

Bijlage 8 | Concept Raamovereenkomst

Reinigen centrum

Ergon

—

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

DE ONDERGETEKENDEN

1. De Gemeenschappelijke Regeling Werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven, Ergon, gevestigd en kantoorhoudend te 5652 BA Eindhoven aan de Rooijakkersstraat 3, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur a.i., mevrouw I.M. Hems, 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 de dienst Reinigen centrum inkopen.
2. In het kader van het project "Reinigen centrum" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van de dienst Reinigen centrum.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op 14 mei 2025 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 525777, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2025-206.
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 dienst Reinigen centrum uitvoert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om de dienst Reinigen centrum 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:	De onder deze Raamovereenkomst te verstrekken Opdrachten voor het reinigen van het Centrum van de gemeente Eindhoven;
Opdrachtgever:	Ergon;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen;
Reinigen Centrum:	het schrobben van bestrating en/of verwijderen van kauwgom en/of het spoelen van bestrating in verschillende centrumgebieden/winkelcentra van de gemeente Eindhoven.
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.

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Reinigen centrum, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Reinigen centrum, 2025-2026, 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 twee jaar, tot en met 31 december 2027.
- 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.
- 4.3 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 700.000,- 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.

Pagina 5

Ergon:	<Opdrachtnemer>:
--------	------------------

- 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, Schrobben en spoelen

- 5.1 Het schrobben van de bestrating in het aangegeven gebied waarbij de grauwsluier wordt verwijderd en een vuil oplossende en kauwgomwerende laag milieuvriendelijke zeep wordt aangebracht.
- 5.2 De milieuvriendelijke zeep is ontvettend, biologisch afbreekbaar, fosfaatvrij, oplosmiddelvrij, onbrandbaar en laat een frisse geur na.
- 5.3 Hogedrukreiniging is uitgesloten vanwege kwetsbare verhardingen.
- 5.4 De moeilijk bereikbare plaatsen worden met een lage druk gereinigd. Storende vlekken worden handmatig weggehaald.
- 5.5 De makkelijk bereikbare plaatsen worden machinaal, streeploos, gereinigd.
- 5.6 Het vrijgekomen materiaal wordt verzameld en vervoerd naar een door de gemeente Eindhoven erkende eindverwerker.
- 5.7 De acceptatiekosten zijn in de door Opdrachtnemer aangeboden prijs inbegrepen.
- 5.8 Het spoelen van Stratumseind wordt wekelijks uitgevoerd op maandagmorgen. Dit wordt onder lage druk, met koud water uitgevoerd.
- 5.9 Het vrijgekomen materiaal wordt verzameld en vervoerd naar een door de gemeente Eindhoven

erkende eindverwerker.

5.10 De acceptatiekosten zijn in de door Opdrachtnemer aangeboden prijs inbegrepen.

Artikel 6, Verwijderen kauwgom

6.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het milieuvriendelijk verwijderen van kauwgom van de bestrating in het aangegeven gebied. Bij gebruik van materieel wordt in het kader van duurzaam gebruik in het centrum van de gemeente Eindhoven gebruik gemaakt van een hogedrukreiniger met minimaal 350 Bar welke elektrisch wordt aangedreven. De verwarming van het water geschiedt op duurzame wijze, maar minimaal met gebruik van HVO 100 biodiesel en/of elektrisch.

6.2 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het milieuvriendelijk spoelen van de bestrating waardoor alle glas, plastic, peuken en overige vervuiling naar de goten wordt gespoeld.

Artikel 7, Kwaliteit algemeen

7.1 De bestratingsmaterialen en wegmarkeringen worden zoveel mogelijk ontzien.

7.2 Het verdwijnen of vervagen van wegmarkeringen ten gevolge van de uitgevoerde werkzaamheden worden gemeld aan Opdrachtgever.

7.3 De overlast aan de omgeving wordt tot een minimum beperkt. Hierbij wordt, o.a., gedacht aan minimalisering:

- geluid;
- spatten tegen etalages;
- strepen op bestrating;
- plassen op bestrating;
- schade aan bestrating, obstakels en gebouwen;
- schade aan milieu;
- rondvliegende materialen.

7.4 De werkzaamheden vinden plaats voor de openingstijden van de winkels in de betreffende gebieden.

Artikel 8, Keuringen

8.1 De Opdrachtnemer keurt haar eigen uitgevoerde werkzaamheden en meldt na voltooiing aan de Opdrachtgever welke werkzaamheden zijn uitgevoerd, onder vermelding van:

- welke straten;
- foto's;
- opmerkingen.

8.2 Nadat Opdrachtnemer haar eigen keuring heeft verricht en de informatie heeft verzonden kan Opdrachtgever besluiten tevens een keuring uit te voeren. Nadat Opdrachtgever heeft gekeurd en de

Pagina 7

Ergon:	<Opdrachtnemer>:
--------	------------------

resultaten zijn niet conform de vastgelegde beeldkwaliteit en eisen dan zal Opdrachtnemer de werkzaamheden binnen een werkdag opnieuw uitvoeren.

Artikel 9, Veiligheid & Gezondheid plan

- 9.1 Opdrachtnemer volgt het door Opdrachtgever aan haar beschikbaar gestelde V&G plan.
- 9.2 Voor aanvang van de werkzaamheden levert Opdrachtnemer het aangevulde V&G plan waarin in is vastgelegd:
- omschrijving van de werkzaamheden;
 - wat zijn de risico's;
 - wat zijn de acties om deze risico's te voorkomen of te beperken;
 - wie zijn de contactpersonen met telefoonnummers.

Artikel 10, Planning

- 10.1 De uit te voeren werkzaamheden worden door de Opdrachtnemer jaarlijks vooraf ingepland en gedeeld met Opdrachtgever. De periodiciteit van de uit te voeren werkzaamheden en de dagen worden jaarlijks vooraf door Opdrachtgever aan Opdrachtgever verstrekt.
- 10.2 Incidentele opdrachten, bijvoorbeeld evenementen, vinden in overleg plaats.

Artikel 11, Communicatie en evaluatie

- 11.1 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.
- 11.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Workcenter-leider	4x per jaar	Operationele zaken.
Tactisch en strategisch	Workcenter-leider, Inkoop, Businessunit manager	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen, ontwikkelingen binnen beide organisatie, overige aandachtspunten.

Ergon:	<Opdrachtnemer>:
--------	------------------

- 11.3 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.
- 11.4 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 12, Managementinformatie

- 12.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder halfjaar een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- overzicht verrichte dienstverlening;
 - overzicht en inhoud keuringen van Opdrachtnemer;
 - overzicht sancties (indien van toepassing);
 - voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;
 - kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
 - opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.
- 12.2 In het kader van duurzaamheid levert Opdrachtnemer 4-wekelijks minimaal de volgende gegevens aan:
- Uitstoot van voertuigen, machines en materieel, binnen het werkgebied;
 - Gegevens van afvalstromen en bijhorende uitstoot.
- 12.3 De managementinformatie moet daarnaast in overeenstemming met de AVG zijn.

Artikel 13, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

- 13.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren
Binnen twee weken, na afloop van de gestelde termijnen, wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de verrichte dienstverlening en heeft betrekking op onderstaande KPI's:
1. Volledig, tijdig en juist aanleveren van de in artikel 12 gevraagde duurzaamheidsrapportage.
 2. Volledig, tijdig en juist aanleveren van de in artikel 8 gevraagde keuringsresultaten.
 3. Volledig, tijdig en juist aanleveren van het overzicht klachtenafhandeling, zoals vastgelegd in artikel 12.
- 13.2 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 halfjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende halfjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.
- 13.3 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimumeisen voor de KPI's zijn:

1. Gevraagde gegevens worden volledig, tijdig en juist aangeleverd, minimaal 95% van de gevallen.

13.4 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI('s)

Zowel 4-wekelijks, halfjaarlijks, na uitvoeren werkzaamheden, 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 tussen Opdrachtgever en Raamcontractant 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): Raamcontractant 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 Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

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

13.6 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 € 15.000,- exclusief btw. Opdrachtnemer zal dit bedrag binnen 14 dagen na het daartoe gedane verzoek voldoen aan Opdrachtgever.

13.7 Het opleggen van deze sanctie en het ontbinden van de Overeenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Artikel 14, Service Level Agreement (SLA)

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

14.2 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.

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

Artikel 15, Prijzen

- 15.1 De prijzen voor zijn vast tot en met 31 december 2026. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2027. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100'. De maximale indexering per jaar bedraagt 2,5%.
- 15.2 Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.
- 15.3 De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), Bijlage 1, zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 15.4 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.
- 15.5 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 16, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 16.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever per ronde per stadsdeel achteraf, met een verzamelfactuur, na goedkeuring van de Opdrachtgever.
- 16.2 In het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid wordt op iedere factuur duidelijk aangegeven wat het totaal uurloon is.
- 16.3 De BTW-verleggingsregeling is van toepassing.
- 16.4 De digitale factuur wordt beoordeeld door de workcenterleider. Na goedkeuring door de workcenterleider gaat melding van goedkeuring naar de financiële administratie van Opdrachtgever.
- 16.5 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@ergon.nl
- 16.6 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.
- 16.7 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;
 - inkoopordernummer;

- aantallen en prijs per stuk;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- totaal aan uurloon in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- btw-verlegging;
- bankrekening G-rekening;
- gedeelte (40% van het uurloon) dat op G-rekening overgemaakt dient te worden.

- 16.8 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.
- 16.9 40% van het gefactureerde uurloon wordt op G-rekening gestort.
- 16.10 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 16.11 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.
- 16.12 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 17, Social Return On Investment (SROI)

- 17.1 SROI houdt in dat de Raamcontractant 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 Raamcontractant verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI. Deze verplichting zal door de Opdrachtgever wordt gemonitord gehandhaafd. Het niet nakomen van deze contractuele verplichting kan leiden tot het in rekening brengen en incasseren/verrekenen van de verschuldigde SROI waarde.
- 17.2 De invulling van de SROI verplichting mag zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht plaatsvinden. Voor het gedeelte van de invulling van SROI dat buiten de opdrachtuitvoering plaatsvindt, moet er wel sprake zijn van diensten en werkzaamheden die indirect ook ten goede komen aan de opdracht.
- 17.3 De invulling van de SROI verplichting wordt gerealiseerd binnen de periode van de Opdracht. Het moet namelijk mogelijk zijn om de opdracht direct na afronding van de werkzaamheden definitief af te rekenen en daarvoor is het nodig dat beoordeeld kan worden in welke mate de SROI verplichting is gerealiseerd.

- 17.4 Van de bij artikel 17 lid 3 genoemde periode kan worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.
- 17.5 De SROI verplichting kan op de volgende manieren worden ingevuld door de Raamcontractant:
- Door personen met een afstand tot de arbeidsmarkt (kandidaten), zoals omschreven in bijgevoegde tabel, te betrekken bij de (ondersteunende) werkzaamheden;
 - De Raamcontractant mag gebruik maken van een onderaannemer ter invulling van de SROI verplichting, maar blijft ook dan verantwoordelijk voor een correcte invulling en afwikkeling. Hierbij moet wel aantoonbaar worden gemaakt dat er een directe relatie met de uitvoering van de opdracht is.
- 17.6 De Raamcontractant is verantwoordelijk voor de werving van SROI kandidaten.
- 17.7 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.
- 17.8 Wanneer de Raamcontractant tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks te berekenen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is afgenomen aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.
- 17.9 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 Raamcontractant op de Opdrachtgever.
- 17.10 Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI return wordt éénmaal per maand vastgelegd door de Raamcontractant in het monitoringssysteem WIZZR. De coördinator SROI zal de Raamcontractant informeren op welke wijze deze de gegevens moet aanleveren.
- 17.11 Het team SROI van Opdrachtgever kan de Raamcontractant informeren op welke wijze deze de documenten moet aanleveren. Raamcontractant heeft de verplichting binnen twee weken na gunning contact op te nemen met Opdrachtgever.
- 17.12 De contactpersoon van de Opdrachtgever is de contactpersoon voor de Raamcontractant voor bespreking van de praktische gang van zaken met betrekking tot invulling van SROI. Deze contactpersoon is Annemiek van Nunen. De contactgegevens zijn a.van.nunen@ergon.nl.
- 17.13 De kandidaten uit de in de tabel hieronder benoemde regelingen, tellen mee als invulling voor SROI. In de kolommen worden respectievelijk de omschrijving en de bijbehorende criteria vermeld. In de tabel wordt uitgegaan van het moment van instroom bij de Raamcontractant.

Regeling	Kandidaten	Criteria
PW / IOAW / IOAZ	Personen die direct voorafgaande aan de instroom bij de Raamcontractant een uitkering van de gemeente op grond van de Participatiewet (PW), IOAW of IOAZ ontvingen. (En of geregistreerd staan in het doelgroepenregister van het UWV.)	De Raamcontractant biedt de kandidaat een dienstverband aan van minimaal zes maanden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WAO / WIA / WAZ / Wajong	Personen tellen mee op grond van een claimbeoordeling volledig arbeidsongeschikt of gedeeltelijk arbeidsongeschikt verklaard (minimaal 35%), op basis van een jonggehandicapte status of op grond van een arbeidsongeschiktheidsverzekering (AOV) van een private verzekeraar arbeidsongeschikt zijn verklaard.	Voor de kandidaten met een WAO, WIA, WAZ of Wajong uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de 'SROI' verplichting.
WSW	Personen tellen mee op grond van indicatiebeschikking SW.	De Raamcontractant biedt de kandidaat een dienstverband aan. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst en het betalen van loon telt de kandidaat mee voor invulling van de SROI verplichting. Raamcontractant kan kandidaat ook inlenen van een WSW-bedrijf via een detacheringsconstructie.
WW	Personen met als uitgangspositie 'WW-uitkering' tellen pas mee als ze voor instroom een half jaar of langer een WW-uitkering ontvingen. Als een persoon tijdens zijn recht op een WW-uitkering weer aan het werk gaat en binnen 26 weken opnieuw werkloos wordt, loopt de oude uitkering weer verder (herleving van de uitkering) voor de duur die de werkloze nog te goed had. In dit geval telt de uitkeringsduur voor de aanvatting van het werk gaan mee met de duur van de WW na het opnieuw werkloos worden (moet samen ook min. een half jaar zijn).	Voor de kandidaten met een WW uitkering, dient de opdrachtgever een dienstverband voor minimaal zes maanden aan te bieden. Na ondertekening van de arbeidsovereenkomst telt de kandidaat mee voor de invulling van de "SROI" verplichting.
BBL / BOL niveau 1 en 2 + VSO / PRO	Personen die een leerwerk- (BBL) of een stage-overeenkomst (BOL) tot niveau 1 of 2, dan wel leerlingen VSO/PRO die een stageovereenkomst hebben voor een arbeidstoeleidsstage. Leerlingen van het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en praktijkonderwijs (PRO) die een stage-overeenkomst hebben met een werkgever voor een arbeidstoeleidsstage tellen ook meer in	De opdrachtgever biedt de kandidaat een leerwerk- of stageplaats aan.

	het kader van invulling van de SROI verplichting.	
--	---------------------------------------------------	--

17.14 De Opdrachtgever rekent bij de invulling van SROI met de volgende normbedragen.

Doelgroep	Jaartarief ¹ t.b.v. invulling SROI verplichting (o.b.v. fulltime dienstverband)	Jaartarief ¹ omgerekend naar uurtarief ¹ (jaartarief / 1.463 uur (JUS-norm ²))
WW	€ 30.000,-	€ 20,51
Participatiewet (bijstandsgerechtigde)	€ 35.000,-	€ 23,92
WIA / WAO	€ 35.000,-	€ 23,92
Wajong	€ 35.000,-	€ 23,92
WSW	€ 35.000,-	€ 23,92
Leerling BBL	€ 20.000,-	€ 13,67
Leerling BOL	€ 5.000,-	€ 3,42
Leerling VSO / praktijkonderwijs	€ 5.000,-	€ 3,42

Voetnoten:

1: Tarieven zijn all-inclusive tarieven, dus ook inclusief begeleidingskosten en werkgeverslasten.

2: JaarUrenSysteem

Artikel 18, Klachtenregeling

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

18.2 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.

18.3 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.

18.4 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

Ergon:	<Opdrachtnemer>:
--------	------------------

om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 19, Overige verplichtingen

- 19.1 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 20, Controle

- 20.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 20.2 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 21, Geheimhouding

- 21.1 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.
- 21.2 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.
- 21.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm medelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 21.4 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.
- 21.5 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.

- 21.6 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.
- 21.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 21.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

Artikel 22 Aansprakelijkheid

- 22.1 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.
- 22.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 22.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 22.4 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.
- 22.5 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.
- 22.6 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.
- 22.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 22.8 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 4 bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd.

22.9 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 23, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

23.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.

23.2 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.

23.3 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.

23.4 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.

23.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.

23.6 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 XX SEPTEMBER 2025.

De Gemeenschappelijke Regeling
Werkvoorzieningsschap Regio Eindhoven,
Ergon

<Opdrachtnemer>

I.M. Hems
Algemeen directeur a.i.

<Naam>
<Functie>

Pagina 18

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 1, Prijsen

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

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 2, Dienstverleningsplan

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

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 3, Service Level Agreement (SLA)

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

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 4, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

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

Ergon:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

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