

Bijlage 9 – Formulier Verstoring Dienstverlening NEO Inventaris

Ten behoeve van de opdracht wordt gestreefd naar een optimale samenwerking, waarbij de inhoud van de overeenkomst, de nota van inlichtingen, het aanbestedingsdocument, de inkoopvoorwaarden en de inschrijving van opdrachtnemer nageleefd wordt.

Uit waarneming van Stichting Nidos (hierna opdrachtgever) blijkt dat er sprake is van een verstoring van de dienstverlening op het afgesproken bovenstaande. Dit is de <eerste/tweede/derde> keer dat het formulier *Verstoring Dienstverlening* bij opdrachtnemer ingediend wordt. <Opdrachtnemer> is verantwoordelijk voor deze verstoring met betrekking tot de NEO Inventaris. Hieronder wordt ingegaan op de aard en inhoud van de verstoring.

<Onderwerp>

<Inhoud van de verstoring>

Ter onderbouwing van het bovenstaande wordt als bijlage bewijslast meegestuurd. Dit zijn bijlagen <invullen>.

Om de samenwerking goed voort te kunnen zetten conform overeengekomen inhoud van de dienstverlening, is het aan opdrachtnemer om binnen tien (10) werkdagen, doch uiterlijk op <datum>, een concreet plan van aanpak aan te leveren. In dit plan wordt duidelijk aangegeven welke verbetermaatregelen worden opgenomen om de dienstverlening structureel te verbeteren. Dit plan van aanpak bestaat onder andere uit:

- De oorzaak van de verstoring;
- Welke concrete acties uitgezet worden om de verstoring te verhelpen;
- Welke functie van opdrachtnemer welke verantwoordelijkheid neemt;
- Wat het tijdsplan is om de verstoring te verhelpen;
- Het beoogde resultaat.

Dit plan van aanpak wordt voor de start van de uitvoering aan opdrachtgever voorgelegd voor akkoord.

Vanaf het moment van versturen van het formulier *Verstoring Dienstverlening* heeft opdrachtnemer een termijn van drie (3) weken om de gemelde verstoring naar behoren te verhelpen. In specifieke gevallen, wanneer de aard van de verstoring een langere termijn vraagt om adequaat opgelost te worden, wordt dit in samenspraak met opdrachtgever afgestemd en na akkoord toegepast.

De uiterste datum voor herstel is vastgesteld op: <datum>. Indien de verstoring binnen deze termijn en naar tevredenheid van opdrachtgever is verholpen, wordt het betreffende formulier gearhiveerd in het dossier als afgerond. Indien de verstoring niet binnen de gestelde termijn is opgelost, wordt een nieuw formulier *Verstoring Dienstverlening* opgemaakt en opnieuw gestart met een hersteltermijn. Bij een derde (3^e) geconstateerde en niet tijdig verholpen verstoring behoudt opdrachtgever zich het recht om een passende sanctie op te leggen, zoals het opleggen van een boete of het (gedeeltelijk) ontbinden van de overeenkomst.

[Ondertekening opdrachtgever]