



---

Bijlage 8 | Concept Raamovereenkomst

## Onderhoud Wagenpark

WVS

—

<Opdrachtnemer>



## Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen _____	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding _____	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 5,	Onderhoud _____	6
Artikel 6,	Vervangend vervoer _____	7
Artikel 7,	APK _____	8
Artikel 8,	Communicatie en evaluatie _____	8
Artikel 9,	Managementinformatie _____	9
Artikel 10,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) _____	9
Artikel 11,	Service Level Agreement (SLA) _____	11
Artikel 12,	Prijzen _____	11
Artikel 13,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	11
Artikel 14,	Social Return On investment (SROI) _____	12
Artikel 15,	Klachtenregeling _____	13
Artikel 16,	Overige verplichtingen _____	14
Artikel 17,	Controle _____	14
Artikel 18,	Geheimhouding _____	14
Artikel 19,	Aansprakelijkheid _____	15
Artikel 20,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	16
Bijlage 1,	Prijzen _____	18
Bijlage 2,	Dienstverleningsplan _____	19
Bijlage 3,	Service Level Agreement (SLA) _____	20
Bijlage 4,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	21
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	22



## DE ONDERGETEKENDEN

1. WVS, gevestigd en kantoorhoudend te Roosendaal aan de Bosstraat 81, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter van het bestuur de heer T. Melisse, 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 Onderhoud wagenpark inkopen.
2. In het kader van het project "Onderhoud wagenpark" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Onderhoud wagenpark.
3. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
4. Op 2 juni 2025 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 527897, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2025-212.
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 Onderhoud wagenpark uitvoert.
8. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Onderhoud wagenpark 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;
Onderhoud wagenpark:	Het uitvoeren van onderhoud en reparaties aan de wagens van Opdrachtgever;
Opdracht:	Onderhoud Wagenpark;
Opdrachtgever:	WVS;
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;
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.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



## Artikel 2,      **Onderwerp van de Raamovereenkomst**

- 2.1 Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Onderhoud Wagenpark, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Onderhoud Wagenpark, 2025-212, 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 één 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 € 1.800.000,- 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

WVS:	<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, Onderhoud

- 5.1 Opdrachtnemer is in staat een totaal onderhoudspakket te bieden voor het volledige Wagenpark van Opdrachtgever.
- 5.2 Het wagenpark van Opdrachtgever bestaat, peildatum april 2025, uit circa 230 voertuigen en is in grote lijnen momenteel als volgt opgebouwd:
- 24% bouwjaren 2023 en 2024;
  - 75% bouwjaren 2017 t/m 2022;
  - 1% bouwjaren ouder dan 2017;
  - Circa 98% van de voertuigen heeft een verbrandingsmotor.
- 5.3 Nieuwe voertuigen die gedurende de contractperiode worden aangeschaft zullen gedeeltelijk ook elektrisch zijn.
- 5.4 Auto's van Opdrachtgever rijden gemiddeld 16.000 km per jaar.
- 5.5 Onder Onderhoud valt:
- alle onderhoud volgens voorschrift van de fabrikant, inclusief alle daarbij benodigde originele middelen en originele materialen of minimaal gelijkwaardig;
  - apk-keuringen en alle onderhoud dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;
  - hulp bij pech onderweg en alle onderhoud, dat daaruit voortvloeit, inclusief alle daarbij benodigde middelen en materialen;



- vervanging van banden.
- 5.6 Opdrachtnemer heeft per vestiging minimaal de beschikking over 2 medewerkers die NEN-9140 gecertificeerd zijn.
- 5.7 Bij schade aan een Wagen zal de schade hersteld worden door de Opdrachtnemer c.q. de verzekeraar of een door de Opdrachtgever te selecteren erkend schadeherstelbedrijf.
- 5.8 Reserveonderdelen van de Wagens dienen zoveel mogelijk op voorraad aanwezig te zijn bij Opdrachtnemer.
- 5.9 De doorlooptijd voor het inplannen van het onderhoud is maximaal 3 weken. Het onderhoud vindt dan plaats binnen 3 weken na melding Opdrachtgever.
- 5.10 Voor het laten uitvoeren van Onderhoud en niet-spoedeisende reparaties zal Opdrachtgever telefonisch of per mail een afspraak maken.
- 5.11 De doorlooptijd van preventief en curatief onderhoud vanaf het moment van ter beschikking stellen van de Wagen bij Opdrachtnemer is maximaal één werkdag.
- 5.12 Indien de Wagen in de ochtend voor 08.30 uur door Opdrachtgever wordt gebracht zal Opdrachtnemer zorgdragen dat uiterlijk dezelfde werkdag de werkzaamheden zijn voltooid.
- 5.13 De doorlooptijd van reparaties vanaf het moment van ter beschikking stellen van de Wagen bij Opdrachtnemer is maximaal twee werkdagen.
- 5.14 De Wagens van Opdrachtgever die Onderhoud nodig hebben worden bij Opdrachtnemer gebracht wanneer het onderhoud plaatsvindt binnen een straal van 15 kilometer tussen de vestiging van Opdrachtgever waar de wagen zich bevindt en de onderhoudsplaats van Opdrachtnemer.
- 5.15 De vestigingen van Opdrachtgever zijn:
- Bosstraat 81 te Roosendaal
  - Ravelstraat 145 te Bergen op Zoom
  - Munnickenheiweg 46 te Etten-Leur
  - Vaartveld 12 te Roosendaal
- 5.16 Indien de straal meer dan 15 kilometer bedraagt zorgt Opdrachtnemer voor een haal- en brengservice. Hierbij wordt altijd kosteloos vervangend vervoer beschikbaar gesteld wordt door Opdrachtnemer.
- 5.17 Opdrachtnemer hanteert op werkdagen maandag t/m vrijdag minimaal openingstijden vanaf 07.30 uur t/m 17.00 uur.

## Artikel 6, Vervangend vervoer

- 6.1 Opdrachtnemer stelt kosteloos passend vervangend vervoer beschikbaar, totdat de onderhouds- of reparatiewerkzaamheden klaar zijn.

Pagina 7

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



- 6.2 Indien er geen passend vervoer beschikbaar is, wat door de Opdrachtgever wordt beoordeeld, zal onderhoud plaatsvinden buiten de bedrijfstijd ('s avonds of in het weekend), zodat de bedrijfsvoering van Opdrachtgever niet wordt gehinderd door het ontbreken van een van haar voertuigen.
- 6.3 Tijdens het gebruik van vervangend vervoer is enkel het brandstofverbruik voor rekening van de Opdrachtgever.
- 6.4 Indien Opdrachtnemer wegens omstandigheden de vastgelegde doorlooptijd van onderhoud/reparaties niet haalt, wordt de Opdrachtgever hier zo spoedig mogelijk van op de hoogte gesteld.
- 6.5 Opdrachtnemer heeft de beschikking over de volgende voertuigen, welke ingezet kunnen worden als vervangend vervoer voor Opdrachtgever:
- gesloten bestelwagens klein met automaat;
  - gesloten bestelwagens middel of groot;
  - bedrijfswagen met open laadbak met dubbele cabine;
  - personenwagen.

#### **Artikel 7,           APK**

- 7.1 Opdrachtnemer is gecertificeerd om APK keuringen uit te voeren.
- 7.2 De keuringen worden in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ingepland. Keuringen worden waar mogelijk zoveel mogelijk gecombineerd met preventief onderhoud.
- 7.3 De Keuringen worden tijdig, door Opdrachtnemer, uitgevoerd op locatie van Opdrachtnemer.
- 7.4 Keuringen worden uitgevoerd volgens geldende richtlijnen voordat de keuringsdatum verloopt.
- 7.5 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in het oog houden van de expiratiedata van de keuringscertificaten van het wagenpark van Opdrachtgever.
- 7.6 Alle keuringscertificaten en een overzicht van het gekeurde wagenpark worden naar de Opdrachtgever gestuurd.

#### **Artikel 8,           Communicatie en evaluatie**

- 8.1 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.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

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

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Wagenparkbeheerder	4x per jaar	Operationele zaken en klachtenafhandeling
Tactisch/Strategisch	Wagenparkbeheerder Inkoop	2x per jaar	Evaluatie SLA Toekomstige ontwikkelingen, ontwikkelingen binnen beide organisatie, overige aandachtspunten.

8.3 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.

8.4 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 9, Managementinformatie

9.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder halfjaar, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht kosten onderhoud, gespecificeerd op kenteken;
- overzicht kosten keuringen, gespecificeerd op kenteken;
- overzicht aantal uren en prijzen werkplaatstarief, kortingen materialen en banden, gespecificeerd op kenteken;
- overzicht doorlooptijden planning onderhoud;
- overzicht doorlooptijden onderhoud en reparaties;
- overzicht aantal keren geen passend vervoer;
- overzicht wagenpark met keuringsdata;
- alle overige relevante informatie voor de wagenparkbeheerders;
- de opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

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

## Artikel 10, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

10.1 Ieder jaar wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over en heeft betrekking op onderstaande KPI's:

1. doorlooptijden planning, onderhoud en reparaties;

Pagina 9

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

2. beschikbaarheid passend vervangend vervoer;
3. juist, tijdig en volledig aanleveren managementinformatie;
4. hanteren juiste prijzen.

10.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer per jaar 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 jaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende jaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

#### Meting kritische prestatie indicatoren

10.3 De minimumeisen voor de KPI's zijn:

1. Doorlooptijden: In minimaal 95% van de gevallen worden de gestelde doorlooptijden behaald.
2. Beschikbaarheid passend vervangend vervoer: In minimaal 95% van de gevallen wordt passend vervangend vervoer ter beschikking gesteld.
3. Juist, tijdig en volledig aanleveren managementinformatie: Minimaal 95%
4. Hanteren juiste prijzen: In minimaal 99% van de gevallen worden de juiste prijzen in rekening gebracht.

10.4 Zowel binnen ieder jaar 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<sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2<sup>e</sup> keer KPI, aangeboden dienstverlening 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.

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

10.6 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.

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



#### Artikel 11, Service Level Agreement (SLA)

- 11.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 11.2 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.
- 11.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

#### Artikel 12, Prijzen

- 12.1 De prijzen voor Onderhoud Wagenpark, Bijlage 1, zijn vast tot en met 31 december 2026. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijkse geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2027. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatatie van het derde kwartaal, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2020=100)" peildatum 3e kwartaal. Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december.
- 12.2 Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.
- 12.3 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.
- 12.4 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.
- 12.5 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

#### Artikel 13, Facturering en betalingsvoorwaarden

- 13.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf, via een verzamelfactuur. Op deze verzamelfactuur worden de kosten gespecificeerd op kenteken.
- 13.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: [inkoopfacturen@wvs.nl](mailto:inkoopfacturen@wvs.nl), ter attentie van:  
WVS  
T.a.v. Crediteurenadministratie  
Postbus 1130  
4700 BC Roosendaal
- 13.3 Daarnaast wordt maandelijks een digitale (Excel-bestand) specificatie toegestuurd aan wagenparkbeheer@wvs.nl.

- 13.4 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.
- 13.5 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op [www.belastingdienst.nl](http://www.belastingdienst.nl). Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:
- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
  - contractnummer;
  - projectnummer;
  - volgnummer factuur;
  - kenteken(s) voertuigen;
  - aantallen uren en werkplaatstarieven, per kenteken en als totaal;
  - aantallen materialen en prijzen en kortingen, per kenteken en als totaal;
  - totaalbedrag factuurperiode exclusief btw.
- 13.6 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.
- 13.7 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.
- 13.8 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.
- 13.9 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 14, Social Return On investment (SROI)

- 14.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.
- 14.2 Er zijn verschillende mogelijkheden om hier invulling aan te geven, zoals bijvoorbeeld (in rangorde):

- Plaatsen van medewerkers bij de Opdrachtnemer. Diverse constructies zijn mogelijk zoals bijvoorbeeld detacheren.
- Uitvoeren werkzaamheden bij en/of voor de Opdrachtnemer zoals bijvoorbeeld in- en ompakwerkzaamheden (kerstpakketten), schoonmaakwerkzaamheden, postbezorging en glasbewassing.
- Het aanbieden van een opleiding / ontwikkel / begeleiding/ scholingstraject door de Opdrachtnemer of een stage. De kosten worden in mindering gebracht op de SROI-opgave.
- Korting op de SROI verplichting indien de gecontracteerde leverancier gecertificeerd is voor de PSO-trede (trede 1 = 25% korting, trede 2 = 35% korting en trede 3 is 50% korting). De voorkeur gaat echter uit naar daadwerkelijke opdrachten.
- Maatwerk: Bijvoorbeeld een lidmaatschap als partner van MetWerk (deelname kost 2.850 euro voor 3 jaar), welke kosten verdisconteerd worden in de SROI-opgave. Eventueel founderschap is ook mogelijk (eenmalig 7.500 euro en dan 1.900 euro voor de resterende twee jaar) of sponsoring voor de doelgroep.

- 14.3 Na het afsluiten van de raamovereenkomst gaan de SROI-specialisten van Opdrachtgever in gesprek met Opdrachtnemer om de mogelijkheden tot invulling verder te bespreken.
- 14.4 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.
- 14.5 Wanneer de Opdrachtnemer tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.
- 14.6 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 anderhalf 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 15, Klachtenregeling

- 15.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 15.2 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.
- 15.3 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;

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



- aard van ingediende klacht;
- de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
- wel of niet gegrondverklaring van de klacht.

15.4 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 16, Overige verplichtingen**

16.1 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 17, Controle**

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

17.2 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 18, Geheimhouding**

18.1 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.

18.2 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.

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

18.4 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.

Pagina 14

WVS:

<Opdrachtnemer>:



- 18.5 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.
- 18.6 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.
- 18.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 18.8 De Opdrachtnemer handelt conform de AVG.

#### **Artikel 19, Aansprakelijkheid**

- 19.1 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.
- 19.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 19.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 19.4 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.
- 19.5 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.
- 19.6 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.



- 19.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 19.8 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.
- 19.9 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 20, Toepasselijke voorwaarden en geschillen**

- 20.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 20.2 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.
- 20.3 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.
- 20.4 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.
- 20.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 20.6 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 OKTOBER 2025.**

WVS

<Opdrachtnemer>

Pagina 16

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



T. Melisse  
bestuursvoorzitter

<Naam>  
<Functie>

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



Bijlage 1,

Prijzen

WVS:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 2,      Dienstverleningsplan

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

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



Bijlage 3, Service Level Agreement (SLA)

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

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



Bijlage 4,

Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

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