

Bijlage 9 | Concept Raamovereenkomst

Schoonmaakdiensten

Werkvoorzieningschap Risse Groep

—

<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 _____	8
Artikel 7,	Communicatie en evaluatie _____	9
Artikel 8,	Managementinformatie _____	9
Artikel 9,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) _____	10
Artikel 10,	Service Level Agreement (SLA) _____	11
Artikel 11,	Prijzen _____	11
Artikel 12,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	12
Artikel 13,	Social Return On Investment (SROI) _____	13
Artikel 14,	Klachtenregeling _____	15
Artikel 15,	Overige verplichtingen _____	15
Artikel 16,	Controle _____	15
Artikel 17,	Geheimhouding _____	16
Artikel 18,	Aansprakelijkheid _____	16
Artikel 19,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	17
Bijlage 1,	Prijzen _____	19
Bijlage 2,	Dienstverleningsplan _____	20
Bijlage 3,	Plan van aanpak Social Return On Investment (SROI) _____	21
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA) _____	22
Bijlage 5,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	23
Bijlage 6,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	24

DE ONDERGETEKENDEN

1. Werkvoorzieningschap Risse Groep gevestigd en kantoorhoudend te 6004 RM Weert aan de Risseweg 8, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, heer N. Eijsberg, hierna te noemen “Opdrachtgever”;
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/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 6 mei 2025 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 524660, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2025-203.
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 Schoonmaakdiensten levert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Schoonmaakdiensten te leveren 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 6, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Opdracht:	Het leveren van Schoonmaakdiensten;
Opdrachtgever:	Werkvoorzieningschap Risse Groep;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
PW:	Participatiewet. Deze geldt vanaf 1 januari 2015 voor Iedereen die kan werken maar het op de arbeidsmarkt zonder ondersteuning niet redt, valt onder de Participatiewet. De wet moet ervoor zorgen dat meer mensen werk vinden, ook mensen met een arbeidsbeperking.
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen.
Schoonmaakdiensten:	Werkzaamheden voor het schoonmaken en reinigen van de locaties Risseweg 6 en 8 te Weert van Opdrachtgever.
Service Level Agreement (SLA):	Deze Bijlage heeft een aanvullende functie bij de te sluiten Raamovereenkomst. In de Service Level Agreement worden de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgelegd omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
Social Return On Investment (SROI):	Het binnen deze Opdracht inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
SW:	Wet sociale werkvoorziening. Deze is bedoeld voor mensen die door een lichamelijke, psychische of verstandelijke handicap niet onder normale

omstandigheden kunnen werken. Sinds 1 januari 2015 kunnen er geen nieuwe mensen meer instromen in de WSW. Alleen mensen die voor die datum al een WSW-indicatie hadden én in WSW-verband aan de slag waren, komen in aanmerking voor verlenging van die indicatie. Gemeenten begeleiden mensen met een arbeidsbeperking na 1 januari 2015 op grond van de Participatiewet zoveel mogelijk naar regulier werk

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, 2025-203, 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. Aanbestedingsdocumenten, 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 de in deze Raamovereenkomst vastgelegde werkzaamheden 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 2026 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar, tot en met 31 december 2029.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever twee keer verlengd worden 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.

Pagina 5

Werkvoorzieningschap Risse Groep:

<Opdrachtnemer>:

- 4.3 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 1.400.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst eerder te beëindigen middels schriftelijke opzegging, zonder inachtneming van een opzegtermijn, onder verwijzing naar deze bepaling 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 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, Werkprogramma schoonmaakdiensten

Algemeen

- 5.1 De schoonmaakwerkzaamheden op de locaties van de Opdrachtgever bestaan uit verschillende werkzaamheden. Alle werkzaamheden worden in dit hoofdstuk beschreven.
- 5.2 De locaties van de Opdrachtgever bestaat uit kantoorruimtes, sanitaire ruimtes, werkhallen en een magazijn.
- 5.3 Werkzaamheden worden met een bepaalde frequentie uitgevoerd. Dit staat per type 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.

Pagina 6

Werkvoorzieningschap Risse Groep:	<Opdrachtnemer>:
-----------------------------------	------------------

- 5.4 Voor de reguliere Schoonmaakdiensten zijn de beschikbare werktijden maandag t/m vrijdag vanaf 07.00 uur tot en met 17.30 uur. De werkzaamheden voor schoonmaak van de vergaderruimtes dienen ingepland te worden tussen 07.00 en 08.00 uur en/of tussen 15.30 en 17.30 uur.

Takenpakket / werkzaamheden

- 5.5 De definitie van de uit te voeren werkzaamheden voor de vloeren betreft:
- | | |
|-----------------------|--|
| Vegen | : het met behulp van een veger of bezem bijeen brengen van losliggend grof en fijn vuil |
| Stofwissen | : het met behulp van een stofwisapparaat bijeen brengen van losliggend stof en vuil op vlakke gesloten vloeren |
| Bijtippend stofzuigen | : Het met behulp van een stofzuiger of rolveger plaatselijk zichtbaar los vuil verwijderen. Het slechts zichtbaar storend vuil verwijderen |
| Stofzuigen | : Het met behulp van een stofzuiger geheel opzuigen van losliggend vuil, fijn vuil en stof. |
| Moppen | : vloeroppervlak enkel of tweevoudig met een vochtige mop bewerken waarbij licht aangehecht en aangekleeft vuil van harde gesloten vloeren verwijderd wordt. (voor het moppen dient de vloer gestofwist te worden. Dit is als separate handeling opgenomen in het programma) |
| Schrobben | : Het met behulp van een schrobber (luiwagen), 1-schijfs-machine of met een schrob- zuigautomaat losmaken van aangehecht vuil, op harde vloeren. Hierna worden de vloeren gedroogd met een waterzuiger of mop. Hierna worden de vloeren gedroogd met een waterzuiger of mop. Vóór uitvoering van deze handelingen wordt het losliggende vuil verwijderd (dit is, uitgezonderd bij SANITAIR, als separate handeling opgenomen). |
| Sprayen | : Het door inzet van een 1-schijfsmachine geheel reinigen en herstellen van de bescherm laag van een vlakke gesloten vloer. |
| Opwrijven | : Door inzet van een 1-schijfsmachine worden vlakke gesloten vloeren die voorzien zijn van een bescherm laag opgewreven waardoor doffe plekken en/of strepen verwijderd worden |
| Conserveren | : Harde vloeren met waslaag strippen en van een nieuwe waslaag (2 laags) voorzien, inclusief in en uitruimen |
| Tapijt reinigen | : reinigen door middel van droge of natte methode. |
- 5.6 De definitie van de uit te voeren werkzaamheden voor het inventaris betreft:
- Ledigen kleine milieustraten: Afvalbakken van kleine milieustraten ledigen.
- | | |
|------------------------|--|
| Afnemen deuren | : Vingertasten verwijderen van deuren. |
| Afnemen inventaris | : Afnemen bovenblad bureau, telefoontoestel, tafel en lage kast. Vingertasten verwijderen van kastdeuren. Spinrag verwijderen. |
| Weekbeurt inventaris | : Verkeersruimten: het wassen van entree- en tochtdeuren.
Overige ruimten: afnemen vensterbanken, wandcontactdozen, radiatoren, randen en richels laag. Afnemen bureauverlichting en stoelen. |
| Tussenbeurt inventaris | : Afnemen hoge randen en richels. Bovenzijde hoge kasten stof afnemen. |
| Eindbeurt inventaris | : Klamvochtig afnemen van alle meubilair, deuren, vensterbanken, radiatoren en afvalbakken. |
| Dagbeurt sanitair | : Reinigen van toiletpotten, urinoirs en wastafels. Spiegels ontvleken. Chroom opwrijven. Vingertasten en vlekken verwijderen van deuren, |

wanden, radiatoren en automaten. Vingertasten en vlekken verwijderen van schakelaar / stopcontact

Eindbeurt sanitair : Grondig reinigen van het sanitair. Klamvochtig afnemen van afvalbakken en pedaalemmers. Nat reinigen van deuren, wanden, radiatoren en automaten.

Aanvullen sanitaire benodigdheden : Sanitaire benodigdheden controleren en indien nodig aanvullen.

5.7 Glasbewassing

Door Opdrachtnemer wordt tevens de glasbewassing van de locatie(s) van Opdrachtgever verzorgd.

Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen:

1. wassen gevelglas inclusief kozijnen binnenzijde
2. wassen gevelglas inclusief kozijnen buitenzijde
3. wassen separatieglass beide zijden inclusief kozijnen
4. wassen gevelbeplating

5.8 De glasbewassing wordt tweemaal per kalenderjaar uitgevoerd in de maanden maart/april en september/oktober in overleg met Opdrachtgever.

Artikel 6, Eisen aan personeel van Opdrachtnemer

6.1 Kennis en ervaring van leidinggevenden, begeleiders en voorwerkers

Deze hebben/zijn:

- ervaring met het aansturen en begeleiden van mensen met extra begeleidingsbehoefte;
- kennis van- en ervaring met het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden;
- communicatief vaardig;
- de vaardigheid om in een teamverband te kunnen werken;
- goede sociale omgangsnormen;
- dienstverlenende instelling.

6.2 Begeleiding, opleidingen en trainingen medewerkers

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.

6.3 De dagelijkse begeleiding, opleiding, training en/of instructie van de medewerkers zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

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 Raamovereenkomst 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 operationeel, tactisch en strategisch 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.

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

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Teamleider KAM & Teamleider Facilitair	1x per maand	Operationele zaken
Tactisch	Teamleider KAM & Teamleider Facilitair & Inkoop- en contractbeheerder	4x per jaar	Evaluatie SLA Klachtenafhandeling
Strategisch	Manager bedrijfsondersteuning	1x per jaar	Toekomstige ontwikkelingen, ontwikkelingen binnen beide organisatie, overige aandachtspunten

7.3 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.

7.4 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 8, Managementinformatie

8.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage, bij voorkeur via een portal, op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- invulling SROI;
- verslag begeleiding gedetacheerde medewerkers;
- overzicht van uitgevoerde werkzaamheden met rapportage maandelijkse gezamenlijke

Werkvoorzieningschap Risse Groep:	<Opdrachtnemer>:
-----------------------------------	------------------

- kwaliteitsrondes;
 - de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.
- 8.2 Daarnaast is een actueel frequentieschema met bijzonderheden (kwaliteit en kwantiteit) beschikbaar voor monitoring door Opdrachtgever.
- 8.3 De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Artikel 9, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- 9.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren
Ieder kwartaal wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting heeft betrekking op onderstaande KPI's:
1. volledig en tijdig aanleveren van rapportage van de maandelijkse kwaliteitsronde, die door beide Partijen is geaccordeerd;
 2. optimale begeleiding gedetacheerde medewerkers;
 3. optimale inzet SROI;
 4. tijdig, volledig en juist aanleveren van de managementrapportage.
- 9.2 Daarnaast dient het frequentieschema met bijzonderheden (kwaliteit en kwantiteit) voor monitoring, actueel beschikbaar te zijn.
- 9.3 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI's wordt aan het einde van ieder kwartaal gedaan, op basis van de data. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.
- 9.4 Meting kritische prestatie indicatoren
De minimeisen voor de KPI's zijn:
1. minimaal 99% van de maandelijkse kwaliteitsronde rapportages zijn tijdig, volledig en juist aangeleverd;
 2. 100% voldaan aan de begeleidingsbehoefte van de gedetacheerde medewerkers op basis van de loonwaardemeting;
 3. 100% van de door Opdrachtgever aangereikte detachering-medewerkers werken bij Opdrachtnemer op basis van een detacheringsovereenkomst voor het overeengekomen aantal uren per week;
 4. Minimaal 95% van de aan te leveren managementinformatie is tijdig, volledig en juist aangeleverd.
- 9.5 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI('s)
Zowel binnen ieder kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI's. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI's, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1^e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan: er vindt een overleg plaats

Werkvoorzieningschap Risse Groep:	<Opdrachtnemer>:
-----------------------------------	------------------

tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen.

Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.

- 2^e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

9.6 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.

9.7 Indien een uitgevoerd verbeterplan niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI's), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden. Bij ontbinding van de Raamovereenkomst zal bij Opdrachtnemer een sanctie in rekening gebracht worden ten bedrage van € 7.500,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

9.8 Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Artikel 10, Service Level Agreement (SLA)

10.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

10.2 Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

10.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen, welke gedeeld wordt met Opdrachtgever.

Artikel 11, Prijzen

11.1 Er wordt een jaarprijs uitgevraagd voor de volgende diensten:

1. Stofwissen/vegen
2. Bijtippend stofzuigen
3. Stofzuigen
4. Moppen/Schrobben
5. Sprayen/opwrijven
6. Conserveren/tapijt reinigen
7. Ledigen kleine milieustraten (bestaande uit 4 Qubics, voor: papier/karton, Swill, plastic/drankkartons en restafval)

8. Afnemen deuren
9. Afnemen inventaris
10. Weekbeurt inventaris
11. Tussenbeurt inventaris
12. Eindbeurt inventaris
13. Dagbeurt sanitair
14. Eindbeurt sanitair
15. Aanvullen sanitaire benodigdheden
16. Diversen werkzaamheden
17. Wassen (glas en gevelbeplating)

- 11.2 De jaarprijs, te factureren in 12 gelijke maandelijkse termijnen, zoals aangeboden voor de diverse Schoonmaakdiensten zijn vast tot en met 31 december 2026. Voor deze tarieven geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2027. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie derde kwartaal, op basis van het CBS indexcijfer 'Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2020=100)'.
- 11.3 Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.
- 11.4 Indien de periodiciteit van de te verrichten diensten en/of het aantal m2 muteert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, dan zullen Partijen in overleg treden over bijstelling van de jaarprijs. Beide Partijen dienen akkoord te gaan met de voorgestelde wijziging.
- 11.5 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. (Bijlage 1)
- 11.6 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 Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 11.7 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 12, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 12.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks (1/12 van de overeengekomen jaarprijs) achteraf.
- 12.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: crediteuren@risse.nl.
- 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 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.
- 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, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.
- 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, 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, indien deze bij Opdrachtgever beschikbaar zijn, minimaal 196 uren per week, verdeeld over momenteel 7 gedetacheerde medewerkers in te zetten voor de invulling van SROI.
- 13.2 Opdrachtgever acht het van belang dat mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals PW- en SW-medewerkers worden ingezet bij de uitvoering van deze opdracht, Schoonmaakdiensten de Risse.
- 13.3 De Opdrachtnemer is verplicht, als deze beschikbaar zijn, om minimaal 64,8 uren per week (twee van de zeven gedetacheerde medewerkers) via een detacheringsconstructie, waarbij de voorwaarden zijn vastgelegd in Bijlage 13a t/m 13d. van Opdrachtgever als interieurverzorger/ schoonmaker in te zetten voor de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.
- 13.4 De Opdrachtnemer is verplicht, als deze beschikbaar zijn, om minimaal 131,2 uren per week (vijf van de zeven gedetacheerde medewerkers) via een detacheringsconstructie, waarbij de voorwaarden zijn vastgelegd in Bijlage 13a t/m 13d. van Opdrachtgever als interieurverzorger/ schoonmaker in te zetten voor uitvoering van Schoonmaakdiensten bij Opdrachtgever of derden (andere klanten van

Opdrachtnemer). Bij inzet bij derden dient het passend te zijn voor de te detacheren medewerker(s). Onder "Passend" wordt verstaan: a) Binnen het gemeentegrenzen van de gemeenten Weert, Nederweert en Cranendonck.

- 13.5 Het detacheringstarief, exclusief btw, voor de te detacheren medewerkers is maatwerk per medewerker. Hierbij gelden de navolgende uitgangspunten:
- Voor medewerkers WSW geldt de CAO SW
 - Voor medewerkers PW geldt de CAO Aan de Slag
 - Beide CAO's volgen de wettelijke minimumloonontwikkeling
 - Het inleentariaf wordt vastgesteld op basis van een objectieve loonwaardemeting
 - In het inleentariaf zijn tevens werkgeverslasten en pensioenopbouw begrepen
 - Medewerkers hebben recht op reiskostenvergoeding conform de CAO.
 - De maandelijkse begeleidingsvergoeding bedraagt € 175,- per maand, per fte
 - De maandelijkse administratieve vergoeding (loonadministratie, personeelsadministratie en arbo-dienstverlening bedraagt € 75,- per maand per medewerker.
- 13.6 Voor toekomstige detacheringen wordt tevens gezamenlijk het detacheringstarief vastgesteld op basis van artikel 13.5.
- 13.7 Er zal een detacheringovereenkomst worden opgesteld, zoals vastgelegd in de concept Raamovereenkomst. Deze mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt worden tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst ingezet.
- 13.8 De prijsindexering van het detacheringstarief is gelijk aan de te hanteren index voor de dienstverlening, zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst.
- 13.9 Opdrachtnemer beschikt over de mogelijkheid om leer-/werkplekken aan te bieden aan personen die via Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer aangereikt worden. Partnership tussen Partijen is hierbij het uitgangspunt.
- 13.10 De Opdrachtnemer hanteert het door hem ingediende plan van aanpak SROI (Bijlage 3).
- 13.11 Bij het niet voldoen, door de Opdrachtnemer, aan de eisen met betrekking tot de SROI verplichting wordt niet voldaan aan de eisen uit de opdrachtverstrekking wat kan leiden tot een schadevergoeding.
- 13.12 Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI (detachering en aanvullend aangeboden 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.
- 13.13 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 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 Opdrachtgever 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 mededelen 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 c.q. te lijden 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.
- 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 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 5 bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd.
- 18.9 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 EN ONDERTEKEND OP <datum>.

Werkvoorzieningschap Risse Groep

<Opdrachtnemer>

N. Eijsberg
algemeen directeur

<Naam>
<Functie>

Bijlage 1, Prijzen

Bijlage 2, Dienstverleningsplan

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

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

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Bijlage 4, Service Level Agreement (SLA)

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.

Bijlage 5, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

Bijlage 6, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.