

BIJLAGE 1: PROGRAMMA VAN EISEN V4.0 (gewijzigd na NvI) (RECHTSGELDIG TE ONDERTEKENEN)

ON = Opdrachtnemer. Tot definitieve gunning moet hier 'Inschrijver' worden gelezen.

OG = Opdrachtgever. Tot definitieve gunning moet hier 'Aanbestedende Dienst' (= 'AD') worden gelezen.

EIS = een knock-out criterium. Inschrijver bevestigt zijn akkoord op een eis door ofwel ondertekening van het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) en/of het aanvinken van 'ja' in het Programma van Eisen. Als de Inschrijver niet aan een eis kan voldoen en (ergens) met 'nee' antwoordt, heeft hij niet besteksconform ingeschreven en zal hij zonder enige vergoeding van kosten worden uitgesloten van verdere deelname aan deze aanbestedingsprocedure. Als Inschrijver met 'ja' antwoordt, kan het voorkomen dat een extra vraag moet worden beantwoord. Inschrijver is dan verplicht deze vraag te beantwoorden. Deze extra vragen worden gesteld om vast te stellen of Inschrijver daadwerkelijk aan de eis kan voldoen en hoe Inschrijver aan de betreffende eis voldoet.

De eisen in dit Programma van Eisen zijn opgedeeld in 3 soorten:

1. **Uitsluitingsgronden.** Met de ondertekening van het UEA verklaart Inschrijver dat er op hem geen uitsluitingsgronden van toepassing zijn. Zie hiervoor het UEA, te downloaden op TenderNed.
2. **Geschiktheidseisen.** Met de in Deel IV van de UEA genoemde selectiecriteria worden de in deze aanbesteding van toepassing zijnde Geschiktheidseisen bedoeld die hieronder staan. Inschrijver is gerechtigd tekstvoorstellen te doen voor het aanpassen van Geschiktheidseisen, volgens de werkwijze en planning voor het vragen van inlichtingen, zie paragraaf 3.6 'Vragen' van de Aanbestedingsleidraad. Daar waar dit is aangegeven, verklaart Inschrijver zich aan de gestelde Geschiktheidseisen te conformeren met het invullen van Deel IV van het UEA. Bij de overige Geschiktheidseisen wordt van Inschrijver verwacht voor akkoord een vink in de box 'ja' te zetten achter de betreffende eis.
3. **Uitvoeringseisen.** Deze eisen gaan over de uitvoering van de dienstverlening door ON. Inschrijver is gerechtigd tekstvoorstellen te doen voor het aanpassen van Uitvoeringseisen, volgens de werkwijze en planning voor het vragen van inlichtingen, zie paragraaf 3.6 'Vragen' van de Aanbestedingsleidraad. Met het doen van een Inschrijving wordt Inschrijver geacht volledig en onvoorwaardelijk akkoord te zijn met alle Uitvoeringseisen. Van Inschrijver wordt verwacht dit akkoord te bekrachtigen door het zetten van een vink in de box 'ja' achter de eis.

UITSLUITINGSGRONDEN EN BEWIJSMATERIAAL

Nr	Omschrijving	Vraag/opmerking
1	Inschrijving in handelsregister Inschrijver (en indien van toepassing elke deelnemer die samenwerkt in het samenwerkingsverband of derden waarop Inschrijver een beroep doet om te voldoen aan de Geschiktheidseisen) dient aan te kunnen tonen conform de voorschriften van de lidstaat van herkomst ingeschreven te zijn in het beroeps- of handelsregister. Dit bewijs is niet ouder dan zes maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving en bevat de actuele gegevens. Inschrijver vult dit bewijs eventueel met documentatie aan waaruit de <u>rechtsgeldigheid</u> van de handtekening van de Inschrijver blijkt (volmacht(en)). Inschrijver heeft de naam (en eventueel het inschrijfsnummer) in het UEA genoteerd. In het geval van verificatie dient Inschrijver deze informatie binnen zeven (7) kalenderdagen aan te kunnen leveren.	Via ondertekening van de UEA geeft Inschrijver (of samenwerkingspartner) aan over de gewenste erkenning te beschikken.
2	Gedragsverklaring aanbesteden Inschrijver dient aan te kunnen tonen te beschikken over een gedragsverklaring aanbesteden (GVA) afgegeven door het ministerie van Justitie en Veiligheid met betrekking tot de Uitsluitingsgronden als bedoeld in artikel 2.89, lid 2 Aanbestedingswet 2012 of, indien in het land van vestiging deze verklaring niet wordt afgegeven, een gelijkwaardig document afgegeven door een gerechtelijke of bevoegde overheidsinstantie waaruit blijkt dat geen van de Uitsluitingsgronden van toepassing zijn op Inschrijver (van een Nederlandse onderneming wordt enkel een GVA geaccepteerd). De GVA of daarmee gelijkwaardig document uit het land van vestiging mag niet ouder zijn dan twee jaar, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving. NB. De aanvraag van dit document neemt enige tijd in beslag. Gelieve hier rekening mee te houden.	Via ondertekening van de UEA geeft Inschrijver (of samenwerkingspartner) aan over de gewenste erkenning te beschikken.

3	Verklaring Belastingdienst Inschrijver dient aan te kunnen tonen te beschikken over een verklaring van de Belastingdienst met betrekking tot de criteria zoals bedoeld in artikel 2.89, lid 3 Aanbestedingswet 2012 of, indien in het land van vestiging deze verklaring niet wordt afgegeven, een gelijkwaardig document afgegeven door een gerechtelijke of bevoegde overheidsinstantie waaruit blijkt dat Inschrijver niet in deze situatie verkeert (van een Nederlandse onderneming wordt enkel een verklaring van de Belastingdienst geaccepteerd) te kunnen aanleveren. De verklaring van de Belastingdienst of een daarmee gelijkwaardige verklaring uit het land van vestiging mag niet ouder zijn dan zes maanden, gerekend vanaf de uiterste datum voor het indienen van de Inschrijving. Inschrijver krijgt via de volgende link toegang tot het aanvraagformulier: https://www.belastingdienst.nl/wps/wcm/connect/bldcontentnl/themaoverstijgend/programmas_en_formulieren/verklaring_betalingsgedrag_na_koming_fiscale_verplichtingen . In het geval van verificatie dient ON deze informatie binnen zeven (7) kalenderdagen aan te kunnen leveren.	Via ondertekening van de UEA geeft Inschrijver (of samenwerkingspartner) aan over de gewenste erkenning te beschikken.
---	---	--

GESCHIKTHEIDSEISEN

Nr	Omschrijving	Akkoord		Vraag/opmerking
		Ja	Nee	
4	Passende aansprakelijkheidsverzekering Inschrijver dient te beschikken over een verzekering tegen bedrijfsaansprakelijkheid met een minimale dekking van € 1.500.000,-- per gebeurtenis en € 3.000.000,-- per jaar blijkens een daartoe strekkende verklaring van de verzekeraar of verzekeringstussenpersoon. Inschrijver dient derhalve een bewijs van recente, geldige en relevante aansprakelijkheidsverzekering te overleggen. Indien Inschrijver één of meerdere onderaannemer(s) of derden wenst in te schakelen bij de uitvoering van deze Opdracht, dient voldoende te blijken uit de polis of verklaring dat de verzekering ook schade(n) veroorzaakt door de desbetreffende onderaannemer(s) en derden dekt. Indien Inschrijver in combinatie inschrijft, geldt deze Geschiktheidseis voor de combinatie als geheel als er een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering is afgesloten of individueel voor elke combinant indien er geen sprake is van een gezamenlijke aansprakelijkheidsverzekering. In het geval van verificatie dient ON deze informatie binnen zeven (7) kalenderdagen aan te kunnen leveren.	☐	☐	
5	Inschrijver voldoet gedurende de looptijd van de raamovereenkomst voor het uitvoeren van de analyses aan het bepaalde in NEN-EN-ISO 5667-3 en 5667-15 (meest recente versie). Deze normen beschrijven hoe water- en slibmonsters moeten worden verpakt en bewaard tot de dag van analyse in het laboratorium.	☐	☐	
6	Inschrijver dient op verzoek van Aanbestedende Dienst documenten te kunnen laten zien waaruit blijkt dat aan het bepaalde in normen NEN-EN-ISO 5667-3 en 5667-15 is voldaan.	☐	☐	
7	Inschrijver beschikt over een geldige accreditatie volgens NEN ISO/EIC 17025 (meest recente versie) die is verstrekt door de RvA.			Via ondertekening van de UEA geeft Inschrijver (of samenwerkings-partner) aan over de gewenste erkenning te beschikken.
8	Voor de waterbodemanalyses beschikt Inschrijver zelf (dan wel een samenwerkingspartner) over de erkenning volgens het Besluit Bodemkwaliteit (AS3000, meest recente versie).			Via ondertekening van de UEA geeft Inschrijver (of samenwerkings-partner) aan over de gewenste erkenning te beschikken.
9	Inschrijver dient op verzoek van Aanbestedende Dienst documenten te overleggen waaruit blijkt dat aan het bepaalde in normen ISO 14001 is voldaan.			Via ondertekening van de UEA geeft Inschrijver (of samenwerkings-partner) aan over de gewenste erkenning te beschikken.

10	Kerncompetentie (referent) Het is voor AD van belang dat de Inschrijvers die voor gunning in aanmerking komen beschikken over voldoende technische en beroepsbekwaamheid om de Opdracht te kunnen uitvoeren. Om dit aan te tonen moet Inschrijver min. één referentie overleggen, waaruit haar technische en beroepsbekwaamheid blijkt voor het uitvoeren van de onderhavige Opdracht, namelijk levering van vergelijkbare analyses, in een vergelijkbare omvang.	☐	☐	Schrijf hieronder de volgende gegevens van de referent: 1. Naam bedrijf 2. Contactpersoon 3. Emailadres contactpersoon 4. Telefoonnummer contactpersoon
	Concreet is de kerncompetentie: het naar tevredenheid van klant uitvoeren van vergelijkbare laboratorium-analyses ter waarde van ten minste € 100.000 per jaar. De kerncompetentie moet betrekking hebben op de periode van hoogstens 3 jaar voorafgaand aan de uiterste datum voor de ontvangst van de Inschrijving. Indien de verklaring van een referent niet overeenstemt met de verklaring van Inschrijver dan wordt de referentie als ongeldig beschouwd en kan de Inschrijving terzijde worden gelegd.			1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____

UITVOERINGSEISEN

Nr	Omschrijving	Akkoord	
		Ja	Nee
	AANBESTEDINGSPROCEDURE		
11	De Inschrijving van Inschrijver is ingericht volgens de procedure zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad, waarbij alle relevante bijlagen zijn ingevuld conform aanwijzingen en eisen die AD gesteld heeft en zijn rechtsgeldig ondertekend waar dit moet.	☐	☐
	UITVOER VAN DE ANALYSE-OPDRACHT		
12	ON verricht de door OG aan ON uitbestede analyses.	☐	☐
13	Indien ON de analyse niet zelf verricht, coördineert hij de werkzaamheden van de onderaannemer zodanig dat het voor OG geen verschil maakt of deze door ON zelf of door een onderaannemer geschieden. Alle eisen voor de ON gelden in dezelfde mate voor de onderaannemer van ON.	☐	☐
14	ON verstrekt OG kosteloos verpakkingen en conserveringen die nodig zijn om de analyses op de juiste wijze uit te voeren. ON bepaalt zelf per analyse het soort verpakking en de bijbehorende conservering en de barcode op de verpakking. Het kan zijn dat in een specifiek geval van deze werkwijze op verzoek van OG wordt afgeweken, in welk geval OG en ON hierover in overleg treden. OG kan bijvoorbeeld een extra (bar)code wensen en/of het gebruik van een andere verpakking en/of conservering. In die gevallen verstrekt OG de verpakkingen en conserveringen	☐	☐
15	Bestellingen van verpakkingen en bijbehorende conserveringen dienen <u>binnen twee werkdagen</u> na bestelling afgeleverd te zijn op het afleveradres van OG: Stichting Waterproef, Dijkgraaf Poschlaan 6, 1135 GP Edam.	☐	☐
16	Indien een bestelling voor verpakkingen en bijbehorende conserveringen 's morgens (8.00 – 12.00 uur) wordt geplaatst, vindt een ontvangstbevestiging van ON nog diezelfde werkdag voor 17.00 uur plaats. Indien een bestelling 's middags (12.01 - 17.00 uur) wordt geplaatst, geldt dat de ontvangstbevestiging de eerstvolgende werkdag voor 12.00 uur ontvangen moet zijn.	☐	☐
17	Afvoerkosten, inclusief (indien van toepassing) de daarvoor noodzakelijke reiniging van verpakkingen en conserveringen worden geacht in de bij Inschrijving opgegeven prijzen te zijn inbegrepen.	☐	☐
18	ON voert monstermaterialen, verpakkingen en conserveringen af op een mileuverantwoorde manier, minimaal volgens de eisen en procedures uit norm ISO 14001.	☐	☐
19	ON beschikt over een Laboratory Information Management System (LIMS) of een vergelijkbaar systeem.	☐	☐
20	Vanaf de introductie van het nieuwe LIMS bij OG (Labware, 2025) verloopt de opdrachtverstrekking voor het uitvoeren van analyses via het LIMS van OG naar het LIMS van ON, waarbij beide LIMS-systemen aan elkaar gekoppeld zijn.	☐	☐

21	Vanaf de introductie van Labware draagt ON zorg voor een zodanige koppeling tussen het nieuwe LIMS van OG en het LIMS van ON, dat onderlinge digitale communicatie mogelijk is. De ON is verantwoordelijk voor de koppeling van de systemen op elkaar. Eventuele kosten, in welke vorm ook (bijvoorbeeld aanpassingen in apparatuur en/of software), zijn voor rekening van de ON. OG stelt vanuit zijn eigen IT-afdeling ook resources beschikbaar om de koppeling mogelijk te maken.	☐	☐
22	Tot het moment dat de koppeling tussen Labware en het LIMS van ON is gerealiseerd of bij uitzondering ook erna, is het ook mogelijk Nadere Opdrachten te verstrekken via het digitale portal (website) van ON. De portal staat kosteloos ter beschikking van ON	☐	☐
23	Na verstrekking van een Nadere Opdracht ontvangt OG binnen 24 uur een gedetailleerde opdrachtbevestiging waarin in ieder geval is opgenomen: het door de ON toegekende opdrachtnummer, acceptatiedatum, leverdatum analysesresultaat, monstersoort, aantal monsters, monsternummer, datum monsternamen, monsteromschrijving, uit te voeren analyses, prijs. De opdrachtbevestiging wordt aangeleverd via e-mail én via de SFTP-server/FTPS-server van OG in een tussen ON en OG af te stemmen format.	☐	☐
24	OG wenst een monster vanaf Verstrekking van Nadere Opdracht tot rapportage te kunnen volgen en op ieder gewenst moment de status van het monster te kunnen vaststellen. ON verklaart hieraan te kunnen voldoen.	☐	☐
25	Monsterlogistiek ON haalt bij Stichting Waterproef, Dijkgraaf Poschlaan 6, 1135 GP Edam de te analyseren monsters op. Zeer incidenteel kan het voorkomen dat er op een ander adres in Nederland moet worden opgehaald. ON beschikt over een dagelijkse transportdienst die minimaal altijd op werkdagen operationeel is. De kosten die het hebben van een transportdienst met zich meebrengt, dienen verdisconteerd te zijn in de prijzen die ON opgeeft in de tabbladen van bijlage 2. Voor de transportdienst mogen derhalve geen aparte kosten in rekening worden gebracht.	☐	☐
26	Het verzoek tot ophalen van monsters wordt uiterlijk de voorafgaande werkdag tot 17.00 uur gedaan voor het ophalen van monsters op de volgende werkdag. Monsters worden opgehaald na 15.00 uur en voor uiterlijk 16.30 uur. Voor spoedopdrachten dient ON monsters dezelfde dag op te halen. Als een koerier nog dezelfde dag dient te komen, wordt dit uiterlijk 11.00 uur doorgeven.	☐	☐
27	In verband met het vrijhouden van de aanvoerroutes dient het vervoermiddel van de ON of haar expediteur zo snel mogelijk na aankomst gelost en/of geladen te zijn. Indien het lossen en/of laden gereed is, dient het transportmiddel het terrein onmiddellijk te verlaten. Tijdelijk parkeren, anders dan in verband met laden en/of lossen, is niet toegestaan.	☐	☐
28	De monsters worden gekoeld getransporteerd. Dat wil zeggen dat geconditioneerd vervoer van monsters voor laboratoriumonderzoek plaatsvindt zoals beschreven in de norm NEN-EN-ISO 5667-3 (meest recente versie).	☐	☐
29			
30			
RAPPORTAGE VAN DE ANALYSERESULTATEN			
31	ON garandeert voor alle analyses, in Bijlage 2 Prijs- en artikelenlijst in kolom M (deel A en B) en kolom I (deel C) gemarkeerd met '5 dagen' (of indien aangegeven 15 dagen), voor 17:00 uur verstrekt dat OG uiterlijk binnen 5 werkdagen (of indien aangegeven 15 werkdagen) na verstrekking van de Nadere Opdracht en uiterlijk om 17.30 uur de uiterste dag de resultaten van de analyse direct digitaal kan inlezen in een door de OG aangegeven format, hetzij dat OG de resultaten direct in haar eigen LIMS kan inzien. Voorbeeld 5 werkdagen: de resultaten van een Nadere Opdracht tot analyse dinsdag om 17.00 uur (dag 0), zijn uiterlijk de hierop volgende dinsdag (dag 5) voor 17.30 uur beschikbaar. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat Leverancier de monsters ophaalt op dag 0	☐	☐
32	Alle analysesresultaten dienen in het analysecertificaat van ON te zijn opgenomen. Dit geldt ook voor analyses die in onderaanneming zijn uitgevoerd en dit geldt voor zowel rapportages in PDF als ook voor digitale rapportages (XML, .csv, .txt, etc).	☐	☐
33	Op het moment dat ON constateert dat het niet mogelijk is een Nadere Opdracht tot analyse binnen de geëiste levertermijn te verrichten, dient de ON dit onmiddellijk telefonisch én schriftelijk per email aan OG te melden.	☐	☐
34	Als ON (structureel) niet aan de afgesproken en geëiste levertermijn kan voldoen, of (structureel) de gevraagde analyses niet conform de geëiste kwaliteitsvereisten kan uitvoeren (en bijvoorbeeld rapporteert met verhoogde rapportagegrenzen) of indien de conserveringstermijnen niet gegarandeerd worden, dan behoudt OG zich het recht voor om deze analyses door een derde partij te laten uitvoeren. Eventuele meerkosten die hiermee gepaard gaan, zijn voor rekening van ON.	☐	☐
35	Indien ON een onverklaarbare verontreiniging waarneemt in een te onderzoeken monster en/of anderszins overweegt een alternatieve analysetechniek of -methode toe te passen, dient hij hier vooraf van OG goedkeuring voor te verkrijgen.	☐	☐

36	Afwijkende levertijden (snel) ON garandeert dat hij spoedanalyses kan uitvoeren. Na verstrekking van een Spoedopdracht, wordt dit als zodanig in de orderbevestiging van ON aan OG bevestigd. Rapportages van resultaten voor een Nadere Spoedopdracht, die op een werkdag (dag 0) voor 17.00 uur is verstrekt, worden geacht te worden gerapporteerd voor 16:00 op de van toepassing zijnde hierop volgende werkdag, gebaseerd op de gevraagde spoedtermijn (24u (dag 1), 48u (dag 2), of 72u (dag 3) van de Nadere Spoedopdracht. Hierbij wordt ervan uitgegaan dat Leverancier de monsters ophaalt op dag 0.	☐	☐
37	Als er sprake is van een spoedopdracht, is ON gerechtigd hiervoor meerkosten in rekening te brengen, te weten 40% toeslag voor een 24-u spoedorder, 20% toeslag voor een 48-u spoedorder en 10% toeslag voor een 72-u spoedorder.	☐	☐
38	Na rapportage van de analyseresultaten aan de OG worden de geanalyseerde monsterrestanten door ON tenminste vier (4) weken bij een temperatuur tussen 1-5°C bewaard. Op verzoek van OG bewaart ON de geanalyseerde monsters langer. Voor het bewaren van geanalyseerde monsters worden geen (extra) kosten in rekening gebracht.		
39	ON levert zijn analyses conform de door hem bij Inschrijving opgegeven rapportagegrenzen in de Prijs- en artikelenlijst (bijlage 2) en beperkt verhoogde rapportagegrenzen zoveel mogelijk. Indien onverhoopt verhoogde rapportagegrenzen mochten optreden, legt ON aan OG duidelijk uit wat de reden(en) hiervoor zijn. Lagere rapportagegrenzen dan opgegeven in de Inschrijving van ON zijn wel toegestaan.	☐	☐
40	Indien het voor ON gedurende de contractperiode niet (altijd) mogelijk is om de gecontracteerde dienstverlening te leveren conform de gestelde rapportagegrenzen, dan treedt ON hierover met OG in overleg en draagt oplossingen aan om de gestelde rapportagegrenzen alsnog te behalen. AD kan besluiten (tijdelijk) een verhoogde rapportagegrens te accepteren.	☐	☐
41	ON ontplooit proactief initiatieven om de gestelde rapportagegrenzen te kunnen verlagen indien dit mogelijk is.	☐	☐
42	Indien de ON vragen heeft over een verstrekking van een Nadere Opdracht tot analyse, dient hij per ommegaande contact op te nemen met de contactpersoon van de OG.	☐	☐
43	Indien de OG twijfelt aan de juistheid van de analyseresultaten in de breedste zin van het woord en uitsluitend ter beoordeling van OG kan hij ON verzoeken tot heranalyse. De kosten voor het opnieuw analyseren van een monster zijn voor rekening van ON (terechte heranalyse), tenzij uit de heranalyse blijkt dat de oorspronkelijke analyseresultaten juist waren (onterechte heranalyse).	☐	☐
44	Indien analyseresultaten worden opgeleverd met een overschrijding van de conserveringstermijn, waarbij de OG voldaan heeft aan de eisen t.a.v. de aanlevering van het monster (waaronder tijdigheid) en daarmee de overschrijding van de conserveringstermijn binnen de verantwoordelijkheid ligt van de ON, zijn de kosten van de analyse van een nieuw monster voor rekening ON. Indien er kosten worden gemaakt voor herbemonstering, dan komen deze kosten voor rekening ON tot een maximum van 1000 EUR excl. BTW per monster.	☐	☐
COMMERCIEEL			
45	ON accepteert de concept Overeenkomst, haar Bijlagen en de AWWODI-2018 inclusief de bij de Nota van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen onvoorwaardelijk door ondertekening van dit Programma van Eisen. Instemming met de tekst uit de concept Overeenkomst, haar Bijlagen en de AWWODI-2018 geldt als Eis. Een Inschrijving die enige vorm van voorbehoud betreffende de contractvoorwaarden bevat, kan worden beschouwd als een Inschrijving onder voorwaarden. In dat geval wordt de Inschrijving terzijde gelegd.	☐	☐
46	Vanaf de start van de Raamovereenkomst moet ON in ieder geval alle analyses kunnen leveren, waarvoor hij in de Aanbesteding een prijs heeft geoffreerd, tegen overeengekomen condities.	☐	☐
47	Overgangsperiode. ON gaat ermee akkoord en accepteert dat OG mogelijk niet meteen vanaf de start van de Raamovereenkomst alle analyses die zij wenst uit te besteden aan ON, ook aan ON uitbesteedt. OG heeft enige tijd nodig (een overgangsperiode) om haar interne bedrijfsvoering aan de nieuwe contractvoorwaarden aan te passen en de samenwerking met (de nieuwe) ON op te starten.	☐	☐
48	Vanaf de start van deze Raamovereenkomst komen alle producten en diensten, die OG van ON afneemt en af zal nemen, onder de condities van deze Raamovereenkomst (met bijlagen) te vallen.	☐	☐
49	Alle door ON uit te voeren werkzaamheden onder de Raamovereenkomst vinden plaats op afroep en naar behoefte (via Nadere Opdrachten) van de OG. Er geldt geen enkele afnameverplichting vanuit de OG aan de ON.	☐	☐

50	Prijzen Na gunning aan de winnende Inschrijver zal de Raamovereenkomst worden uitgevoerd tegen betaling van de bedragen/prijzen zoals door de Inschrijver ingevuld in bijlage 2 bij zijn Inschrijving. Opgegeven prijzen zijn <u>exclusief BTW</u> en inclusief alle overige kosten (zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot reis-, vervoers-, voorbehandeling-, kwaliteitsborgings- en afvoerkosten, administratiekosten en kosten die gepaard gaan met het maken van koppelingen tussen de IT systemen van ON en OG).	☐	☐
51	De door ON geoffreerde prijzen (in EUR, <u>exclusief BTW</u>) staan vast voor de periode t/m 31 december 2026. Dit is de initiële overeenkomstduur. Hierna kan de Raamovereenkomst op initiatief van OG eenzijdig 4x met 1 jaar worden verlengd.	☐	☐
52	De prijzen die ON heeft opgegeven bij zijn Inschrijving in de Prijs- en artikelenlijst (bijlage 2, deel A, B en C) zijn van toepassing en gelijk voor de volgende 3 matrices, die als vergelijkbaar en gelijksoortig worden beschouwd: 1. Grondwater 2. Oppervlaktewater 3. Afvalwater Bijvoorbeeld: een opgegeven prijs voor PAK voor oppervlaktewater, is ook geldig voor PAK voor grondwater en PAK voor afvalwater, ook al heeft ON bij zijn Inschrijving voor de twee laatstgenoemde matrices geen prijs of prestatiekenmerken opgegeven. Dit geldt voor zowel deel A, als deel B als deel C van bijlage 2. NB. Dit geldt niet voor analyses uit deel A, B en C voor de matrix waterbodem. Opgegeven prijzen voor waterbodem analyses, gelden alleen voor de matrix waterbodem, slib en grond.	☐	☐
53	Ieder jaar voor 1 januari stuurt ON zijn actuele assortimentsoverzicht (in Excel én PDF), voorzien van zijn standaard adviesprijzen, hierna te noemen marktprijslijst op aan OG. Deze marktprijslijst is de prijslijst met adviesprijzen voor alle analyses die ON in het assortiment heeft, die hetzelfde is voor de gehele markt en die naar alle klanten van ON op verzoek wordt opgestuurd. De lijst bevat in ieder geval: • Een duidelijke omschrijving van de analyse (bijv. welke componenten bevat de analyse, inhoud van een pakket) • Een overzichtelijke indeling naar matrix • Tarief van producten en diensten • De levertijd van de analyse in dagen	☐	☐
54	Additionele analyses Het kan voorkomen dat OG tijdens de duur van de Raamovereenkomst additionele analyses door ON wil laten uitvoeren. Dit zijn alle analyses die niet in deel A, deel B of deel C van de Prijs- en artikelenlijst (bijlage 2) staan vermeld of niet gelijksoortig zijn aan de analyses in deel A, B of C. Gelijksoortig wil zeggen: dezelfde analyse, voor een andere matrix. Hierbij worden alleen de matrices oppervlaktewater, grondwater en afvalwater als gelijksoortige matrix gezien. De matrix waterbodem (analyses die met name in deel A staan) wordt niet als gelijksoortig gezien. Op additionele analyses zijn de eisen en condities van onderhavige Raamovereenkomst (met bijlagen) van toepassing.	☐	☐
55	De netto prijs die OG voor een additionele analyse betaalt, wordt berekend, door het door ON bij Inschrijving in deel D van bijlage 2 opgegeven percentage korting (zie Prijs- en artikelenlijstbijlage 2, deel D) toe te passen op de standaard adviesprijs van deze analyse in de actuele marktprijslijst van ON.	☐	☐
56	Netto prijzen zijn <u>exclusief BTW</u> en inclusief alle overige kosten (zoals bijvoorbeeld maar niet beperkt tot reis-, vervoers-, voorbehandeling-, kwaliteitsborgings- en afvoerkosten, administratiekosten en kosten die gepaard gaan met het maken van koppelingen tussen de IT systemen van ON en OG). Voor netto prijzen geldt hetzelfde t.a.v. indexatie als voor de opgegeven prijzen in bijlage 2, deel A, B en C.	☐	☐
57	Bij prijsverschillen tussen prijzen van analyses uit de Prijs- en artikelenlijst (bijlage 2, deel A, B en C) en additionele analyses (netto prijzen) zijn de prijzen zoals opgegeven in deel A, B en C de prijzen waarvoor ON voor OG de opdracht uitvoert.	☐	☐
58	Marktconformiteit De prijzen van analyses zoals die door ON worden geleverd dienen marktconform te zijn. OG houdt hierbij een richtlijn aan van 15%. OG beschouwt prijzen van analyses die boven deze richtlijn komen, als niet-marktconform. OG behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om analyses, die niet volgens marktconforme prijzen worden uitgevoerd of aangeboden, bij een derde partij af te nemen.	☐	☐

59	Indexatie Wanneer OG na 31 december 2026 gebruik maakt van de optie om de Raamovereenkomst te verlengen, mogen de tarieven voor de van ON afgenomen producten en/of diensten, na goedkeuring van OG, voor contract- en tevens kalenderjaar 2027 (eerste verlenging) vanaf 1 januari 2027 bijgesteld worden met maximaal het percentage dat volgt uit de volgende formule (voorbeeld indexatiedatum 1 januari 2027): $\frac{\text{SOM (maand-prijsindexcijfer CPI over de maanden oktober 2025 t/m september 2026)}}{\text{SOM (maand-prijsindexcijfer CPI over de maanden oktober 2024 t/m september 2025)}} - 1 \times 100\%$ Verwezen wordt naar 'Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100' op de website van het Centraal Bureau voor de Statistiek, www.cbs.nl Indien van een tweede verlenging gebruik wordt gemaakt, mag vanaf 1 januari 2028 wederom geïndexeerd worden en bij verdere contractverlengingen evenzo.	☐	☐																												
60	Als referentie voor de berekening staan hieronder de maand-prijsindexcijfers van 2023 weergegeven: <table border="1" data-bbox="179 494 1478 726"> <thead> <tr> <th>Maand</th><th>Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100</th><th>Maand</th><th>Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Januari</td><td>123,21</td><td>Juli</td><td>127,13</td></tr> <tr><td>Februari</td><td>124,45</td><td>Augustus</td><td>127,70</td></tr> <tr><td>Maart</td><td>124,72</td><td>September</td><td>127,16</td></tr> <tr><td>April</td><td>126,01</td><td>Oktober</td><td>127,73</td></tr> <tr><td>Mei</td><td>126,26</td><td>November</td><td>126,40</td></tr> <tr><td>Juni</td><td>125,83</td><td>December</td><td>126,45</td></tr> </tbody> </table>	Maand	Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100	Maand	Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100	Januari	123,21	Juli	127,13	Februari	124,45	Augustus	127,70	Maart	124,72	September	127,16	April	126,01	Oktober	127,73	Mei	126,26	November	126,40	Juni	125,83	December	126,45	☐	☐
Maand	Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100	Maand	Consumentenprijzen; prijsindex 2015=100																												
Januari	123,21	Juli	127,13																												
Februari	124,45	Augustus	127,70																												
Maart	124,72	September	127,16																												
April	126,01	Oktober	127,73																												
Mei	126,26	November	126,40																												
Juni	125,83	December	126,45																												
61	Het initiatief voor prijsaanpassingen ligt bij ON. ON dient hiertoe uiterlijk 1 december voorafgaande aan de ingangsdatum van de prijsbijstelling schriftelijk een gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd voorstel te hebben gedaan dat door OG en ON schriftelijk moet zijn bekrachtigd. OG behoudt zich het recht voor te onderhandelen over een voorgestelde prijsindexatie.	☐	☐																												
62	OG zal altijd eerst het ON's behaalde niveau op de CO2-prestatieladder vaststellen per meest recente datum 30 oktober, alvorens prijsindexatie zal worden goedgekeurd (zie hieronder 'DUURZAAMHEID'). Er zit altijd minimaal een periode van 2 maanden tussen het indienen van prijsvoorstellen en het ingaan van geïndexeerde prijzen. ON verstrekt aan OG een kopie van de nieuwe, goedgekeurde prijslijst, waarop zowel de oude als de nieuwe prijzen staan vermeld.	☐	☐																												
FACTURATIE																															
63	ON is verplicht facturatie in PDF-format aan te leveren incl. bijbehorende bijlage(n). Indien OG over wil gaan op E-facturatie en naast PDF ook E-facturen wil kunnen ontvangen en verwerken, werkt ON hier kosteloos aan mee. Alle andere digitale en hard-copy facturen worden niet geaccepteerd, verwerkt of betaalbaar gesteld. ON dient zijn administratiesysteem/organisatie hierop in te richten/af te stemmen. Eventuele kosten die hierdoor voor de ON ontstaan, in welke vorm ook (bijvoorbeeld aanpassingen in apparatuur en/of software), zijn voor rekening van ON.	☐	☐																												
64	Er dient per maand een verzamelfactuur te worden opgesteld met hierin alle Nadere Opdrachten gespecificeerd. In de verzamelfactuur worden de verschillende opdrachtnummers genoemd, zodat voor OG op eenvoudige wijze is vast te stellen dat uitsluitend goedgekeurde opdrachten worden gefactureerd.	☐	☐																												
65	De betaaltermijn is 30 dagen na goedkeuring van een correcte factuur.	☐	☐																												

66	1. De factuur dient te worden opgestuurd naar factuur@waterproef.nl (en eventueel naar een nog af te spreken ander emailadres), met de volgende adressering: Stichting Waterproef t.a.v. de financiële administratie Dijkgraaf Poschlaan 6, 1135 GP Edam onder vermelding van het inkoopordernummer (indien van toepassing). 2. Facturatie vindt na (complete) uitvoering van de dienstverlening plaats en nadat OG de uitvoering van de Nadere Opdracht tot analyse heeft goedgekeurd (d.w.z. gevalideerd), op basis van het geleverde en op basis van de in de inkooporder gespecificeerde prijzen. 3. Op een factuur, bestemd voor de OG, worden minimaal vermeld in aparte velden: - de wettelijke factuurvereisten, zie de website van De Belastingdienst; - inkoopordernummer en inkooporderregelnnummers (indien van toepassing); - het aantal geleverde artikelen/diensten; - de omschrijvingen van artikelen/diensten - de artikelnummers van ON (indien van toepassing) - het bedrag dat in rekening wordt gebracht, in euro's, excl. BTW en het B.T.W.-bedrag in euro's - de datum waarop, of het tijdvak waarin de diensten zijn geleverd; - IBAN/SEPA (bankrekening) nummer, BIC/SWIFT code, KVK-vestigingsnummer en BTW-nummer van de ON - Indien van toepassing: het relevante kortingspercentage 4. Alle facturen zijn deugdelijk gespecificeerd, zodat blijkt welke bedragen op grond van welke werkzaamheden/activiteiten /levering van goederen in rekening worden gebracht dan wel gecrediteerd worden. 5. Creditnota's dienen separaat verstuurd te worden, o.v.v. het debet-factuurnummer waarop de creditnota betrekking heeft.	☐	☐
67	Facturen voor vooruitbetalingen zullen niet worden geaccepteerd.	☐	☐
68	Automatische incasso wordt niet toegestaan.	☐	☐
69	Bij het versturen van de factuur dient een bijlage mee te worden gestuurd waarop staat welke werkzaamheden zijn uitgevoerd.	☐	☐
70	OG onderzoekt mogelijkheden ter verbetering van het facturatie-, autorisatie- en betalingsproces, waar onder E-facturatie, E-ordering en andere digitale toepassingen. ON is bereid en in staat om hierin (kosteloos) mee te werken.	☐	☐
71			
72			
RAPPORTAGE & PRESTATIEMETING (CONTRACT MANAGEMENT)			
73	Leverbetrouwbaarheid OG verwacht van ON een leverbetrouwbaarheid van 92% OTIF op certificaat-niveau (OnTimeInFull). Dat wil zeggen dat 92% van alle analyse-orders zowel compleet als ook binnen de afgesproken levertijd geleverd dienen te zijn. <u>Compleet</u> betekent conform specificatie, dus zonder enige kanttekening ten aanzien van bijvoorbeeld meetonzekerheid of overschrijding conserveringstermijn. <u>Geleverd</u> betekent dat de analyseresultaten digitaal beschikbaar zijn gesteld aan OG binnen de hierover afgesproken termijn. De performance op OTIF wordt gemonitord en over ieder kwartaal gemeten.	☐	☐

74	ON dient op eerste verzoek van OG periodiek rapportages aan te leveren aan OG over alle aan OG geleverde analyses, waarin minimaal gerapporteerd wordt over onderstaande onderwerpen met de hierachter vermelde frequentie (kw = ieder kwartaal), zowel over het voorgaande kwartaal als cumulatief: • Geleverde analyses (aantallen, volumes, prijs en omzet (kw)) • Onderscheid analyse uit bestek of additionele analyse (kw) • Gemiddelde levertijd in dagen (kw) • Betrouwbaarheid van leveringen binnen afgesproken levertermijn = % On Time In Full (OTIF) leveringen t.o.v. KPI 92% (kw) • Lijst met afwijkende analyses (bijv. andere norm gebruikt, afwijkende rapportagegrens dan vereist, etc) • Lijst met klachten en omschrijving van de klacht (kw) • Lijst met aanbiedingen/offertes (kw) • Lijst met spoedorders Gegevens worden aangeleverd in zowel Excel format als pdf. Het definitieve format voor de periodieke rapportages behoeft goedkeuring van de OG. De gegevens dienen zowel over het laatste kwartaal als cumulatief over de laatste 12 maanden (jaarrapportage) te worden verstrekt, uiterlijk 4 weken na afloop van het kwartaal en 4 weken na OG's verzoek tot leveren van de periodieke rapportage.	☐	☐
75	OG houdt minimaal één keer per jaar of zo vaak hij dit nodig acht een voortgangsoverleg met ON. Alleen in het eerste contractjaar zal dit minimaal 2x per jaar zijn. De datum hiervoor wordt in onderling overleg tussen OG en ON vastgesteld op initiatief van ON. Tijdens dit overleg, dat plaatsvindt op het kantoor van OG, worden verschillende aspecten van de uitvoering van de Opdracht besproken en zo nodig worden aandachtspunten en verbeterpunten benoemd. ON maakt binnen 14 werkdagen nadat het overleg heeft plaatsgevonden een verslag en stuurt dit per email en ter goedkeuring naar OG.	☐	☐
76	Tijdens het voortgangsoverleg wordt de leveranciersperformance geëvalueerd en komen in ieder geval de volgende onderwerpen aan de orde: • Periodieke rapportages • Bereikte resultaten • Leverbetrouwbaarheid, percentage OTIF • Kwaliteit van de geleverde analyses • Ontwikkelingen (ON, markt) • Verbeterpunten voor de ON • Verbeterpunten in de onderlinge samenwerking	☐	☐
INFORMATIE UITWISSELING			
77	Tot het moment dat het nieuwe LIMS van OG operationeel is: ON levert resultaten in een PDF analysecertificaat en in een tekstbestand van het format .csv, txt of een ander door OG nader te bepalen bestandstype.	☐	☐
78	Vanaf het moment dat het nieuwe LIMS van OG operationeel is: ON levert resultaten in een PDF analysecertificaat <u>en</u> een SIKB0101 labresultaatbestand. Dit is een XML waarin ON de eindresultaten van de monsters terug rapporteert aan OG, ook indien de analyses door een onderaannemer zijn uitgevoerd.	☐	☐
79	Gebruikte coderingen in de digitale gegevensuitwisseling moeten voldoen aan de actuele domeinwaarden van de Aquo-standaard (zie www.aquo.nl) en SIKB0101 standaard (zie https://www.sikb.nl/datastandaarden/sikb0101-bodembeheer).	☐	☐
80	De digitale SIKB0101 gegevensuitwisseling (labopdracht (Nadere Opdracht), labresultaat) geschiedt in de door OG gebruikte SIKB0101-versie en geschiedt via het SFTP- of FTPS-protocol via de SFTP-server of FTPS-server van OG.	☐	☐
81	ON kan een SIKB0101 labopdrachtbestand van OG inlezen. Dit is een XML waarmee OG Nadere Opdrachten verstrekt aan de leverancier om analyses uit te laten voeren.	☐	☐
82	De uitwisseling van analysecertificaten geschiedt via de SFTP-server of FTPS-server van OG en via e-mail. OG kan ervoor kiezen om uitwisseling via email te stoppen.		
83	Tussen het analysecertificaat (pdf) en de digitale gegevens (xml-bestand) mogen geen verschillen bestaan.	☐	☐
84	Beveiligingsincidenten, waarbij de kans bestaat dat informatie of inloggegevens van OG in onbevoegde handen komt, zullen door ON onmiddellijk aan de aangewezen contactpersoon van OG worden gerapporteerd.		

85	Indien OG wil overstappen naar een nieuwe SIKB0101-versie verleent ON hieraan alle medewerking en mankracht om dit in samenwerking met OG te implementeren.	☐	☐
86	Indien OG wil overstappen naar een alternatieve vorm van gegevensuitwisseling (bijvoorbeeld via webservices i.p.v. SFTP of FTPS) verleent ON hieraan alle medewerking en mankracht om in samenwerking met OG te implementeren.	☐	☐
87	ON draagt zorg zich maximaal in te spannen voor een niveau van beveiliging van de elektronische gegevensoverdracht met OG, dat onbevoegde derden geen toegang kunnen krijgen tot de gegevens van OG. De beveiliging wordt gerealiseerd door middel van logische beveiligingsmaatregelen en technische beveiligingsmaatregelen op grond van de ISO 27001 norm.	☐	☐
88	Als ON alternatieven wil aandragen voor de wijze van opdrachtverstrekking dan kan ON dit aangeven. OG behoudt het recht ON te houden aan de voorwaarden, zoals gesteld in de eisen over informatie uitwisseling.	☐	☐
DUURZAAMHEID, KWALITEIT, AUDITS, COMMUNICATIE & KLACHTEN		☐	☐
89	Duurzaamheid Indien op uiterlijk 30 oktober 2026 <u>niet</u> is voldaan aan het overleggen van een bewijs afkomstig van een onafhankelijke, erkende en daartoe gecertificeerde instantie, dat minimaal niveau 3 op de CO2-prestatieladder door ON is behaald, vervalt het recht van ON om de prijzen van alle door ON geleverde en te leveren artikelen per 1 januari 2027 te indexeren en blijven de prijzen voor het gehele volgende contractjaar (eerste verlenging) op het op het (vaste) niveau van de initiële contractperiode. Indien vervolgens op uiterlijk 30 oktober 2027 wederom niet is voldaan, vervalt het recht tot indexatie voor het volgende contractjaar (tweede verlenging) en zo verder.	☐	☐
90	Als ON verder investeert om haar bedrijfsvoering duurzamer te maken en uiterlijk op 30 oktober 2026 kan aantonen gecertificeerd te zijn op niveau 4 van de CO2-prestatieladder, heeft ON naast het recht tot indexatie (niveau 3 is dan immers behaald), ook het recht de prijzen van geleverde en te leveren artikelen per 1 januari 2027 (eerste mogelijkheid) eenmalig (dus 1x in de totale Raamcontractduur) met 2% te verhogen. Hierbij geldt: eerst indexatie, dan 2% verhoging. Gedurende de totale looptijd van het Raamcontract (vanaf 30 oktober 2026) geldt dat iedere 30 oktober van het betreffende jaar als uiterlijk meetmoment wordt genomen om het niveau op de CO2-prestatieladder vast te stellen, om voor het recht tot eenmalige prijsverhoging van 2% (bij niveau 4) in aanmerking te komen.	☐	☐
91	Als ON nog verder investeert en (op voorwaarde dat hij uiterlijk op 30 oktober 2026 niveau 4 op de CO2-prestatieladder heeft behaald) vervolgens op uiterlijk 30 oktober 2027 aantoonst gecertificeerd te zijn op niveau 5 van de CO2-prestatieladder, heeft hij het recht de prijzen van geleverde en te leveren artikelen per 1 januari 2028 eenmalig (dus 1x in de totale Raamcontractduur) met nog eens 2% te verhogen. Hierbij geldt: eerst indexatie, dan 2% verhoging. In tegenstelling tot niveau 3 en 4 op de CO2-prestatieladder is er voor het vaststellen van niveau 5 slechts één meetmoment gedurende de totale looptijd van het contract, te weten uiterlijk 30 oktober 2027.	☐	☐
	Kwaliteit De analyses worden uitgevoerd volgens de kwaliteitseisen zoals die in de Aanbestedingsdocumenten zijn beschreven. Specifiek worden genoemd de kwaliteitseisen ten aanzien van meetmethode en rapportage-grens die in de Prijs- en artikelenlijst (bijlage 2) staan vermeld.	☐	☐
91	ON verklaart bij <u>geaccrediteerde analyses</u> over de volgende kwaliteitsdocumenten te beschikken en dat hij deze op eerste verzoek van OG zonder voorwaarden binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar kan stellen of kan overleggen: • Prestatiekenmerken • Validatierapporten • RvA-rapportages • Ringonderzoeken	☐	☐
92	ON verklaart bij <u>niet-geaccrediteerde analyses</u> over de volgende kwaliteitsdocumenten te beschikken en dat hij deze op eerste verzoek van OG zonder voorwaarden binnen 5 werkdagen digitaal beschikbaar kan stellen of kan overleggen: • Prestatiekenmerken • Validatierapporten • Ringonderzoeken (indien van toepassing)	☐	☐
93			
94	Prestatiekenmerken en validatierapporten dienen opgesteld te zijn conform NEN 7777 (meest recente versie) en NEN 7778 (meest recente versie) en NEN 7779 (meest recente versie)	☐	☐

95	Indien OG dit verlangt, verleent ON toegang tot het werkvoorschrift (geen extract hiervan), laboratorium, instrumentjournaals, validatierapporten en lijncontroles, kortom alles wat nodig is om OG te overtuigen van de kwaliteit van de analyse en de manier waarop het analyseresultaat tot stand is gekomen.	☐	☐
96	OG behoudt het recht om, op ieder moment dat zij hier aanleiding toe acht, bijvoorbeeld bij gerede twijfel over de kwaliteit van ON's analyse(s), de werkzaamheden van de ON te controleren door het uitzetten van een 2 ^e -lijnscontrole door OG in de vorm van een (blinde) duploanalyse, heranalyse of analyse van een geaddeerd monster. De kosten hiervan komen voor rekening van ON.	☐	☐
97	Audits OG wil de mogelijkheid om een audit bij ON te (laten) doen door een door OG aangewezen auditor(en). ON moet bereid zijn op locatie een audit van OG of in opdracht van OG toe te staan en te laten uitvoeren. Een dergelijke audit wordt ten minste 3 werkdagen van tevoren aan ON gemeld. De resultaten van een audit worden schriftelijk aan ON gerapporteerd.	☐	☐
98	ON stelt OG zo spoedig mogelijk maar uiterlijk 1 week na ontvangst van de rapportage over de audit schriftelijk op de hoogte van de maatregelen die zullen worden genomen om de eventueel bij de audit(s) geconstateerde tekortkomingen in de bedrijfsvoering van ON op te heffen.	☐	☐
99	Communicatie Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tussen (medewerkers van) ON en (medewerkers van) OG dient in de Nederlandse taal plaats te vinden.	☐	☐
100	OG wil de contacten met ON onderhouden via één centraal aanspreekpunt, en ON beschikt daartoe voor OG over een vast contactpersoon (accountmanager) en een vervanger van de contactpersoon (in geval van afwezigheid van de contactpersoon door bijv. ziekte of vakantie).	☐	☐
101	ON zal een ervaren contactpersoon inzetten. De in te zetten contactpersoon en/of diens vervanger dient projecten van gelijke aard en omvang aangestuurd te hebben en klanten van gelijke orde grootte onder zijn of haar verantwoordelijkheid hebben of gehad hebben.	☐	☐
102	De contactpersoon van ON en/of zijn/haar vervanger moet voldoende mandaat hebben om een volwaardig gesprekspartner te kunnen zijn voor de OG.		
103	Alle medewerkers van ON die betrokken zijn bij de uitvoering van de Raamovereenkomst dienen bekend en op de hoogte te zijn met/van de met OG gemaakte afspraken (dit geldt uitdrukkelijk ook voor customer service medewerkers).	☐	☐
104	ON beantwoordt binnen een uur de telefoon op werkdagen tussen 9.00 en 17.00, hetzij door op te nemen, hetzij door terug te bellen. ON beantwoordt, m.u.v. het weekend, binnen 24 uur een email.	☐	☐
105	Klachten. ON bevestigt uiterlijk de volgende werkdag voor 12.00 uur de ontvangst van een klacht.	☐	☐
106	ON verleent bij een klacht aan OG alle medewerking om deze zo spoedig mogelijk te verhelpen. Onder afhandeling van de klacht wordt verstaan: ON voert een eigen onderzoek naar de oorzaak en omvang, bepaalt de corrigerende maatregelen om herhaling te voorkomen en meldt dit terug aan OG binnen 5 werkdagen.	☐	☐
107	Indien ON niet in staat is binnen de gestelde termijn de klacht op te lossen geeft hij dat terstond aan. Eventuele meerkosten die hierdoor veroorzaakt worden, zijn voor rekening van ON.	☐	☐

Ondergetekende verklaart dat bovenstaande gegevens juist zijn ingevuld. Let op rechtsgeldige ondertekening.

Naam:		Datum:	
Functie:		Handtekening:	
Bedrijf:			