fungeert voor de betreffende Opdrachtgever. Deze contactpersoon (en vervanger) moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

7.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

| Type overleg           | Aanwezig vanuit Opdrachtgever | Frequentie                                           | Inhoud                                                                                    |
|------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strategisch / tactisch | Hoofd facilitair              | 1x per halfjaar (in het eerste jaar 1x per kwartaal) | Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie.<br>Toekomstige ontwikkelingen |
| Operationeel           | Hoofd facilitair              | Indien nodig                                         | Operationele zaken.                                                                       |

7.3 De Opdrachtnemer evalueert minimaal eenmaal per halfjaar kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. Hierbij wordt de uitvoering van de dienstverlening besproken, welke ontwikkelingen er binnen de organisaties zijn en de nakoming van overeengekomen afspraken. Daarnaast vindt ook nog besluitvorming plaats.

7.4 Tijdens de evaluaties komen de volgende onderwerpen ter sprake:

- kwaliteitsniveau van de geleverde dienstverlening;
- het nakomen van gemaakte afspraken;
- tevredenheid van de Opdrachtgever en haar medewerkers;
- ontwikkelingen en trends;
- managementinformatie;
- klachtenafhandeling;
- afstemming en samenwerking met de Opdrachtgever.

7.5 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken tussen Partijen, zoals vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen (opgesteld door de Opdrachtnemer), hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de evaluaties verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

## Artikel 8, Managementinformatie

8.1 De Opdrachtnemer stelt ieder kwartaal een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht van uitgevoerde werkzaamheden;
- bijzonderheden tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden;
- de kwaliteit van de dienstverlening;

|               |                  |
|---------------|------------------|
| Patijnenburg: | <Opdrachtnemer>: |
|---------------|------------------|

- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

8.2 De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

## **Artikel 9, Prijzen**

- 9.1 De prijzen zijn vast tot en met 31 december 2025. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2026. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie derde kwartaal, op basis van het CBS indexcijfer 'Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2020=100)'.
- 9.2 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 9.3 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de offerteaanvraag gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 9.4 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

## **Artikel 10, Facturering en betalingsvoorwaarden**

- 10.1 Facturering
- 10.1.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf.
- 10.1.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: [facturen@patijnenburg.nl](mailto:facturen@patijnenburg.nl).
- 10.1.3 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.
- 10.1.4 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
  - contractnummer;
  - volgnummer factuur;
  - op weekniveau een specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden.
- 10.1.5 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

## 10.2 Betalingsvoorwaarden

10.2.1 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

10.2.2 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

10.2.3 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

## Artikel 11, Social Return On Investment (SROI)

11.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

11.2 De Opdrachtnemer hanteert daarbij het door hem ingediende plan van aanpak SROI.

11.3 Bij het niet voldoen aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding welke gelijk staat aan éénmaal het bedrag van het niet ingezette percentage van de SROI-verplichting.

11.4 Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

11.5 Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer op de Opdrachtgever.

## Artikel 12, Klachtenregeling

12.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.

12.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in benadeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten.

12.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:

- de naam van de klagen;
- datum en tijdstip van indiening van klacht;
- afhandelingsdatum van klacht;
- aard van ingediende klacht;
- de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
- wel of niet gegrondverklaring van de klacht.

12.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

#### **Artikel 13, Overige verplichtingen**

13.1 De Opdrachtnemer garandeert dat hij, en de eventueel door hem ingeschakelde derden, voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en dat zij beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en het ondernemerschap.

#### **Artikel 14, Controle**

14.1 De Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.

14.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

#### **Artikel 15, Geheimhouding**

15.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.

15.2 Het is Partijen niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.

- 15.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm mededelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 15.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.
- 15.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 15.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 15.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 15.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

#### **Artikel 16, Aansprakelijkheid**

- 16.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 16.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 16.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 16.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

- 16.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Raamovereenkomst.
- 16.6 De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 16.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 16.8 Indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet inde nakoming van zijn verplichting(en) is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk voor de door de Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade.
- 16.9 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd.
- 16.10 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

#### **Artikel 17, Toepasselijke voorwaarden en geschillen**

- 17.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 17.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 17.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 17.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst prevaleert de tekst van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Raamovereenkomst.
- 17.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.

- 17.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

---

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

Patijnenburg

<Opdrachtnemer>

<Naam>  
<Functie>

<Naam>  
<Functie>





Bijlage 1, Prijzen

<Invoegen>



Bijlage 2, Dienstverleningsplan

<Invoegen>

Bijlage 3, Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI)

<Invoegen>



Bijlage 4, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<Invoegen>



Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

<Invoegen>