

Onderhoud Wagenpark

Perceel 2: dertien (13) personenbussen

WSD

—

<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,	Onderhoud	6
Artikel 6,	Vervangend vervoer	7
Artikel 7,	APK keuringen	8
Artikel 8,	Kwaliteitsmeetsysteem	8
Artikel 9,	Communicatie en evaluatie	9
Artikel 10,	Managementinformatie	9
Artikel 11,	Prijzen	10
Artikel 12	Facturering en betalingsvoorwaarden	10
Artikel 13,	Social Return On Investment (SROI)	11
Artikel 14,	Klachtenregeling	12
Artikel 15,	Overige verplichtingen	12
Artikel 16,	Controle	12
Artikel 17,	Geheimhouding	12
Artikel 18,	Aansprakelijkheid	13
Artikel 19,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen	14
Bijlage 1,	Prijzen	16
Bijlage 2,	Dienstverleningsplan	17
Bijlage 3,	Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI)	18
Bijlage 4,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer	19
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever	20

DE ONDERGETEKENDEN

1. **WSD**, gevestigd en kantoorhoudend te 5281 RE Boxtel aan de Schouwrooij 20, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer J. Simons, 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 Onderhoud Wagenpark inkopen.
2. In het kader van het project “Onderhoud Wagenpark” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Onderhoud Wagenpark, Perceel 2: dertien (13) personenbussen.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op <datum> is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk <invullen>, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2024-223.
5. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend op Perceel 2: dertien (13) personenbussen
6. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht van perceel 2 aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
7. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Onderhoud Wagenpark Perceel 2: dertien (13) personenbussen uitvoert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Onderhoud Wagenpark Perceel 2: dertien (13) personenbussen.
9. uit te voeren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

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;
Europese aanbesteding:	Een aanbesteding op basis van de Aanbestedingswet 2012 en het aanbestedingsbesluit;
Onderhoud wagenpark:	Het uitvoeren van onderhoud en reparaties aan de wagens van Opdrachtgever;
Opdracht:	Leveren onderhoud Wagenpark, ;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Opdrachtgever:	WSD;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Perceel 2:	betreft twaalf (12) 9-persoonsbussen en één (1) 4-persoonsbus;
Programma van Eisen:	Bijlage 8 bij de Aanbestedingsdocumenten. In het Programma van Eisen zijn de eisen neergelegd die aan de uit te voeren Opdracht(en) worden gesteld;
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen;
SROI:	Social Return On Investment.

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Onderhoud Wagenpark, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Onderhoud Wagenpark, 2024-223, 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 Onderhoud Wagenpark, 2024-223, inclusief alle bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 De Opdrachtgever kan in het kader van deze Raamovereenkomst aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van Onderhoud Wagenpark Perceel 2: dertien (13) personenbussen 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 01 december 2024 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 30 november 2026.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever één keer worden verlengd onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee 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 maximale waarde van de Raamovereenkomst **bedraagt € 200.000,- (perceel 2)** 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.
- 4.4 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden

Pagina 5

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.

- 4.5 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
- 4.6 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, Onderhoud

- 5.1 Opdrachtnemer is in staat een totaal onderhoudspakket te bieden voor het Wagenpark dat buiten de garantieperiode valt. Het betreft het Wagenpark ouder dan twee jaar van Opdrachtgever.
- 5.2 Perceel 2
Het Wagenpark bestaat uit personenbussen. Het detailoverzicht van het totale huidige Wagenpark is in Bijlage 12 opgenomen.
- 5.3 Onder Onderhoud valt:
- alle onderhoud volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen of minimaal gelijkwaardig;
 - apk-keuringen en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
 - hulp bij pech onderweg en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
 - vervanging van banden.
- 5.4 Voor het laten uitvoeren van Onderhoud en niet-spoedeisende reparaties zal Opdrachtgever een telefonische of per mail een afspraak maken.

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 5.5 De mogelijkheid bestaat dat het Onderhoud aan de Wagens desgewenst buiten de reguliere werktijden uitgevoerd moet worden.
- 5.6 Bij schade aan een Wagen zal de schade hersteld worden door de Opdrachtnemer c.q. de verzekeraar of een door de Opdrachtgever te selecteren erkend schadeherstelbedrijf.
- 5.7 Reserveonderdelen van de Wagens dienen zoveel mogelijk op voorraad aanwezig te zijn bij Opdrachtnemer.
- 5.8 De Wagens van Opdrachtgever die Onderhoud nodig hebben worden bij Opdrachtnemer gebracht wanneer het onderhoud plaatsvindt binnen een straal van 15 kilometer tussen de vestiging van Opdrachtgever waar de wagen zich bevindt en de onderhoudsplaats van Opdrachtnemer.
- 5.9 Indien de straal meer dan 15 kilometer bedraagt zorgt Opdrachtnemer voor een haal- en brengservice. Hierbij wordt altijd vervangend vervoer beschikbaar gesteld wordt door Opdrachtnemer.
- 5.10 De doorlooptijd van preventief en curatief onderhoud vanaf het moment van ter beschikking stellen van de Wagen bij Opdrachtnemer is maximaal één werkdag. De doorlooptijd van preventief en curatief onderhoud vanaf het moment van ter beschikking stellen van de Wagen bij Opdrachtnemer is maximaal één werkdag.
Indien de Wagen in de ochtend voor 09.00 uur door Opdrachtgever wordt gebracht zal opdrachtnemer zorgdragen dat uiterlijk dezelfde werkdag de werkzaamheden zijn voltooid.
- 5.11 De doorlooptijd van reparaties vanaf het moment van ter beschikking stellen van de Wagen bij Opdrachtnemer is maximaal twee werkdagen.

Artikel 6, Vervangend vervoer

- 6.1 Indien Opdrachtnemer de doorlooptijd wegens omstandigheden niet haalt, wordt de Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.
- 6.2 Opdrachtnemer stelt kosteloos (zoveel mogelijk) passend vervangend vervoer beschikbaar bij (verwachte) overschrijding van de doorlooptijden.
- 6.3 Perceel 2
Het betreft hierbij bij voorkeur een 9-personebus. Minimaal geldt een personenwagen voor 5 personen.
- 6.4 Indien geen passend vervangend vervoer beschikbaar is, dit ter beoordeling van de Opdrachtgever, zal Onderhoud plaatsvinden buiten de bedrijfstijd ('s avonds of in het weekend);
- 6.5 Tijdens het gebruik van de vervangende Wagen is het brandstofverbruik voor rekening van de Opdrachtgever.

Artikel 7, **APK keuringen**

- 7.1 De Opdrachtnemer is gecertificeerd om APK keuringen uit te voeren.
- 7.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in het oog houden van de expiratiedatum van de keuringscertificaten.
- 7.3 De keuringen worden in overleg tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever gepland.
- 7.4 De keuringen worden tijdig door de Opdrachtnemer uitgevoerd op locatie van de Opdrachtnemer.
- 7.5 De keuringen worden uitgevoerd volgens de geldende richtlijnen voordat de keuringsdatum verloopt.
- 7.6 Alle keuringscertificaten en een overzicht van het gekeurde Wagenpark worden naar de Opdrachtgever gestuurd.

Artikel 8, **Kwaliteitsmeetsysteem**

- 8.1 Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op:
- de doorlooptijd van het onderhoud en reparaties;
 - eventuele overschrijding van de keuringsdata;
 - de opvolging van klachten.
- 8.2 Bovenstaande aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.
- 8.3 Indien Opdrachtnemer tekortschiet in haar dienstverlening zal een malus in rekening worden gebracht van 5% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd. Opdrachtnemer schiet tekort in haar dienstverlening indien op één van bovengenoemde criteria minder dan 95% wordt gescoord.
- 8.4 De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde kwaliteit van de dienstverlening of de doorlooptijd van het Onderhoud en reparatie en overschrijding van de keuringsdata.
- 8.5 Opdrachtgever heeft tevens het recht het onderhoud en reparaties alsmede de keuringen elders te laten uitvoeren, indien:
- Opdrachtnemer het onderhoud en reparatie of keuring niet of niet tijdig kan uitvoeren;
 - de maximale onderhouds- of reparatietermijn stelselmatig wordt overschreden;
 - de uiterste keuringsdatum van de te keuren wagens wordt overschreden.
- 8.6 De (extra) kosten daarvan worden in rekening gebracht bij de Opdrachtnemer.

- 8.7 Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst onmiddellijk op te zeggen, onverminderd het recht om aanspraak te maken op schadevergoeding.

Artikel 9, Communicatie en evaluatie

- 9.1 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 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.
- 9.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Strategisch / tactisch	Manager Dienstverlening	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Teamleiders en vervoerscoördinatoren	Indien nodig	Operationele zaken.

- 9.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, 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.
- 9.4 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 10, Managementinformatie

- 10.1 De Opdrachtnemer stelt binnen een maand na afloop van het betreffende jaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- overzicht kosten onderhoud gespecificeerd op kenteken;
 - overzicht kosten keuringen gespecificeerd op kenteken;
 - overzicht aantallen en prijzen werkplaatstarief en materialen op kenteken;
 - overzicht doorlooptijden onderhoud en reparaties;

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- overzicht Wagenpark Opdrachtgever met keuringsdata;
- alle relevante informatie voor Wagenparkbeheerders.
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

10.2 De managementinformatie is immer in overeenstemming met de AVG.

10.3 Indien Opdrachtnemer de beschikking heeft over een webportal wordt de managementinformatie via de webportal aangeleverd .

Artikel 11, Prijzen

- 11.1 De prijzen en blijven ongewijzigd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, behoudens indexering.
- 11.2 De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst, met een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2026, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2015=100)" peildatum 3e kwartaal.
- 11.3 Opdrachtnemer stuurt jaarlijks voor 1 januari, en voor het eerst voor 1 januari 2026 schriftelijk het indexeringscijfer. Enkel na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan indexering plaatsvinden.
- 11.4 De vermelde prijzen, met twee decimalen achter de komma, zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 11.5 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 11.6 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 12 Facturering en betalingsvoorwaarden

- 12.1 Opdrachtnemer stuurt maandelijks een verzamelfactuur aan Opdrachtgever.
- 12.2 De facturen worden maandelijks, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, verzonden aan:
facturen@wsd-groep.nl.

De tenaamstelling van de facturen luidt:
WSD
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 173
5280 AD Boxtel

- 12.3 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

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

- 12.4 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
 - contractnummer;
 - volgnummer factuur;
 - kostenplaats;
 - kenteken;
 - aantallen uren arbeidsloon en uurtarieven;
 - aantallen materialen en prijzen;
 - totaal in rekening gebracht bedrag exclusief btw.
- 12.5 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.
- 12.6 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 12.7 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.
- 12.8 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 13, Social Return On Investment (SROI)

- 13.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, verplicht is om een deel van de totale opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van SROI door de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. De Opdrachtnemer is verplicht om binnen deze opdracht minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI voorwaarde.
- 13.2 Verdere eisen en voorwaarden met betrekking tot de invulling van SROI staan in Bijlage 11 Uitvoeringsregels SROI WSD.

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

Artikel 14, Klachtenregeling

- 14.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 14.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 14.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;
 - 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.
- 14.4 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 15, Overige verplichtingen

- 15.1 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 16, Controle

- 16.1 De Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 16.2 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 17, Geheimhouding

- 17.1 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.
- 17.2 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.
- 17.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm meedelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 17.4 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.
- 17.5 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.
- 17.6 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.
- 17.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 17.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

Artikel 18, Aansprakelijkheid

- 18.1 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.
- 18.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 18.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 18.4 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.
- 18.5 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.
- 18.6 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.
- 18.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 18.8 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.
- 18.9 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.
- 18.10 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 19, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 19.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 19.2 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.
- 19.3 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.

- 19.4 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.
- 19.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 19.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.
-

ALDUS OVEREENGEKOMEN OPGEMAAKT EN ONDERTEKEND OP <datum>.

WSD

<Opdrachtnemer>

J. Simons
algemeen directeur,

<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>