



Bijlage 3 Concept Raamovereenkomst met afroep ARVODI-2018 inzake de uitvoering van de Klanttevredenheidsonderzoeken voor RVO
IUC-nummer: 202404057

De ondergetekenden:

1. De Staat der Nederlanden, waarvan de zetel is gevestigd te Den Haag,
te dezen vertegenwoordigd door de Minister Economische Zaken,
namens deze,
mevrouw A. Martens, Directeur Mens en Organisatie van de Rijksdienst voor Ondernemend
Nederland
hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. [volledige naam en rechtsvorm contractant],
[statutair] gevestigd te ...,
te dezen vertegenwoordigd door
... (en ...) [naam ondertekenaar]
hierna te noemen: Opdrachtnemer,

Hierna gezamenlijk te noemen: Partijen,

OVERWEGENDE DAT:

1. Opdrachtgever met betrekking tot de Diensten op het gebied van de uitvoering van Klanttevredenheidsonderzoeken voor Dienstverleningsinstrumenten van RVO gedurende een zekere tijd vaste afspraken met een Raamcontractant wil maken;
2. Opdrachtgever daartoe een raamovereenkomst met een looptijd van twee (2) jaar en 10 weken met maximaal twee (2) maal een verlengingsoptie van maximaal één (1) jaar (hierna te noemen: de Raamovereenkomst) waarin de voorwaarden voor alle door Opdrachtgever gedurende die looptijd te verstrekken opdrachten tot het verrichten van Diensten zijn vastgelegd, wil sluiten;
3. Een Europese aanbesteding voor de gunning van de deelname aan deze Raamovereenkomst heeft plaatsgevonden op basis van het Aanbestedingsdocument onder toepassing van de Aanbestedingswet 2012;
4. Opdrachtgever de inschrijving van Opdrachtnemer heeft beoordeeld als economisch meest voordelige inschrijving op basis van beste prijs-kwaliteitverhouding;
5. In deze Raamovereenkomst de voorwaarden zijn vastgelegd die van toepassing zijn op alle opdrachten tot het verrichten van Diensten die Opdrachtgever voornemens is te gunnen gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst;

6. Opdrachtgever binnen het kader van deze Raamovereenkomst op een zo eenvoudig mogelijke wijze aan Opdrachtnemer wenst te verstrekken en Partijen om die reden een voor beiden courante werkwijze overeenkomen.

KOMEN OVEREEN:

In deze Raamovereenkomst wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan wordt gegeven in artikel 1 van de Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten 2018 (ARVODI-2018). In afwijking daarvan of aanvulling daarop wordt onder de volgende begrippen in deze Raamovereenkomst verstaan:

Aanbestedingsdocument: het document inclusief alle bijlagen van Opdrachtgever d.d. 19 september 2024 referentie IUC: 202404057 waarin de deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van Diensten gedurende een bepaalde periode worden beschreven en toegelicht

Afroep: gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan Opdrachtgever de Diensten afroepen per e-mail of telefoon. De Diensten worden altijd schriftelijk bevestigd door het afgeven van een Nadere Opdrachtverstrekking.

Diensten: de door Opdrachtnemer op basis van een Afroep onder deze Raamovereenkomst ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden op het gebied van Klanttevredenheidsonderzoek. Deze zijn onderverdeeld in de volgende drie componenten: Kwantitatief Klanttevredenheidsonderzoek; Kwalitatief Klanttevredenheidsonderzoek; Pilot Klanttevredenheidsonderzoek. Daarnaast geldt als 'vaste' Dienst: de implementatie van de Overeenkomst.

Implementatie: de periode voorafgaand aan de operationele werkzaamheden om alles gereed te hebben zodat er op tijd (1 april 2025) gestart kan worden met de taken die voortvloeien uit deze overeenkomst.

Inschrijving: de in het kader van de Europese aanbesteding volgens openbare procedure "de uitvoering van het Klanttevredenheidsonderzoek voor RVO" met kenmerk IUC: 202404057 door Opdrachtnemer op basis van het Aanbestedingsdocument ingediende inschrijving d.d. [...datum...] met kenmerk

Klanttevredenheidsonderzoek (KTO): Onderzoek om inzicht te verkrijgen in de (ervaren) dienstverlening en in mogelijkheden om deze dienstverlening te verbeteren – zowel van individuele Dienstverleningsinstrumenten als RVO-overkoepelend.

Nadere Opdracht: de schriftelijke opdrachtverstrekking naar aanleiding van een Afroep op basis waarvan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer opdrachten tot het verrichten van Diensten verstrekt. De verstrekking van Nadere Opdracht geschiedt op basis van het gestelde onder Afroep.

Raamcontractant/Opdrachtnemer: de inschrijver aan wie deelname aan de Raamovereenkomst met betrekking tot de uitvoering van de Diensten is gegund.

Raamovereenkomst: De schriftelijke overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer waarin de voorwaarden inzake de gedurende een bepaalde periode te gunnen overheidsopdrachten (Nadere opdrachten) zijn vastgelegd.

1. Voorwerp van de Raamovereenkomst

- 1.1 Het voorwerp van de Raamovereenkomst omvat:
- Het op afroep uitvoeren van kwantitatief Klanttevredenheidsonderzoek voor Dienstverleningsinstrumenten van Opdrachtgever met 12 meetmomenten per jaar;
 - Het op afroep uitvoeren van kwalitatief Klanttevredenheidsonderzoek;
 - Het beschikbaar houden van een resultatendashboard voor Opdrachtgever met de resultaten van de KTO's;
 - Het op afroep uitvoeren van een duidingsrapportage over de KTO resultaten van een Dienstverleningsinstrument;
 - Het op afroep uitvoeren van telefonisch veldwerk voor de KTO's;
 - Het op afroep uitvoeren van andere werkzaamheden zoals: maatwerk en/of pilot(s);
 - Het uitvoeren en succesvol afronden van de Implementatie.
- 1.2 Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Afroep te plaatsen voor het verrichten van Diensten. Opdrachtnemer is verplicht naar aanleiding van die Afroep die opdracht uit te voeren overeenkomstig de voorwaarden en tarieven van deze Raamovereenkomst.
- 1.3 De navolgende documenten vormen gezamenlijk de Raamovereenkomst. Voor zover deze documenten met elkaar in tegenspraak zijn, prevaleert het eerder genoemde document boven het later genoemde:
1. dit document inclusief verwerkersovereenkomst;
 2. de nota van **inlichtingen d.d.**;
 3. het Aanbestedingsdocument d.d. 19 september 2024 met kenmerk 202404057;
 4. de ARVODI-2018;
 5. de Inschrijving d.d.
- 1.4 Opdrachtgever is niet verplicht om gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Afroep te plaatsen, maar is daartoe gerechtigd. Opdrachtnemer kan derhalve generlei aanspraak maken op het verkrijgen van opdrachten tot het verrichten van Diensten gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.
- 1.5 De voorwaarden van deze Raamovereenkomst zijn integraal van toepassing op een Afroep die gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds wordt verstrekt.
- 1.6 In een Afroep wordt vastgelegd met betrekking tot welke specifieke Diensten de desbetreffende Afroep wordt aangegaan.

2. Duur van de Raamovereenkomst

- 2.1 Deze Raamovereenkomst gaat in op 20 januari 2025 en heeft een initiële looptijd tot en met 31 maart 2027 met twee (2) maal een optie tot verlenging van deze Raamovereenkomst, eenzijdig uit te oefenen door Opdrachtgever, onder gelijkblijvende voorwaarden, met telkens een periode van maximaal één (1) jaar. De Raamovereenkomst heeft een maximale looptijd tot en met 31 maart 2029, dit is inclusief verlengingsopties. Indien Opdrachtgever geen gebruik van een verlengingsoptie wenst te maken, doet hij hiervan uiterlijk drie (3) maanden voor het verstrijken van de initiële of op dat moment geldende looptijd schriftelijk mededeling aan Opdrachtnemer. De Raamovereenkomst eindigt in dat geval van rechtswege na de initiële of op dat moment geldende looptijd. Bij uitblijven van een dergelijk bericht van Opdrachtgever treedt een optie tot verlenging automatisch in, indien en voor zover een dergelijke optie nog openstaat.
- 2.2 Voorafgaand aan de startdatum van de operationele uitvoering van de Raamovereenkomst op 1 april 2025, is een implementatieperiode van toepassing van maximaal 10 weken. Startend op 20 januari 2025 en lopend tot en met 31 maart 2025.
- 2.3 Beëindiging van deze Raamovereenkomst om welke reden dan ook laat de rechten en verplichtingen voortvloeiend uit een Afroep onverlet. De voorwaarden van deze

Raamovereenkomst blijven van toepassing op alle Afroepen die na het eindigen van deze Raamovereenkomst nog voortduren.

- 2.3 De duur van de Afroep(en) die onder deze Raamovereenkomst aan Opdrachtnemer wordt/ worden gegund, wordt in de Afroep(en) per opdracht vastgelegd. Een Afroep mag na het beëindigen van de Raamovereenkomst nog maximaal 6 maanden voortduren.
- 2.4 In aanvulling op het bepaalde in artikel 22.6 van de ARVODI-2018, is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst door middel van opzegging tussentijds te beëindigen zodra de overeengekomen maximale waarde van € 1.846.000 exclusief btw en exclusief indexering wordt bereikt, zonder dat hij daarvoor enige nadere compensatie -hoe dan ook genaamd- aan Opdrachtnemer verschuldigd wordt. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer zo tijdig mogelijk informeren indien hij van dit recht gebruik maakt en zal een redelijke opzegtermijn in acht nemen.

3. Prijs en overige financiële bepalingen

- 3.1 De vergoeding van de door Opdrachtnemer verrichte diensten bestaan uit de volgende componenten zoals benoemd in bijlage 2 (Tarievenblad).
- 3.2 De in artikel 3.1 van deze Raamovereenkomst bedoelde prijs heeft betrekking op alle door Opdrachtnemer in het kader van de desbetreffende Afroep te verrichten Diensten en eventueel daartoe benodigde materialen en is inclusief eventuele reis- en verblijfskosten en alle eventueel bijkomende kosten en exclusief btw.
- 3.3 Uitdrukkelijk wordt bepaald dat indien Opdrachtnemer geen btw in rekening brengt, maar voor (een deel van) de Diensten geen vrijstelling van btw blijkt te bestaan, deze niet ten laste komt van Opdrachtgever, zie eis 3.12 in het Aanbestedingsdocument.
- 3.4 De overeengekomen tarieven staan vast tot 1 april 2026. Voor de periode na 1 april 2026 mag een indexering worden aangevraagd.

Indexeringsaanvragen kunnen slechts éénmaal per jaar, uitsluitend in de maand **januari**, worden aangevraagd. Voor en na deze maand worden indexeringsverzoeken voor het eerstkomende jaar niet (meer) in behandeling genomen. De indexeringsaanvragen dienen te worden gericht aan het volgende e-mailadres: contractmanagement@RVO.nl

De bij de aanbesteding ingediende prijzen en tarieven kunnen worden aangepast overeenkomstig het CBS Dienstenprijsindex, 732 'Markt- en opinieonderzoek' (2021 =100). Hierbij wordt telkens het maandcijfer van de meest recente gepubliceerde maand gehanteerd, waarbij het indexcijfer van de maand van de ingangsdatum van het contract op 100% wordt gesteld.

De Opdrachtnemer dient de aanvraag gespecificeerd met een uitdraai van CBS-Statline in te dienen en in de aanvraag een verwijzing te maken naar de betreffende Overeenkomst met Opdrachtgever. De aanvraag omvat een opgave van de oude versus de nieuwe prijzen en tarieven.

Na ontvangst van de aanvraag bevestigt Opdrachtgever aan Opdrachtnemer als deze aanvraag is goedgekeurd.

De nieuwe prijzen zullen als een addendum worden toegevoegd aan de Raamovereenkomst.

- 3.5 Opdrachtnemer factureert elektronisch op de in het aanbestedingsdocument voorgeschreven wijze, zie eis 3.13 in het aanbestedingsdocument.
- 3.6 Facturatie en betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie van de verrichte Diensten op de volgende wijze:

Opdrachtnemer factureert per kwartaal voor Klanttevredenheidsonderzoeken achteraf de volgende kosten:

- Een kwart van de jaarlijkse laagste staffel van kwantitatieve KTO (oftewel een kwart van de prijs voor 0 t/m 75 Dienstverleningsinstrument per jaar, zie bijlage 2 Tarievenblad);
- Daadwerkelijk gemaakte kosten van dat kwartaal anders dan kwantitatief onderzoek (bijvoorbeeld de kosten voor Kwalitatief Onderzoek, Uurtarieven maatwerk onderzoek (vast), Duidingsrapportage(s), Netto respondent(en) telefonisch werk etc.);

In het laatste kwartaal, van een contractjaar, wordt er bekeken voor hoeveel Dienstverleningsinstrumenten kwantitatieve KTO's zijn uitgevoerd. Op basis hiervan zal bepaald worden in welke staffel de kosten vallen. Indien blijkt dat het afgenomen aantal Dienstverleningsinstrumenten van kwantitatieve KTO's in een hogere staffel valt, worden de kosten van deze hogere staffel voor dat contractjaar verrekend.

De dienstverlening voor KTO Algemeen en KTO Internationaal dient apart gefactureerd te worden.

- 3.7 Implementatiekosten mogen bij ingangsdatum van de overeenkomst, na afronding van de Implementatie, gefactureerd worden.

4. Contactpersonen

- 4.1 Contactpersoon voor Opdrachtgever is
Contactpersoon voor Opdrachtnemer is
- 4.2 Ten minste één maal per jaar vindt overleg plaats tussen de contactpersonen van Partijen over de wijze waarop deze Raamovereenkomst wordt uitgevoerd (tussentijdse evaluatie(s)).
- 4.3 In afwijking van het bepaalde in artikel 10.2 van de ARVODI-2018 binden de contactpersonen hun Partij niet.

5. Tijden en plaats werkzaamheden

- 5.1 De werkzaamheden, verband houdend met de in een Afroep gespecificeerde Diensten, worden verricht in de in de Afroep aan te geven plaats(en).
- 5.2 Partijen verplichten zich het Personeel van de andere Partij toegang te verlenen tot de plaats, waar de werkzaamheden verband houdend met de in de Afroep gespecificeerde Diensten moeten worden verricht, alsmede dit Personeel in staat te stellen de werkzaamheden onder de bij die Partij gebruikelijke arbeidsomstandigheden te verrichten gedurende de regulier geldende kantoortijden. Partijen verplichten zich hun Personeel op te dragen de ter plekke van de uitvoering geldende huisregels na te leven.

6. Overige Voorwaarden

- 6.1 Op deze Raamovereenkomst, alsmede op een opdracht tot het verrichten van Diensten overeenkomstig een Afroep zijn uitsluitend van toepassing de ARVODI-2018 (*reeds in het bezit van Partijen*), voor zover daarvan in deze Raamovereenkomst niet wordt afgeweken. De toepasselijkheid van de (eventuele) algemene en bijzondere voorwaarden van Opdrachtnemer is uitgesloten.
- 6.2 In aanvulling op het bepaalde in artikel 24 van de ARVODI-2018 geldt ten aanzien van de anonieme ruwe data die bij de af te roepen Diensten tot standkomen dat de intellectuele eigendomsrechten van deze data Opdrachtgever toekomen.
- 6.3 Onverminderd de plicht genoemd in artikel 9 van de ARVODI-2018 om over de voortgang van de werkzaamheden aan Opdrachtgever te rapporteren wanneer en op de wijze waarop

deze dat nodig acht, is Opdrachtnemer in ieder geval gehouden om per contractjaar aan de contactpersoon van Opdrachtgever een voortgangsrapportage te verstrekken met daarin:

- Percentage Social Return;
- (Plan van aanpak inzake) Diversiteit en Inclusie;
- De voorstellen die hij aan Opdrachtgever biedt tot verbetering van zijn dienstverlening aan Opdrachtgever.

Daarnaast verstrekt de Opdrachtnemer, zo dikwijls als Opdrachtgever dat verlangt, door Opdrachtgever aan te geven rapportages.

- 6.4 Opdrachtnemer dient 6 maanden na contractsluiting een plan van aanpak in waarin wordt beschreven op welke manier invulling wordt gegeven aan de social return eis. De invulling dient een relatie te hebben met de opdracht, maar hoeft niet in alle gevallen op locaties van de Opdrachtnemer te geschieden. In het plan van aanpak moet ook worden beschreven op welke wijze voorkomen wordt dat er verdringing van personeel plaatsvindt door medewerkers uit de doelgroep social return.

De invulling van social return dient in het plan van aanpak te worden onderbouwd op basis van de volgende aspecten:

- totaal aantal in te zetten sr-medewerkers (persoon, geen naam i.v.m. AVG);
- periode van inzet sr-medewerkers;
- indicatie in te zetten sr-medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.);
- wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.);
- over het contract te halen waarde van de gerealiseerde opdrachtwaarde.

- 6.5 Bij schending van de geheimhoudingsverplichtingen welke ingevolge artikel 13 van de ARVODI-2018 op hem en zijn Personeel rusten, is Opdrachtnemer een boete verschuldigd van € 1.000,-- per gebeurtenis.

- 6.6 In aanvulling op het bepaalde in artikel 22 ARVODI-2018 kan Opdrachtgever deze Raamovereenkomst zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, met onmiddellijke ingang buiten rechte door middel van een aangetekend schrijven, ontbinden in de volgende gevallen:

- a. indien Opdrachtnemer onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld voor discriminatie in de zin van de artikelen 137c tot en met 137g en art. 429 quater van het Wetboek van Strafrecht, of;
- b. indien Personeel van Opdrachtnemer onherroepelijk strafrechtelijk is veroordeeld voor discriminatie in de zin van de artikelen 137c tot en met g en artikel 429 quater van het Wetboek van Strafrecht en de desbetreffende persoon lid is van een bestuurs-, leidinggevend of toezichthoudend orgaan van Opdrachtnemer of daarin vertegenwoordigings-, beslissings-, of controlebevoegdheid heeft.

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

7. Voorwaarden niet-beleidsgericht onderzoek

- 7.1 De artikelen 24.1, 24.5 en 24.6 van de ARVODI-2018 zijn niet van toepassing op het gebruik van het aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde dashboard. Artikelen 24.1, 24.5 en 24.6 zijn wel van toepassing op de resultaten die zichtbaar zijn in het aan Opdrachtgever beschikbaar gestelde dashboard.

7.2 Algemeen

- a. Opdrachtgever maakt zonder toestemming van Opdrachtnemer geen gebruik van door Opdrachtnemer in eigen beheer ontwikkelde onderzoeksmethoden.
- b. Opdrachtgever kan steeds zelf analyses of andere bewerkingen op de Onderzoekgegevens uit (doen) voeren of het onderzoek (doen) voltooien.

- 7.3 Eigendomsoverdracht onderzoeksmateriaal
Opdrachtnemer draagt aan Opdrachtgever in eigendom over, gelijk Opdrachtgever in eigendom aanvaardt, al het door de Opdrachtnemer ontvangen, aangeschafte en/of ten behoeve van het onderzoek vervaardigde en bewerkte materiaal, voor zover Opdrachtnemer daarover kan beschikken en voor zover daarop gegevens zijn vastgelegd die deel uitmaken van het onderzoek. De levering vindt plaats doordat beide Partijen hierbij verklaren dat Opdrachtnemer bedoeld materiaal voor Opdrachtgever zal houden. Tot het in eigendom over te dragen materiaal behoort niet het materiaal waarop de ten behoeve van het onderzoek gebruikte adressen zijn vastgelegd, tenzij dit materiaal door tussenkomst of in opdracht van Opdrachtgever is verkregen.

8. Bewaarneming

- 8.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, bewaart Opdrachtnemer het in deze Overeenkomst bedoelde onderzoeksmateriaal om niet voor Opdrachtgever gedurende een periode van vier jaar, ingaande op de datum van ondertekening van de Overeenkomst.
- 8.2 Opdrachtnemer vervangt om niet het bovenbedoelde materiaal zolang hij dat onder zich heeft, wanneer dit door welke oorzaak dan ook geheel of gedeeltelijk onbruikbaar is geworden, teniet is gegaan of is vervreemd, een en ander voor zover vervanging mogelijk is en door Opdrachtgever wordt gewenst.
- 8.3 Na afloop van de periode van vier jaar stelt Opdrachtnemer het materiaal aan Opdrachtgever ter beschikking, of vernietigt het om niet op verzoek van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer Opdrachtgever niet op de hoogte stelt van het verstrijken van genoemde termijn, is de bewaarneming stilzwijgend voortgezet tot op het moment dat een van beide Partijen schriftelijk te kennen geeft de bewaarneming te beëindigen.

9. Integriteitsverklaring

Opdrachtnemer verklaart dat hij in het kader van de gunning van deze Raamovereenkomst en evenmin ter verkrijging van opdrachten tot het verrichten van Diensten onder een Afroep, Personeel van Opdrachtgever generlei voordeel heeft geboden, gegeven, doen aanbieden of doen geven, respectievelijk zal bieden, geven, zal doen aanbieden of zal doen geven. Hij zal dat ook niet alsnog doen teneinde personen in dienst van Opdrachtgever te bewegen enige handeling te verrichten of na te laten.

10. Slotbepaling

- 10.1 Afwijkingen van deze Raamovereenkomst of een Afroep zijn slechts bindend voor zover zij uitdrukkelijk tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 10.2 Door ondertekening van deze Raamovereenkomst vervallen alle eventueel eerder door Partijen gemaakte mondelinge en schriftelijke afspraken omtrent het verstrekken van opdrachten tot het verrichten van Diensten, al dan niet onder een Afroep.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

Den Haag,
datum :

[Plaats],
datum :

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,
namens deze en in opdracht van
mevrouw A.A.J.M. Martens,
Directeur Mens en Organisatie van de
Rijksdienst voor Ondernemend Nederland
namens deze en in opdracht van,

NAAM LEVERANCIER

De heer Jan van Putten
Teammanager Inkoop Uitvoering Centrum EZ

[functie en naam ondertekenaar]

Bijlage(n): Verwerkersovereenkomst ARVODI-2018