

Knippen hagen

WSD

—

<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,	Algemeen _____	6
Artikel 6,	Personeel _____	6
Artikel 7,	Machines _____	7
Artikel 8,	Veiligheid & Gezondheid _____	7
Artikel 9,	Planning _____	8
Artikel 10,	Klachten verkeersdeelnemers en burgers _____	8
Artikel 11,	Registratiesysteem _____	8
Artikel 12,	Communicatie en evaluatie _____	9
Artikel 13,	Managementinformatie _____	9
Artikel 14,	Prijzen _____	10
Artikel 15,	Facturering en betalingsvoorwaarden _____	10
Artikel 16,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) _____	12
Artikel 17,	Service Level Agreement (SLA) _____	13
Artikel 18,	Social Return On Investment (SROI) _____	13
Artikel 19,	Klachtenregeling _____	13
Artikel 20,	Overige verplichtingen _____	14
Artikel 21,	Controle _____	14
Artikel 22,	Geheimhouding _____	14
Artikel 23,	Aansprakelijkheid _____	15
Artikel 24,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	16
Bijlage 1,	Prijzen _____	18
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	19
Bijlage 3,	Dienstverleningsplan _____	20
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA) _____	21
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	22
Bijlage 6,	Uitvoeringsregels SROI WSD. _____	23
Bijlage 7,	Knippen hagen Perceel <invullen> Deelbestek <invullen>. _____	24

## DE ONDERGETEKENDEN

1. WSD, gevestigd en kantoorhoudend te 5281 RE Boxtel aan de Schouwrooij 20, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer J. Simons, 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 is een sociaal ontwikkelbedrijf. Welke samen met o.a. meerdere gemeenten mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt begeleid naar passend werk.
2. Opdrachtgever wil Knippen hagen inkopen.
3. In het kader van het project "Knippen hagen" heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Knippen hagen.
4. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
5. Op 17 september 2025 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 545963, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2025-221.
6. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
7. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
8. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Knippen hagen uitvoert.
9. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Knippen hagen 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 7, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Knippen hagen	Mechanisch snoeien van alle soorten en vormen hagen en (blok-) beplantingen, zowel horizontaal als verticaal tot een houtdikte van 2 cm, alsmede het opruimen van het vrijgekomen knipsel.;
Opdracht:	Het Knippen van hagen;
Opdrachtgever:	WSD;
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.

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

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

- 2.1      Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Knippen hagen, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1.      Bestek Knippen hagen, 2025-221, 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 01 januari 2026 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar, tot en met 31 december 2029.
- 4.2      De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € <verschilt per perceel>,- 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.
- 4.3      Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.
- 4.4      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

Pagina 5

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 4.5 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, Algemeen

- 5.1 Opdrachtnemer voert het Knippen hagen uit conform de door Opdrachtgever in de bestekken, zie Bijlage 7 aangegeven methodiek en eisen.
- 5.2 Opdrachtnemer volgt de inhoud van het Deelbestek gemeente <invullen>.
- 5.3 Opdrachtnemer volgt te allen tijde de gemeente richtlijnen in het kader van milieu in de (toekomstige) milieu zones van de gemeentes.
- 5.4 De overlast aan de omgeving wordt tot een minimum beperkt. Hierbij wordt gedacht aan minimalisering:
- stof;
  - geluid;
  - schade aan bestrating, obstakels en gebouwen;
  - schade aan milieu;
  - schade aan ondergrond;
  - rondvliegende materialen.
- 5.5 Er wordt altijd rekening gehouden met het verkeer en er zullen verkeersmaatregelen getroffen worden, zoals bebording, pylonen en andere wegafzettingen.

#### Artikel 6, Personeel

- 6.1 Bij de start van elk project zal een medewerker van Opdrachtgever aanwezig zijn, die kundig is en ervaring heeft met de werkzaamheden en het project begeleid. Daarna zal een medewerker van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van het project (telefonisch) bereikbaar zijn als aanspreekpunt.

- 6.2 Bij de projectmatige aanpak hoort dat zoveel mogelijk dezelfde personen van Opdrachtnemer ingezet worden, zodat de dienstverlening en communicatie vergemakkelijkt wordt.
- 6.3 Per in te zetten machine wordt gebruik gemaakt van een vakbekwaam personeelslid (handmedewerker) inclusief benodigd handgereedschap zoals bladblazer en heggenschaar voor het bijwerken van de uitgevoerde werkzaamheden.
- 6.4 Het in te zetten personeel van Opdrachtnemer voldoet aan onderstaande voorwaarden:
- de Opdracht wordt uitgevoerd door in de groenvoorziening geschoold en gecertificeerd personeel, waardoor de garantie geboden wordt op een goede uitvoering en goede kwaliteit van de werkzaamheden;
  - minimaal 1 personeelslid die betrokken is bij de daadwerkelijke uitvoering van de opdracht is aanspreekbaar in de Nederlandse taal;
  - het personeel beschikt over een geldig bewijs voor het werken met de machines;
  - het personeel draagt te allen tijde de vereiste PBM's;
  - het personeel is behulpzaam jegens derden;
  - het personeel is in het bezit van het certificaat Basis Veiligheid VCA;
  - het personeel is 'deugdelijk' geïnstrueerd over het op de juiste wijze bedienen van de machines.

## Artikel 7, Machines

- 7.1 De dienstverlening geschiedt met gekeurd en toepasselijk materiaal, wat in elke situatie kan worden ingezet. Alle machines beschikken over een actie frame inclusief alternierende verlichting. De brandstof voor gebruik van de machines is HVO100.
- 7.2 Door de afmetingen van de in te zetten machines, kan in elke situatie gewerkt worden zonder enige schade toe te brengen.
- 7.3 Bovendien kan door de afmeting van de in te zetten machines vaak aan twee zijdes van de hagen of plantsoenen geknipt worden. Per machine wordt een machinist door Opdrachtnemer geleverd.
- 7.4 De insporingsdiepte van de machines dienen geminimaliseerd te worden en schades worden doorbelast.

## Artikel 8, Veiligheid & Gezondheid

- 8.1 Opdrachtnemer volgt het door Opdrachtgever aan haar beschikbaar gestelde V&G plan.
- 8.2 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 9, Planning

9.1 Door goed overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en een projectmatige aanpak wordt een realistische planning gewaarborgd. Door deze realistische planning wordt de continuïteit gewaarborgd;

9.2 De werkzaamheden worden op frequentie uitgevoerd in 2 rondes:

Perceel <invullen>: <invullen>

Ronde 1: week <invullen> t/m week <invullen>

Ronde 2: week <invullen> t/m week <invullen>

9.3 Bij de uitvoering van de werkzaamheden wordt er rekening mee gehouden dat het verkeer op de doorgaande wegen tijdens de spits niet extra belast wordt met vertragingen. Tevens dienen bij locaties met (basis)scholen in de buurt rekening gehouden te worden dat er geen werkzaamheden plaatsvinden bij de aanvang (08.00 – 08.30 uur) en bij einde van de schooldag.

## Artikel 10, Klachten verkeersdeelnemers en burgers

10.1 Klachten dienen voorkomen te worden door goede communicatie met Opdrachtgever, burgers en/of omwonenden. dat betekent, dat voor aanvang van de werkzaamheden omwonenden geïnformeerd worden over de werkzaamheden. Bij beeldbestekken wordt Opdrachtgever drie dagen voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden, geïnformeerd wanneer de werkzaamheden uitgevoerd worden.

10.2 Burgers en verkeersdeelnemers mogen van het Knippen hagen minimaal hinder ondervinden en dienen zoveel mogelijk te worden voorkomen.

10.3 Klachten van burgers die Opdrachtgever via de gemeenten en/of instellingen en burgers ontvangt worden doorgestuurd naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor correcte afhandeling van de klacht binnen 3 werkdagen.

## Artikel 11, Registratiesysteem

11.1 De voortgang van de dienstverlening wordt via een online registratiesysteem met GPS bijgehouden en geregistreerd. Alle rijdende machines zijn voorzien van een GPS. De GPS gegevens worden op aanvraag aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld, met inachtneming van geldende privacywetgeving.

11.2 Opdrachtnemer registreert de door hem uitgevoerde werkzaamheden en de daarbij aangetroffen bijzonderheden c.q. gebreken. Deze registratie is compatibel met het door Opdrachtgever gebruikte systeem Werkwijzer.

11.3 De registratie bevat minimaal:

- verrichte werkzaamheden op gebiedsniveau;
- planning van de werkzaamheden op gebiedsniveau;

- registratie van vervoersbewegingen en bijbehorende CO2 uitstoot, indien gewenst door Opdrachtgever;
- actuele digitale data, waaronder kaartinformatie;
- bijzonderheden of opmerkingen.

## Artikel 12, Communicatie en evaluatie

12.1 De Opdrachtnemer benoemt op strategisch, tactisch en operationeel 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.

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

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Frequentie	Inhoud
Strategisch en tactisch	Operationeel Manager Facilitair & Openbare Ruimte	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie en prestatie-indicatoren. Toekomstige ontwikkelingen
Operationeel	Teamleiders	2 x per jaar	Operationele zaken voor aanvang van de werkzaamheden (2 rondes: startoverleg).

12.3 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.

12.4 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 13, Managementinformatie

13.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder ronde een digitale managementrapportage op. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- overzicht verrichte dienstverlening met knipkwaliteit;
- overzicht in welke weken de ronde is uitgevoerd;
- overzicht en inhoud keuringen van Opdrachtnemer;
- overzicht sancties (indien van toepassing);

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- voorstellen tot verbetering samenwerking en dienstverlening;
- kopieën meest recente betalingsbewijzen van de fiscus;
- opvolging van klachten en de klachtenafhandeling;

13.2 De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

13.3 In het kader van duurzaamheid moet Opdrachtnemer minimaal de volgende gegevens aanleveren:

- CO<sub>2</sub>-uitstoot van voertuigen, machines en materieel, binnen het werkgebied;
- Gegevens van afvalstromen en bijhorende CO<sub>2</sub>-uitstoot.

#### Artikel 14, Prijzen

14.1 De prijzen, Bijlage 1, zijn vast tot en met 31 december 2026.

14.2 Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2027. De prijzen worden jaarlijks geïndexeerd met de Grond- Weg- en Waterbouw index van het CBS (2020=100), deelgebied 42/43. Indexering gebeurt op basis van de jaarmutatatie oktober.

14.3 Prijzen worden geïndexeerd met de formule  $(B1 - B01) / B01 \times 100\%$ .

14.4 Als voorbeeld: Voor de eerste indexering geldt dan:  
B01 is de index van oktober 2025 en B1 de index van oktober 2026.

14.5 De in de Inschrijving vermelde bedragen met twee decimalen achter de komma, zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

14.6 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de aangeboden prijzen, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

14.7 Er worden geen overige kosten, waaronder overige eenmalige kosten, kortingen, uitvoeringskosten, algemene kosten en winst/risicokosten, in rekening gebracht.

#### Artikel 15, Facturering en betalingsvoorwaarden

15.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever bij beeld opdrachten in termijnen, na goedkeuring van de Opdrachtgever.

15.2 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever bij frequentie opdrachten per ronde/project, na goedkeuring van de Opdrachtgever.

15.3 De BTW-verleggingsregeling is van toepassing.

15.4 In het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid wordt op iedere factuur duidelijk aangegeven wat het totaal uurloon is.

Pagina 10

WSD:

<Opdrachtnemer>:

15.5 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: [facturen@wsd-groep.nl](mailto:facturen@wsd-groep.nl).

De tenaamstelling van de facturen luidt:

WSD

t.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 173

5280 AD Boxtel

15.6 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.

15.7 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;
- volgnummer factuur;
- aantallen en prijzen per eenheid;
- separaat de creditering in verband met sancties;
- totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- totaal aan uurloon in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- btw-verlegging;
- gedeelte (40% van het uurloon) dat op de G-rekening overgemaakt dient te worden.

15.8 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.

15.9 40% van het gefactureerde uurloon wordt op G-rekening gestort.

15.10 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

15.11 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.

15.12 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 16, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

### Omschrijving kritische prestatie indicatoren

16.1 Per ronde wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de uitvoering van de werkzaamheden en heeft betrekking op onderstaande KPI's:

1. voldoen aan knipkwaliteit;
2. werkzaamheden zijn verricht binnen gestelde uitvoeringsperiode;
3. klachtenafhandeling.

16.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer tweemaal per jaar, nadat de kniprondes zijn voltooid 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.

### Meting kritische prestatie indicatoren

16.3 De minimumeisen voor de KPI's zijn:

1. voldoen aan knipkwaliteit, in 99% van de gevallen;
2. werkzaamheden zijn verricht binnen gestelde uitvoeringsperiode, in 98% van de gevallen;
3. afhandeling van klachten binnen de gestelde termijn, minimaal 95% van de gevallen.

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

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

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

16.6 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.

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

#### **Artikel 17, Service Level Agreement (SLA)**

- 17.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
- 17.2 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.
- 17.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

#### **Artikel 18, Social Return On Investment (SROI)**

- 18.1 SROI houdt in dat de Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, verplicht is om een deel van de totale opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van SROI door de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. De Opdrachtnemer is verplicht om binnen deze opdracht minimaal 5% van de opdrachtsom exclusief btw te besteden aan de invulling van de SROI voorwaarde.
- 18.2 WSD heeft momenteel eigen medewerkers die voor ondersteunend werk in het kader van deze opdracht kunnen worden ingezet (bijvoorbeeld achter het knippen aanlopen). Partijen zullen na definitieve gunning contact met elkaar opnemen over de invulling van bovenstaande. De uurtarieven (peildatum 2025) bedragen hiervoor € 27,63 ex btw.
- 18.3 Verdere eisen en voorwaarden met betrekking tot de invulling van SROI staan in Bijlage 6 Uitvoeringsregels SROI WSD.

#### **Artikel 19, Klachtenregeling**

- 19.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 19.2 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.
- 19.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:

Pagina 13

WSD:

<Opdrachtnemer>:

- de naam van de klager;
- datum en tijdstip van indiening van klacht;
- afhandeldingsdatum van klacht;
- aard van ingediende klacht;
- de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
- wel of niet gegrondverklaring van de klacht.

19.4 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 20, Overige verplichtingen

20.1 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 21, Controle

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

21.2 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 22, Geheimhouding

22.1 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.

22.2 Het is Opdrachtnemer 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.

22.3 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.

- 22.4 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.
- 22.5 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.
- 22.6 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.
- 22.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 22.8 Beide Partijen handelen conform de AVG.

### **Artikel 23, Aansprakelijkheid**

- 23.1 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.
- 23.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 23.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 23.4 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.
- 23.5 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.

- 23.6 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.
- 23.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 23.8 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 2 bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd en houdt deze verzekering, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ongewijzigd in stand.
- 23.9 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 24, Toepasselijke voorwaarden en geschillen**

- 24.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 24.2 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.
- 24.3 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.
- 24.4 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.
- 24.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 24.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.



ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

WSD

<Opdrachtnemer>

J. Simons  
Algemeen directeur

<Naam>  
<Functie>

WSD:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



Bijlage 1, Prijzen

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



Bijlage 2,      Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

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

WSD:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 3,      Dienstverleningsplan

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

WSD:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 4, Service Level Agreement (SLA)

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

WSD:

<Opdrachtnemer>:



Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

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



Bijlage 6,      Uitvoeringsregels SROI WSD.

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

Bijlage 7, Knippen hagen Perceel <invullen> Deelbestek <invullen>.

Dit bestand (PDF en RSX versie) wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.